

## **TEMARIO ESPECIFICO ORDENANZA**

### **ÍNDICE**

**TEMA 1.- COMETIDOS Y FUNCIONES DE LOS ORDENANZAS QUE PRESTAN SERVICIOS.  
PLAN DE IGUALDAD EMVIPSA.**

**TEMA 2. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**TEMA 3. VIGILANCIA Y CONTROL**

**TEMA 4. MÁQUINAS DE REPROGRAFÍA**

**TEMA 5. TRABAJOS DE OFICINA Y PREPARACIÓN DE REUNIONES**

**TEMA 6. PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES. TRASLADO MANUAL DE CARGAS.  
PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS.  
LA SEÑALIZACIÓN EN SEGURIDAD.**

# **EMVIPSA**

# TEMA 1. COMETIDOS Y FUNCIONES DE LOS ORDENANZAS QUE PRESTAN SERVICIOS EN EMVIPSA

## COMETIDOS GENERALES DE TODOS LOS PUESTOS DE TRABAJO DE EMVIPSA

1. **Guardar fidelidad a la Constitución en el ejercicio de la Función Pública.**
2. **Prestar el rendimiento adecuado en su puesto de trabajo, no llevando a cabo actuaciones que comporten inhibición en el cumplimiento de las tareas encomendadas.**
3. **Garantizar la realización de las actuaciones en términos de tiempo, cantidad, calidad y coste, y en condiciones de objetividad, imparcialidad e independencia.**
4. **Mantener informado a sus superiores del estado de ejecución de sus actuaciones, cursando los partes, informaciones, etc., que se establezcan, y colaborar y asistir al mismo en la realización de sus cometidos.**
5. **Prestar a otros puestos de trabajo la información sobre su actuación, la colaboración y asistencia que sea necesaria para la realización de sus cometidos.**
6. **No violar la neutralidad e independencia políticas utilizando las facultades atribuidas para influir en procesos de cualquier naturaleza y ámbito.**
7. **Cumplir las normas sobre incompatibilidades.**
8. **Prestar la obediencia debida a los superiores y Autoridades, sin perjuicio de que puedan formular por escrito las sugerencias que consideren oportunas para la mejora del Servicio.**
9. **No abandonar el Servicio, cumpliendo la jornada de trabajo establecida. Todo empleado tiene el deber de registrar sus entradas y salidas de su centro de trabajo, y cumplimentar las firmas de control de presencia que se efectúen, salvo aquellos supuestos exceptuados de acuerdo con el Órgano competente.**
10. **No ejercer abuso de autoridad en el ejercicio de su cargo.**
11. **Prestar al público la máxima ayuda, información y atención posible que precise en sus relaciones con la Administración Municipal.**
12. **No tolerar y dar cuenta de las faltas cometidas por los funcionarios y empleados subordinados.**
13. **Tratar con consideración a los superiores, compañeros y subordinados.**
14. **Utilizar con la debida diligencia los materiales, documentos o locales que por razón del Servicio se utilicen, evitando el deterioro o pérdida de los mismos.**
15. **No intervenir en un procedimiento administrativo cuando se dé alguna de las causas de abstención legalmente establecidas.**
16. **Utilizar las prendas de trabajo y de seguridad que la Empresa Municipal les facilite.**

17. **Concurrir** a los cursos de perfeccionamiento y formación profesional relacionados con el puesto de trabajo que desempeñen, previo acuerdo con la Empresa Municipal.
18. **Suplir** y sustituir a los compañeros de trabajo en los supuestos de ausencia legal de los mismos, cuando las necesidades del servicio así lo demanden.
19. **Integrarse** temporalmente en otras Unidades Organizativas o en equipos o grupos de trabajo creados a los efectos de realización de actuaciones específicas, eliminación de crestas de trabajo, etc.
20. **Desempeñar** las funciones específicas que los Órganos de Dirección les asignen.

## **FUNCIONES ESPECÍFICAS ORDENANZAS EN EDIFICIOS E INSTALACIONES MUNICIPALES**

1. Vigilar y custodiar las instalaciones que tengan asignadas.
2. Acompañar e informar al público y atender los teléfonos.
3. Tramitar encargos y pequeñas compras, así como realizar gestiones sencillas en entidades bancarias u otros Organismos y notificar formalmente los actos administrativos.
4. Quitar y poner banderas, anuncios, etc.
5. Colaborar en el desarrollo de actos públicos, reuniones plenarias, comisiones etc.
6. Cuidar el orden y conservación del lugar de trabajo, así como la puesta en marcha, apagado, vigilancia y mantenimiento primario de la calefacción, aire acondicionado, luces, máquinas y otros análogos.
7. Cuidar al inicio y final de la jornada laboral de la apertura y cierre de las puertas de acceso y ventanas de los edificios y plantas encomendadas.
8. Realizar pequeñas reparaciones y mantenimientos en las instalaciones
9. Distribuir la correspondencia, documentación, expedientes, y enseres entre las distintas dependencias u organismos exteriores.
10. Fotocopiar, franquear, ensobrar, clasificar, sellar, etc., la correspondencia.
11. Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría.

## **FUNCIONES ESPECIFICAS ORDENANZAS DE CENTROS EDUCATIVOS**

1. Controlar a las personas que entran y salen del colegio; Cuidar que ningún niño salga del colegio, sin permiso, en horas lectivas.
2. Custodiar las llaves del centro.
3. Recibir la correspondencia y encargarse de que llegue a sus destinatarios.
4. Orientar a las visitas y avisar a la persona con la que quieran hablar e impedir a

los visitantes subir a clase.

5. Controlar que el servicio de limpieza funcione correctamente.
6. Abrir y cerrar las puertas de acceso al colegio.
7. Hacerse cargo de las entregas y avisos, trasladándolos a sus destinatarios.
8. Atender y recoger llamadas telefónicas.
9. Mantenimiento de la reprografía.
10. Realizar trabajos sencillos de mantenimiento (poner un tornillo en una puerta, colocar una percha...)
11. Informar a la dirección del centro de cualquier desperfecto o rotura que se observe, así como del mal uso de las instalaciones detectadas fuera del horario escolar.
12. Mantenimiento del material de los aseos.
13. En caso de emergencias se encargará de tocar la alarma, abrir las puertas y cortar la luz.

## **EDIFICIOS MUNICIPALES DEPENDIENTES DEL AYUNTAMIENTO DE VÉLEZ-MÁLAGA**

### **CENTROS DEPORTIVOS**

- COMPLEJO DEPORTIVO PISCINA CUBIERTA (C/ Alcalde Manuel Reina, s/n)
- POLIDEPORTIVO FERNANDO RUIZ HIERRO (C/ Jaima, s/n)
- COMPLEJO DEPORTIVO VIVAR TÉLLEZ (C/ Imaginero Diego Sánchez)
- PISCINA ZONA SUR (C/ Dr. Fernando Vivar, s/n)
- POLIDEPORTIVO CALETA (Urb. Los Puntales)
- PISTAS TORRE DEL MAR (Paseo Mtm. de Poniente s/n)
- ESTADIO JUAN AZUAGA (Avda. Juan Carlos I)
- PABELLÓN CUBIERTO DE TORRE DEL MAR (C/ Lucero, 1)
- PISCINA CUBIERTA DE TORRE DEL MAR (Cerro del Águila)
- PISTAS DE PETANCA DE TORRE DEL MAR (Paseo Marítimo)
- POLIDEPORTIVO DE BENAJARAFE (C/ Campo de la Iglesia)
- CAMPO DE FUTBOL DE BENAJARAFE (Urb. Paraiso del Sol)
- POLIDEPORTIVO DE CHILCHES (C/ El carril)
- PISCINA DE CAJIZ (Cortijo La Lomilla)
- COMPLEJO DEPORTIVO DE TRIANA (Ctra. De Vélez-Málaga)
- COMPLEJO DEPORTIVO PARQUE MARIA ZAMBRANO (C/ Pintor Antonio Hidalgo)
- CAMPO DE RUGBY EN CALETA DE VELEZ (Avda. Las Palmeras de Baviera)
- CAMPO DE FÚTBOL DE ALMAYATE (Junto al arroyo)

### **MERCADOS**

- MERCADOS MINORISTA DE VÉLEZ-MÁLAGA (Avda. Vivar Téllez, 49)
- MINORISTA TORRE DEL MAR (C/ del Rio)
- MAYORISTA (Plaza de la Estación, Vélez-Málaga)
- MERCO-VÉLEZ (Avda. Juan Carlos I)

### **CULTURALES**

- TEATRO DEL CARMEN (Plaza del Carmen)
- SALA DE ESTUDIOS DE TORRE DEL MAR (Avda. de Andalucía, 92)
- BIBLIOTECA DE TORRE DEL MAR (Avda Duque de Ahumada)
- BIBLIOTECA DE VÉLEZ (Avda. Vivar Téllez)
- CAFÉ TEATRO DE TRIANA (C/ Mandarino)
- CASA ARCO NAZARÍ (Plaza La Gloria)
- OFICINA DE TURISMO DE TORRE DEL MAR (CASA BAKO)
- CENTRO DE ARTE CONTEMPORÁNEO (C/ Félix Lomas, 27)
- MUSEO DE ARTE COFRADE (Iglesia de Santa María)
- HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS (C/ Doctor Eduardo Jiménez Pohey, Vélez-Málaga)
- RECINTO LA FORTALEZA CASA ESCUELA “LOS PUERTAS” (Los Puertas, 47)
- CASA PERMUTA LA VILLA (C/ Real, 3)
- CASA CASTILLO EN TORRE DEL MAR (C/ Angustias, 1)
- TEATRO LOPE DE VEGA (C/ Lope de Vega, 9) 1
- CENTRO CULTURAL NTRA. SRA. DEL CARMEN (ANTIG AZUCARERA TORRE DEL MAR)

### **ASISTENCIALES**

- UNIDAD DE DÍA S. JUAN DE DIOS (C/ Pozos Dulces)
- CENTRO DE DÍA DE VÉLEZ (C/ Malagueñas)
- CENTRO DE DÍA DE TORRE DEL MAR (C/ del Rio)
- CENTRO DE ATENCIÓN TEMPRANA (C/ Kiwi, Vélez-Málaga)
- CENTRO DE DROGODEPENDENCIA (C/ Pescadería Vieja s/n Vélez-Málaga)
- CENTRO DE DÍA DE LAS MELOSAS (Pso. Mtm. de Levante, 20)
- EDIFICIO DE ASOCIACIONES (Avda. Las Naciones)

### **SEGURIDAD**

- ÁREA SEGURIDAD Y ARRESTO MUNICIPAL (Plaza de San Roque)

### **CENTROS DEPARTAMENTALES**

- CASA CERVANTES (San Francisco, 20, Vélez-Málaga)
- AYUNTAMIENTO (Plaza de las Carmelitas, 1, Vélez-Málaga)
- SERVICIOS SOCIALES TORRE (Avda. de Andalucía, 112)
- LOCAL DE SERVICIOS OPERATIVOS DE TORRE DEL MAR (Viña Málaga)
- ALMACÉN SERV. OPERATIVOS TORRE DEL MAR (C/ Laureano Casquero)
- TENENCIA DE ALCALDÍA DE TORRE DEL MAR “CASA LARIOS” (C/ Manuel Azuaga "Abuelo de Torre del Mar")
- TENENCIA ALCALDÍA EN CALETA (Avda, de Andalucía, 127)
- CASA CÍVICA BENAJARAFE TENENCIA DE ALCALDÍA (Campo de La Iglesia, 31)
- CASA CÍVICA CHILCHES TENENCIA DE ALCALDÍA (Urb. Buenavista)
- CASA CÍVICA TRIANA TENENCIA DE ALCALDÍA (C/ Cañada Estudiantes, 1)
- CASA CÍVICA DE ALMAYATE (C/ Antonio Márquez Robles, 19)
- EDIFICIO MULTIUSOS DE ALMAYATE (C/ Dr. Rodríguez de la Fuente)
- TENENCIA DE ALCALDÍA ALMAYATE (C/ Dr. Rodríguez de la Fuente)
- CASTILLO DEL MARQUÉS VALLENIZA (Ctra. N-340)
- URBANISMO (C/ Joaquín Lobato, Vélez-Málaga)
- INFRAESTRUCTURAS (Plaza Angustias Coronada. Edf Pescadería Vieja)
- SALA DE LECTURAS ANTIGUA OJE (Las Tiendas, 22-24, Vélez-Málaga)
- PALACIO DEL MARQUES DE BENIEL (Plaza Palacio, Vélez-Málaga)
- ALMACÉN ARCHIVO MUNICIPAL (Callejón de Palacio)
- LOCAL DE ASOCIACIONES EN TORRE DEL MAR (Avda. de Andalucía, frente taxis)



- EDIFICIO DE LOS PÓSITOS (Plaza de la Constitución)
- TENENCIA DE ALCALDÍA DE MEZQUITILLAS-LAGOS (C/ Ruscio)
- EDIFICIO PLAN URBAN (C/ S. Francisco)
- OFICINAS OALDIM (C/ José Rivera, 5)
- EDIFICIO AZUCARERA EN TORRE DEL MAR (C/ Ntra. Sra. del Carmen)
- ANTIGUA ESTACION DE TREN DE BENAJARAFE (Ctra. Almería N-340)
- TENENCIA DE ALCALDIA DE TRAPICHE (C/ Poeta García Valverde)
- OFICINA DE JUVENTUD (C/ Alcalde Manuel Reina, s/n)
- NUEVA ESTACIÓN DE AUTOBUSES EN VÉLEZ-MÁLAGA (Explanada Estación)
- VIVERO DE EMPRESAS EN ANTIGUO MERCADO DE MINORISTAS (C/ Joaquín Lobato)
- VIVERO DE EMPRESAS PARQUE TECNOALIMENTARIO (El Trapiche) 2

### **CENTROS EDUCATIVOS**

- NTRA. SRA. DE LOS REMEDIOS (C/ Dr. Fernando Vivar, 7)
- AUGUSTO SANTIAGO BELLIDO (C/ Reñidero, 9)
- ANDALUCIA (C/ Alcalde Manuel Reina, 8)
- AXARQUÍA (Cmo. Viejo de Málaga, s/n)
- JOSÉ LUIS VILLAR PALASÍ (C/ Doctor Laureano Casquero, 15)
- JUAN HERRERA ALCAUSA (C/ Poeta Rafael Alberti, 2)
- ROMERAL (Bda. EL Romeral)
- CEIP LAS NACIONES
- TORREJARAL (Urb. Vallemar Valleniza)
- JUAN PANIAGUA (Ctra. Almayate-Cajiz)
- ANTIGUO COLEGIO ROS ALFÉREZ (Cedido a Cruz Roja)
- CHILCHES (Ctra. Chilches s/n)
- SAN FAUSTINO (Campo de la Iglesia, Benajarafe)
- LA GLORIA C/ La Gloria)
- ESC. ADULT. M<sup>a</sup> ZAMBRANO (Paseo Nuevo)
- ANTONIO CHECA PARVULARIO ANTONIO CHECA
- GENARO RINCÓN CAJIZ (Ctra. Cajiz s/n)
- CUSTODIO PUGAS /C/ Maestro Genaro Rincón s/n
- BLAS INFANTE VICENTE ALEIXANDRE (C/ Haza del Rubio, s/n)
- JUAN PORRAS (Ctra. Benamargosa, 2)
- GUARDERIA LA FORTALEZA
- GUARDERIA VIRGEN DEL CARMEN (C/ Azucarera, Torre del Mar)
- ESCUELA DE ADULTOS DE TORRE (Mercado de Minoristas)
- GUARDERÍA DE CALETA DE VÉLEZ

### **CEMENTERIOS**

- VÉLEZ-MÁLAGA (C/ cementerio)
- CALETA DE VÉLEZ (C/ Granada)
- CHILCHES (Cmno. del Cementerio)
- BENAJARAFE (El Molino)

### **OFICINAS DE EMVPSA**

- ADMINISTRACION Y DIRECCION (Juan Pablo II , 3 2º plta)
- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (Cruz Verde, bajos edf. Carambola)
- OFICINA DE LA VIVIENDA (Plaza Angustias, edf. Infraestructuras)

# PLAN DE IGUALDAD ENTRE TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DE EMVIPSA

## 1.1. COMPROMISOS

El I Plan de Igualdad entre las trabajadoras y trabajadores de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS, VIVIENDA, INFRAESTRUCUTRAS Y PROMOCIÓN DE VÉLEZ-MÁLAGA S.A., tiene como objetivo principal introducir la perspectiva de género en todas las actuaciones de la empresa, con la finalidad de garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades entre las trabajadoras y trabajadores y promover su efectividad.

## 1.2. AMBITO DE APLICACIÓN

El I Plan de Igualdad entre trabajadoras y trabajadores de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS, VIVIENDA, INFRAESTRUCUTRAS Y PROMOCIÓN DE VÉLEZ-MÁLAGA S.A., recoge las principales líneas de actuación de las políticas de la empresa en materia de igualdad para el periodo 2022-2025.

Exactamente, la duración de este Plan de Igualdad se extenderá desde su aprobación por el Comité Permanente de Igualdad hasta el 31 de diciembre de 2025, teniendo un periodo de vigencia de 4 años.

## 1.3. AMBITO TEMPORAL

El Plan de Igualdad entre trabajadoras y trabajadores de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS, VIVIENDA, INFRAESTRUCUTRAS Y PROMOCIÓN DE VÉLEZ-MÁLAGA S.A. recoge las principales líneas de actuación de las políticas de la empresa en materia de igualdad para el periodo 2022-2025.

Exactamente, la duración de este Plan de Igualdad se extenderá desde su aprobación por el Comité Permanente de Igualdad hasta el 31 de diciembre de 2025, teniendo un periodo de vigencia de 4 años.

## 1.4. PARTES SUSCRIPTORAS DEL PLAN

El Plan de Igualdad ha sido suscrito tanto por la empresa como por el representante legal de las trabajadoras y trabajadores a través del Comité Permanente de Igualdad.

El Comité Permanente de Igualdad, ha conocido y analizado, de forma conjunta, el diagnóstico inicial en materia de igualdad realizado y ha aprobado mediante negociación el presente plan de igualdad.

Cualquier modificación legal o convencional que mejora alguna de las medidas previstas en el presente Plan quedará incorporada automáticamente, sin necesidad de pacto expreso entre las partes, sustituyendo a lo aquí previsto.

Todo ello sin perjuicio de que, a petición de una de las partes y una vez consensado entre ambas, se puedan redactar los acuerdos necesarios para la expresa sustitución de una de las medidas originales de este plan de igualdad por otra/s futura/s incorporada/s por necesidades derivadas de la legislación, como resultado de la negociación colectiva o por situaciones extraordinarias que pudiera surgir una vez aprobado el presente Plan de Igualdad.

## **1.5. OBJETIVOS GENERALES**

Los objetivos generales de este Plan de Igualdad entre trabajadoras y trabajadores de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS, VIVIENDA, INFRAESTRUCTURAS Y PROMOCIÓN DE VÉLEZ-MÁLAGA S.A., son los siguientes:

- Evitar cualquier tipo de discriminación directa o indirecta en el acceso al empleo por razón de sexo.
- Asegurar un procedimiento de selección basado en criterios objetivos y no discriminatorios.
- Fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en todas las áreas y niveles de la organización.
- Garantizar que un trabajo tendrá igual valor que otro cuando la naturaleza de las funciones o tareas encomendadas, las condiciones de formación exigidas para su ejercicio, los factores estrictamente relacionados con su desempeño y las condiciones laborales en las que dichas actividades se llevan a cabo en realidad sean equivalentes.
- Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el acceso a la formación.
- Evitar cualquier tipo de discriminación directa o indirecta en el trato diario con compañeras y compañeros. Fomentar una cultura de igualdad.
- Adquirir conocimientos en materia de comunicación no sexista dentro de la empresa.
- Sensibilizar a toda la plantilla en la importancia de conseguir la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres.
- Eliminar obstáculos que impliquen discriminación en la promoción profesional y desarrollo de carrera.
- Garantizar la aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad en los procesos de promoción profesional.
- Garantizar unas condiciones de trabajo igualitarias entre mujeres y hombres (clasificación profesional, retribución, tipo de contrato, puestos de responsabilidad).
- Incorporar la perspectiva de igualdad de género en la política de salud laboral y prevención de riesgos laborales de la empresa.
- Promover la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, sin perjuicio de la carrera profesional.
- Dar a conocer y garantizar las posibilidades de conciliación existentes.
- Mejorar los derechos de conciliación reconocidos por la normativa vigente.
- Establecer acciones específicas para la selección/promoción de mujeres en puestos en los que están infrarrepresentadas.
- Garantizar unas retribuciones salariales igualitarias entre mujeres y hombres que ocupen los mismos grupos profesionales.



- Prevenir conductas de acoso sexual, laboral y por razón de sexo.

## **1.6. METODOLOGÍA**

El Plan de Igualdad será dinámico y de desarrollo progresivo, pudiendo estar sometido a cambios constantes en función de los resultados obtenidos y de las necesidades que pudieran presentarse, por ello otra de las características será su flexibilidad, debiendo adaptarse a las diferentes situaciones que se produzcan como resultado de la puesta en marcha de las acciones acordadas.

El objetivo final, que es acabar con las posibles discriminaciones y lograr una igualdad real, se conseguirá por el cumplimiento de objetivos sistemáticos, desarrollados temporalmente hasta conseguir la igualdad efectiva entre las trabajadoras y los trabajadores de la empresa.

Para ello, se utilizará una metodología de trabajo de carácter colectivo-integral y las medidas acordadas tendrán que aplicarse de manera transversal, puesto que han de implicar a todas las áreas de gestión de la organización de la empresa.

## **1.7. AREAS DE ACTUACIÓN**

Los objetivos generales del I Plan de Igualdad entre trabajadoras y trabajadores de la empresa la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS, VIVIENDA, INFRAESTRUCUTRAS Y PROMOCIÓN DE VÉLEZ-MÁLAGA S.A., se enmarcan en las siguientes áreas de actuación:

- Proceso de selección y contratación.
- Clasificación profesional.
- Formación.
- Promoción profesional.
- Condiciones de trabajo, incluida la auditoría salarial entre mujeres y hombres.
- Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral.
- Infrarrepresentación femenina.
- Retribuciones.
- Prevención del acoso sexual y por razón de sexo.

# EMVIPSA

## TEMA 2. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1. ATENCIÓN AL PÚBLICO.

#### 1.1. LA IMAGEN DE LA ADMINISTRACIÓN.

En el sector de la Administración y de los funcionarios públicos se percibe una desconfianza casi generalizada acerca de toda actividad laboral pública que sobreviene como consecuencia del desconocimiento de esa actividad, que, por otra parte, es muy sencilla; sin embargo, su funcionamiento resulta muy desconocido para la sociedad, incluso para aquellos ciudadanos que frecuentan, de una u otra forma, oficinas y despachos en los que tiene relaciones con los informadores públicos.

El apoyo de la opinión pública y la confianza de los segmentos sociales con que la Administración se relaciona y a quienes sirve, es una de las metas propuestas por todas las empresas. Influye mucho en esa opinión la imagen que exteriorice el servicio y la atención al ciudadano.

La empresa pública, la Administración, se exterioriza a través de sus representantes, entre los que se encuentran, con carácter de prioridad, los informadores públicos. De la calidad de esa información y de la calidad del mensaje que se envíe a los ciudadanos va a depender, repetimos, la imagen que la sociedad tenga del servicio y atención públicos al ciudadano. Pero la verdad es que la actividad de atención al ciudadano no goza siempre de la mejor imagen. Tal vez la raíz del problema esté en la falta de información del público al respecto o la no puesta en práctica de los rasgos característicos personales que todo informador público ha de tener presentes en la realización de su trabajo.

En este punto parece oportuno recordar que un informador público “vende” productos del sector terciario, es decir, productos intangibles con una doble vertiente:

- a) De inmediatez: el sentimiento de seguridad en la información que necesita ante situaciones que como ciudadano vive.
- b) De promesa a corto plazo (el momento en el que se produzca el problema que necesita solucionar).

La atención al cliente la realiza todo el personal de la Administración, pues el carácter de una empresa pública es la suma de los caracteres de las personas que la constituyen.

La atención al cliente y la calidad en el servicio son un reto en todos los aspectos de la vida social, pues de lo que se trata es de que, cuando los ciudadanos necesitemos un servicio o una información, nos sea facilitado por una persona amable en el trato y en las formas y, a ser posible, en el momento en que lo pedimos y como lo pedimos.

La atención al ciudadano cliente de la Administración no termina nunca, ni siquiera cuando un cliente deja de necesitar atención e información de los informadores públicos.

#### ¿Quién es el cliente de la Administración?

En cualquier empresa podemos encontrar 2 tipos de clientes muy diferenciados. El **cliente interno**, que es el empleado público que recibe servicios de otro empleado de la

propia Administración. En este sentido, todos somos clientes internos, puesto que constantemente estamos recibiendo servicios de nuestra Administración. **Cliente externo**, que es el “consumidor” de las informaciones y atenciones al ciudadano procedentes de los informadores públicos. Es el cliente más valioso, pues sin él no tiene sentido la actividad laboral de los funcionarios. Todos somos clientes externos desde el momento en que necesitamos asesoramiento o tengamos necesidad de cualquier servicio de la Administración.

### **El ciudadano cliente:**

- Es la persona más importante para la empresa pública.
- Hace un favor a los informadores públicos cuando acude a ellos.
- Espera que se le resuelvan sus problemas de atención e información al ciudadano.
- Puede influir sobre cuestiones vitales del servicio público.
- No puede ser ni quedar defraudado porque quien le atiende se vaya por las ramas.
- Hay que escucharle para identificar sus problemas. Para escuchar, preguntar.
- Hay que atender con rapidez y reflexión sus reclamaciones.
- Hay que motivarlo proporcionándole datos prácticos.
- Toda la empresa pública es responsable de las relaciones con los ciudadanos clientes.
- Deben sentir interés por parte del informador público para con sus problemas.
- Han de percibir disposición permanente de ayuda y servicio.

**El ciudadano es, ante todo, una persona y, como tal, tiene sus prejuicios acerca de los informadores públicos y de la Administración en general. Estos prejuicios hacen que muchas veces el ciudadano no entienda nuestras explicaciones, pese a la claridad de las mismas.**

**Las actitudes del ciudadano hacia la Administración** tienen como rasgo característico el hecho de que se pueden dar de modo inconsciente, sin que la persona advierta que está actuando de un modo concreto; se trata de un comportamiento o estado de ánimo (positivo o negativo) que tiene sus repercusiones externas. Por otra parte, las actitudes de las personas suelen ser fruto de la experiencia: la repetición de situaciones y experiencias concretas en nuestras vidas hacen que reaccionemos y nos comportemos de una determinada manera y no de otra. Además, la actitud puede ser objeto de aprendizaje.

Las actitudes, sobre todo las negativas, vienen a convertirse en un obstáculo (unido a la creencia social generalizada de que poca ayuda y menos servicio se puede recibir de los funcionarios públicos) para el trabajo del informador público.

### **Los tipos de personalidad de los ciudadanos**

La personalidad está formada por un conjunto de rasgos que modelan nuestro comportamiento ante circunstancias concretas. Aunque cada uno de nosotros tiene su propia personalidad, lo cierto es que muchos compartimos características comunes y formamos los denominados **tipos de personalidad**. Son tipos distintos de personas con las que alguna que otra vez hemos tratado y hemos podido comprobar que reaccionan de modo distinto ante las mismas motivaciones.

Pero las actitudes son modificables, sobre todo si los ciudadanos reciben de los informadores públicos experiencias de tipo contrario a las predisposiciones negativas

con las que aquéllos se acercan a éstos. Nuevas experiencias positivas de buenos informadores públicos son imprescindibles para que se vaya quedando en el pasado la mala imagen de los trabajadores de la Administración. Si el ciudadano se acerca a los informadores públicos con una actitud positiva y sin el prejuicio del que estamos hablando, se sentirá personalmente satisfecho y eficazmente cumplida la necesidad de información y de servicio que le trajeron a la Administración.

<b>TIPOLOGÍA DE CIUDADANOS</b>		
<b>CLIENTES</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>TRATO</b>
<b>Habladores</b>	Hablan mucho Se salen del tema Muy impulsivos Abiertos y comunicativos	Ser amable y abierto Encauzarles en el tema Brevedad, cortesía
<b>Excitables</b>	Avasallan, insultan Exigentes Muy susceptibles	Autocontrol Calmarle y escucharle Argumentos objetivos
<b>Tímidos</b>	Reservados Asustados e inseguros Prefieren escuchar	Prestarles confianza Prestarles ayuda Tratarles en reservado
<b>Irrazonables</b>	Negativistas Poco objetivos Creen tener la verdad absoluta	Calma Permanecer impasibles Conseguir cortos acuerdos Presentar argumentos Mantenerse firmes
<b>Inquisitivos</b>	Críticos Meticulosos Preguntan mucho Inseguros	Conocimientos técnicos Dar detalles Paciencia No contradecirse Confiarles
<b>Presuntuosos</b>	Orgullosos Engreídos Altivos Creen saberlo todo	Humildad No competir con él Amabilidad Adulación
<b>Silenciosos</b>	Hablan poco Van directamente al asunto Poco diplomáticos Desorientados, fríos	Llevar nosotros la iniciativa Ir al grano Brevedad y cortesía
<b>Escépticos</b>	Desconfiados Agudos y críticos Ponen todo en entredicho	Paciencia y perseverancia Sinceridad “Pasarse a su bando” Dar garantías
<b>Entendidos</b>	“Listillos” Creen saber mucho	Prudencia, escucharles No enfrentarse

### ¿Cuándo empieza y termina la atención al ciudadano?

Se trata de una actividad permanente, aunque para su estudio la descompongamos en fases o etapas: acercamiento y emisión de la información.

a) Acercamiento. Como el cliente desconoce cómo resolver su problema, hemos de

acercarnos a él como cliente potencial con la máxima profesionalidad (conocimiento del problema, capacidad de resolución, honestidad, cortesía y buen trato).

- b) Emisión de la información. Ha de ser lo más breve posible; tardar más de lo razonable es darle pie al cliente para que desconfíe de nuestra profesionalidad y de nuestra solvencia.

La atención personal en la información es el servicio final buscado por el cliente. Cualquier error o exceso de burocracia en el trato de situación problemática, puede hacer pensar al cliente que la Administración pública pondrá todos los reparos posibles a la hora de dar la solución pertinente.

### Percepción y expectativa del servicio por el ciudadano

No todos los clientes son iguales y no todos reciben los servicios de la misma forma. Para el ciudadano un buen servicio es el que tiene que ver con las expectativas que él tiene de ser atendido y no con nuestro modo de atenderlo. Percepción y expectativa son 2 conceptos diferentes:

- **Percepción:** es el proceso mental consistente en seleccionar, organizar e interpretar información con la finalidad de darle un significado. Es la visión de la realidad que una persona se hace.
- **Expectación:** es lo que una persona cree que puede o debe ocurrir. Está condicionada por referencias externas o por experiencias anteriores.

La **percepción global del cliente** es la valoración promedio que éste hace de su Administración, comparada con otras. Esta percepción global queda formada a partir de las actuaciones de la Administración a la que pertenece, que son percibidas por el cliente. Lo que el ciudadano cliente percibe son elementos tangibles (lo que percibe de la entidad a través de las instalaciones, edificio, equipos, apariencia del personal que le atiende, documentos, impresos...) y fiabilidad (capacidad de la entidad para ejecutar el servicio en las condiciones de derecho anunciadas y prometidas).

### Los comportamientos del ciudadano

- **Comportamiento pasivo:** se da cuando una persona no trata de influenciar a otra. Es propio de personas que no suelen tener alta autoestima, sienten temor de actuar de forma agresiva y generalmente no manifiestan su opinión sobre los hechos y las cosas. Los clientes de comportamiento pasivo dudan incluso en decir lo que ellos mismos desean. Es tarea del funcionario adivinarlo y nos vemos en la necesidad de animarlos a que expresen sus necesidades.
- **Comportamiento agresivo:** se caracteriza por ser emocional, tender a realizar juicios, a buscar defectos, a obligar, a exigir ... Físicamente se refleja por el movimiento continuo de las manos y brazos, levantar la voz, mal humor generalizado. El agresivo se enfadará con el representante de la Administración, aun sabiendo que no es el culpable de sus problemas. Son casos en los que el funcionario no debe perder las buenas maneras y no dar respuestas que puedan ser interpretadas como una provocación. Estrategia a seguir en el trato con los comportamientos agresivos es frenar la parte irracional de su comportamiento y negociar, haciéndoles sentir que su problema nos preocupa, que deseamos ayudarle. Conviene aplicar la escucha activa.
- **Comportamiento pasivo-agresivo:** es una manera de comportarse de la gente cuando



está hostil, pero no lo sacan a relucir. Nuestro primer contacto en el trato con estos clientes ha de intentar que éstos expresen sus emociones. Cuando aparezca la parte agresiva, actuaremos como anteriormente hemos anotado.

- **Comportamiento asertivo:** se da en las personas que afirman claramente, se expresan con franqueza y de manera constructiva. Es el comportamiento ideal que todos deberíamos tener siempre.

### La atención a la persona

Debemos conocer a los ciudadanos para darles un trato adecuado, pero también debemos atenderlos para intentar solucionar su problema. Primero será la persona y luego su problema. El respeto y la atención a las personas no cuesta dinero y, sin embargo, agrada más que un regalo.

Respeto y atención que serán recibidos si hay una respuesta afirmativa a lo que el ciudadano espera:

- a) En relación con los materiales: horarios fáciles y accesibles, evitar burocracia y papeleo, resolver temas por teléfono o por correo, interior de las oficinas acogedor.
- b) En relación con la atención personal: cortesía, educación, empatía, profesionalidad y resoluntividad.

En general los ciudadanos clientes esperan de la Administración que nos preocupemos por sus problemas y los resolvamos con eficacia y solvencia.

## 1.2. LA COMUNICACIÓN COMO ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La comunicación tiene un papel fundamental en las relaciones entre las personas en su vida habitual. Adquiere especial relevancia en el trato entre el ciudadano y la Administración.

En toda comunicación intervienen 6 elementos básicos:

- **Emisor:** la persona que habla.
- **Receptor:** la persona que escucha.
- **Mensaje:** la información que se transmite.
- **Canal:** el medio por el que transmitimos la información; lenguaje oral (aire), lenguaje escrito (papel), lenguaje gestual (vista).
- **Código:** el lenguaje en el que emitimos el mensaje (técnico, sencillo...).
- **Ruido:** es todo elemento perturbador, ajeno al emisor y al receptor pero que es capaz de entorpecer el proceso de comunicación o incluso anularlo.

La comunicación ha de organizarse. Para ello, el emisor ha de haber recorrido previamente los siguientes pasos:

- a) Planificar la comunicación.
- b) Definir los objetivos de su mensaje.
- c) Prever el comportamiento del receptor.
- d) Eliminar los prejuicios personales.
- e) Elaborar un mensaje claro y sencillo.

En cualquier acto de comunicación hemos de preguntarnos si nuestro receptor ha recibido el mensaje, lo ha interpretado correctamente, lo acepta y, actúa en

consecuencia. Para conseguir el sí a las preguntas anteriores, el mensaje emitido ha de tener las siguientes características:

- a) Que sea útil y llamativo.
- b) Inteligible para el receptor.
- c) Con contenido conveniente y convincente para el receptor.
- d) Que produzca el máximo efecto posible.

### **Ayudas a la comunicación**

La comunicación es bidireccional. Para conseguir la participación de nuestro interlocutor debemos:

**A) Adoptar una escucha activa.** La escucha activa es el conjunto de acciones verbales y no verbales destinadas a la consecución de una escucha óptima. No hemos de confundir escuchar con oír. Algunas normas para una escucha activa son: establecer un clima agradable, estar dispuestos a oír a la otra persona en sus propios términos, estar preparado sobre el tema de que se trata, ser comprensivo con las circunstancias del interlocutor, evitar las distracciones, escuchar y resumir las ideas básicas, repetir en esencia lo que ha dicho el interlocutor, comprender la estructura interna del discurso del interlocutor, escuchar como si se fuera a redactar un informe, preguntar, tomar notas si fuera necesario.

**B) Comprender al emisor y su mensaje** asegurándonos que hemos entendido y se nos comprende.

En este sentido, el **feed back** (retroalimentación) consiste en facilitar a nuestro interlocutor información sobre cómo hemos percibido o entendido lo que nos está comunicando. Mediante esta información le damos oportunidad de aclarar su mensaje confirmando, precisando o reorientando.

La retroalimentación la podemos emplear preguntando (¿qué quiere decir?, ¿me lo podría repetir?, ¿cuál es su opinión?, ¿qué le parece?) o confirmando (lo que ha querido decir es...; si le he entendido bien...).

La **reformulación** (fenómeno eco) consiste en reformular o parafrasear lo que dice el cliente, repitiendo (de forma igual o diferente) las palabras o frases emitidas por el hablante.

### **Fallos en la comunicación**

A veces le surgen barreras a la comunicación debido a que hay falta de entendimiento entre las 2 partes, que emplean distintos códigos.

**Causas de los fallos en la comunicación**

- a) **Psicológicas:** entendemos lo que queremos entender, nuestro estado emocional condiciona lo que queremos decir, no sabemos escuchar, estamos a la defensiva.
- b) **Mecánicas:** utilizamos un lenguaje excesivamente técnico, no vocalizamos adecuadamente, enviamos mensajes mal elaborados.

**Ayudas para mejorar nuestra comunicación**

- a) Cuando hablemos: organizar nuestro pensamiento, expresarnos con precisión, emplear lenguaje sencillo y directo sin términos técnicos y de difícil comprensión, no

encerrar demasiadas ideas en un enunciado, usar frases simples, no hablar por hablar sin seguridad y sin apreciar la comprensión del interlocutor, no pasar por alto parte de las respuestas del interlocutor, no emplear muletillas – por consiguiente, tal y tal – y, hablar con naturalidad con educación seriedad y respeto.

- b) Cuando escuchemos: prestar la debida atención, que el interlocutor advierta que se pone voluntad e interés en entenderle, utilizar el feed back, no pensar en nuestras respuestas mientras escuchamos, no repetir más de lo que el interlocutor ha dicho (no interpretar), no evaluar ni prejuizar, dejar terminar la expresión.

### Perfil del informador público

Aunque se están imponiendo otras formas de comunicación (teléfono, correo, fax, internet...), la atención personal es el sistema que más gusta al ciudadano. En esta modalidad de atención hay que dar una imagen neutra, que no refleje dejadez o desorden de la persona, con el objeto de conseguir que el cliente tenga siempre una impresión agradable, una sensación de comodidad y de confianza.

El aspecto físico es una señal comunicativa en toda persona. Es innegable que un buen aspecto físico potencia las relaciones afectivas y facilita el trato entre informador y ciudadano.

### Formas de comunicación no verbal

La quietud y el reposo son posturas de clara atención al interlocutor el cual necesita saber que estamos interesados en lo que dice y en lo que pide. Ahora bien, la quietud no puede ser rígida como una postura de desafío, de incómoda espera, como dando a entender que se está deseando que acabe el otro de hablar.

- **La mirada.** En la cultura occidental las miradas se realizan durante unos segundos, pero reiteradas veces. Tendemos a desconfiar de las personas que no miran a los ojos de forma directa o de las que no apartan su mirada de la nuestra durante 10 ó más segundos (sobre todo si está físicamente cerca de nosotros).
- **La expresión facial.**
- **La postura y los gestos.** Por ejemplo, inconscientemente nos echamos hacia delante cuando nos interesa el mensaje que estamos recibiendo y hacia atrás si no nos interesa, no nos agrada o nos aburre. Nos encogemos cuando algo nos asusta o no estamos a gusto. Nos ponemos rígidos y tensos si algo no nos gusta; nos relajamos si estamos a gusto. Cruzamos los brazos cuando queremos defendernos de algo; los abrimos extendiendo las manos cuando queremos demostrar sinceridad o inocencia. Cerramos las manos cuando estamos tensos muscularmente.
- **El “paralenguaje”.** Cuando hablamos, nuestra voz comunica una gran cantidad de información no incluida en los sonidos de las palabras que pronunciamos. Esta información adicional e involuntaria es el paralenguaje, cuyos elementos básicos son: velocidad de pronunciación de las palabras, las pausas, la enunciación, el tono, la vocalización, el volumen ... Como en el resto de los elementos de la comunicación no verbal no están presentes en la comunicación telefónica, el paralenguaje es especialmente importante en la comunicación por teléfono.

### Reglas básicas en el trato con el ciudadano

- A) Acogida.** Es importante ofrecer una cálida acogida al ciudadano que llega a veces “perdido”. La acogida la realizará la persona que esté más cerca de él, independientemente del estatus o categoría. Se le preguntará qué desea y a quién quiere ver. Si no es para nosotros, le preguntaremos si puede esperar unos segundos mientras comunicamos a la persona en cuestión que tiene una visita. La acogida tiene 4 partes: **recepción** (iremos al encuentro del cliente esbozando una sonrisa), **saludo**, **presentación**, **ponernos a su disposición**.
- B) Respuesta al ciudadano.** Una vez que hemos escuchado al cliente, el segundo paso es responderle presentándole el servicio requerido: **explicando** (nos aseguraremos de dar la información correcta, evitaremos tecnicismos, no utilizaremos explicaciones “de carretilla”, no asumiremos que el cliente sabe de temas de la Administración y tampoco asumiremos que el cliente conoce el proceder de la Administración y sus trámites administrativos, no trataremos al cliente como si fuera menos que nosotros y, no explicaremos nuestros problemas al cliente), **convenciendo** (sin coaccionar al cliente para que realice algo que no desea), **persuadiendo**, **no negociando** (la negociación es el proceso de alcanzar un mutuo acuerdo cuando existe una disparidad de intereses; generalmente se asocia a convencer, pero va un paso más allá. Con la persuasión intentamos convencer a alguien para que acepte una cierta posición o conclusión, mientras que con la negociación buscamos una solución válida para ambas partes).

## La insatisfacción de los ciudadanos

Toda empresa desea proporcionar un servicio tal que todos los clientes queden satisfechos del mismo. Pero esto es una utopía. Siempre hay ciudadanos insatisfechos.

### A) Cómo tratar al ciudadano enfadado: La escucha física.

Una persona en situaciones tensas o desagradables puede llegar a cambiar su estado de ánimo, incluso llegar a perder los nervios. Ante una situación así conviene realizar el “doble juego”, que consiste en no dejarnos afectar en nuestro trabajo por el estado de nerviosismo del cliente y a la vez conseguir que éste perciba por nuestra actitud que estamos a su servicio, pendientes de él y de su problema. Esto se puede conseguir aplicando la técnica de la escucha física: miremos al ciudadano directamente, acerquémonos a él pero sin invadir su espacio íntimo, abramos nuestra postura (no crucemos los brazos o las piernas), mirémosle a los ojos (entre 3 y 7 segundos cada vez), centrémonos en la escucha y relajémonos durante la escucha.

### B) Cómo tratar las reclamaciones.

En la base de toda reclamación hay una frustración. Cualquiera que sea el origen de una reclamación, el objetivo a alcanzar por nuestra parte es la satisfacción del cliente. A veces no se puede responder afirmativamente a las reclamaciones de los clientes, pero siempre se les debe recibir correctamente. Al final recordará la forma en que le hemos atendido y agradecerá los esfuerzos realizados para satisfacerle. No olvidemos que la agresividad que trae el cliente se va a focalizar sobre la primera persona de la entidad con la que trate. Las reglas a seguir en esta situación son: disminuir la tensión, escuchar

objetivamente la situación y, proponer una solución.

Nunca hay que negarse a recibir cualquier tipo de reclamación. Recordemos que cuando un ciudadano reclama no está enfadado con nosotros, sino con el problema que padece, por lo que no tomaremos la reclamación como algo personal.

### **1.3. PROTOCOLO.**

Todas las normas de protocolo parten de un supuesto básico: el de que existen diferencias entre personas. Debemos distinguir entre el uso social o norma estadística, que es lo que la gente hace, y la norma social, que es lo que la gente debe hacer.

#### **Las presentaciones**

La presentación es un acto breve que sirve para que una persona ponga en contacto, por primera vez, a otras dos que ella conoce, pero que no se conocen entre sí. Aunque cada vez se hace más informal, conviene recordar, sin embargo, que en toda presentación se acostumbra a mencionar primero el nombre y apellidos del inferior, y luego los correspondientes a la otra persona. Por tanto, la presentación se hace del más joven al de mayor edad, del caballero a la dama, del inferior al superior.

En el caso de una personalidad, debe anteponerse al apellido el rango que le corresponda: el general X, el senador Z. Lo mismo puede hacerse cuando el presentado tenga un título académico (el abogado X) o un título nobiliario, si bien en este último caso puede omitirse el nombre (el conde Z). Si la persona a quien se hace la presentación es conocida en el lugar donde se encuentra, por tratarse de una personalidad, no es preciso mencionar su nombre (señor ministro, le presento a...).

Si se trata de un matrimonio, el intermediario presentará al marido, y éste hará la presentación de su esposa. Pero no hay razón para no presentar a los dos a la vez (señores X), cuando el presentador conozca a ambos.

#### **Actos académicos**

Son las conferencias, las inauguraciones de curso y los celebrados por las Corporaciones públicas para la recepción solemne de sus miembros y actos similares. También puede considerarse incluida en estos actos, a efectos de protocolo, cualquier manifestación cultural organizada por una persona o entidad pública o privada (presentación de un libro, de una película).

En los actos académicos debe prepararse una mesa larga y estrecha cubierta con terciopelo (granate o verde), que estará situada sobre un estrado elevado del suelo 1 ó 2 palmos, para la colocación de la presidencia, que será sentada. Cuando haya prevista disertación se colocará una mesa pequeña, a la derecha de la presidencia, también cubierta, con luz adecuada y con agua.

Al situar las sillas o butacas para el auditorio debe dejarse un pasillo central, que estará alfombrado.

Los primeros bancos pueden reservarse para personalidades y, en su caso, profesores o miembros destacados de la entidad, y si el local fuera muy grande, resulta conveniente instalar carteles con flechas señaladoras del itinerario que deben seguir los invitados.



## **Ordenación y precedencia de autoridades y altas personalidades en actos oficiales**

### **A) Colocación de personalidades en el acto.**

- Cuando son 2 autoridades las que concurren en el acto, la de mayor rango ocupará la derecha. 1 2
- Si son 3 las personalidades que asisten al acto, la de mayor rango ocupará la posición del centro, a su derecha la que le siga en prioridad y la tercera persona ocupará la parte izquierda. 2 1 3
- Cuando son 4 personas, la autoridad de mayor rango ocupará, de los dos lugares del centro, el de la derecha; el inmediato en rango el de su izquierda. Así se irán alternando sucesivamente; es decir, derecha, izquierda. 3 1 2 4
- Como norma general, cuando el número de autoridades sea impar, la de mayor rango ocupará siempre la posición central, siguiendo la colocación de los demás, alternativamente a su derecha y a su izquierda.

### **B) Caminando en orden lineal.**

- Cuando van caminando 2 personas, la de mayor rango va delante.  
2  
1
- Si van 3, o cualquier otro número impar el lugar del medio es el 1º, el que le precede el 2º, y el que le sigue el 3º.

3

1

2

### **C) Colocación de personalidades en vehículos.**

- Cuando se trate de vehículos oficiales accederá al vehículo la persona de más categoría o rango, por la derecha (en el sentido de la marcha del vehículo). El de menor rango o inferior categoría lo hará por la parte izquierda del vehículo.
- Cuando una autoridad invitase a otra, de mayor rango, a subir a su vehículo, debe cederle su puesto. El invitado ocupará la parte derecha del coche, sin olvidar que esta persona es de mayor categoría.
- Al descender del vehículo ocurre todo lo contrario: 1º, el de menor categoría, y posteriormente, el de mayor rango.

## **Ascenso por escaleras y entradas a salones**

- La cortesía implica que cuando se asciende por una escalera, y son varias las autoridades o personas que lo hacen, y el espacio no es suficiente para hacerlo por parejas, lo harán primero los hombres y después las mujeres. Al llegar al rellano de las escaleras que dé acceso al salón, los hombres cederán paso a las señoras para que éstas accedan al salón antes que ellos (caso de que la entrada no se haga por parejas).
- Al bajar las escaleras, los hombres cederán el paso a las mujeres y serán éstas las que bajen primero.
- Si 2 personalidades tomaran juntas un taxi, entrará 1º el de menor categoría. Al descender, sería igual.

## **Utilización de fórmulas honoríficas de tratamiento**

## **Excelencia. Sus Excelencias.**

- Jefes de Estado y sus cónyuges, sin perjuicio del tratamiento específico que les pueda corresponder.

### **Excelentísimo Señor/Señora (Excmo. Sr. /Sra.)**

#### *Poder Ejecutivo*

- Presidente del Gobierno.
- Vicepresidente del Gobierno.
- Ministros del Gobierno.
- Secretarios de Estado.
- Subsecretario de Asuntos Exteriores.
- Los Delegados del Gobierno en las CC.AA.
- Los Subdelegados del Gobierno en las provincias.

#### *Poder Legislativo*

- Presidente del Congreso de los Diputados y del Senado.
- Vicepresidentes de las Mesas del Congreso y del Senado.

#### *Tribunal Constitucional*

- Presidente, Vicepresidentes y Vocales.

#### *Poder Judicial*

- Presidente, Vicepresidentes y Vocales del Consejo General del Poder Judicial.
- Presidente del Tribunal Supremo.
- Presidentes de Sala del Tribunal Supremo.
- Fiscal y Magistrados del Tribunal Supremo.
- Fiscal General del Estado.

#### *Consejo de Estado*

- El Presidente y los Consejeros de Estado.

#### *Tribunal de Cuentas*

- El Presidente y los miembros del Tribunal de Cuentas.

#### *Comunidades Autónomas* (sin perjuicio de los tratamientos históricos que les puedan corresponder)

- Presidentes de los Consejos de Gobierno (Presidentes de las CC.AA)
- Presidentes de las Asambleas Legislativas.
- Presidentes de los Tribunales Superiores de Justicia.

#### *Otras autoridades y personalidades*

- Presidente del Instituto de España.
- Presidentes y Académicos de las Reales Academias Centrales del Estado.
- Vicerrectores de las Universidades.
- Ex Presidentes y ex Ministros del Gobierno.
- Alcaldes de Madrid y Barcelona.
- Caballeros y Damas del Collar, y Grandes Cruces, de las Órdenes Españolas.
- Grandes de España (todos los Duques y los demás títulos con Grandeza de España).

### **Magnífico y Excelentísimo Señor**

- Rectores de las Universidades

### **Ilustrísimo Señor/Señora (Ilmo. Sr. /Sra.)**

#### *Autoridades*

- Diputados y Senadores.

- Consejeros de Gobierno de las CC.AA.
- Presidentes de las Diputaciones Provinciales, Mancomunidades y Cabildos Insulares (sin perjuicio del tratamiento específico que les pueda corresponder por norma o costumbre histórica).
- El Interventor General de la Administración General del Estado.
- Decanos y Vicedecanos de las Facultades Universitarias.
- Comisarios Generales de Policía.
- Delegados de Hacienda.
- Fiscales de los Tribunales Superiores de Justicia de las CC.AA.

#### *Personalidades*

- Títulos Nobiliarios de Marqués, Conde, Vizconde y Barón, que posean una Grandeza de España.
- Caballeros o Damas con la Encomienda con Placa, de las Órdenes españolas.

#### **Tratamiento de los diversos grados en las Fuerzas Armadas:**

##### **Excelentísimo Señor/Señora (Excmo. Sr. /Sra.)**

- Capitán General y Capitán General de la Armada.
- Teniente General y Almirante.
- General de División y Vicealmirante.
- General de Brigada y Contralmirante.

##### **Ilustrísimo Señor /Señora (Ilmo. Sr. /Sra.)**

- Coronel y Capitán de Navío.
- Teniente Coronel y Capitán de Fragata.

##### **Señor Don / Señora Doña (Sr. D. /Sra. Dña.)**

- Comandante y Capitán de Corbeta.
- Capitán y Teniente de Navío.
- Teniente y Alférez de Navío.
- Alférez.

#### **Tratamientos en los diversos grados de la carrera diplomática:**

##### **Excelentísimo Señor / Señora (Ecmo. Sr. / Sra.)**

- Embajadores de España (de grado).
- Embajadores de España en... (de grado).
- Ministros Plenipotenciarios de Primera Clase.
- Ministros Plenipotenciarios de Segunda Clase.

##### **Ilustrísimo Señor / Señora (Ilmo. Sr. / Sra.)**

- Ministros Plenipotenciarios de Tercera Clase.
- Consejeros de Embajada.

##### **Señor Don / Señora Doña.**

- Secretarios de Embajada de Primera, Segunda y Tercera Clase.

La norma general para todos los individuos ha de ser que, tanto al dirigirnos a una persona como al referirnos a ella, debe anteponerse la palabra don o señor delante del nombre o apellido, respectivamente, pudiendo sustituirse este último, en el supuesto de las señoras, por el marido precedido de la partícula “de”.

#### **Colocación de banderas**

En España, según indican los artículos 6 y 7 de la Ley 39/81 de 28 de octubre, se regula el uso de la enseña nacional de la siguiente manera:

- Cuando se utilice la bandera de España ocupará siempre lugar destacado, visible y de honor; si junto a ella se utilizan otras banderas, la de España ocupará lugar preeminente y de máximo honor, y las restantes no podrán tener mayor tamaño.
- Cuando la bandera de España deba ondear junto a la de otros estados o naciones, lo hará de acuerdo con las normas y usos internacionales que rigen en esta materia en las relaciones entre estados, así como las disposiciones y reglamentos internos de las organizaciones intergubernamentales.

Además de la bandera nacional, dentro de cada país suelen existir otras banderas de ámbito autonómico y local. En el caso de España, están las banderas de las Comunidades Autónomas, y luego están las de carácter municipal y local.

Señalaremos su colocación en un mismo balcón, peana o cualquier otro tipo de soporte.

El caso más normal es aquel en el que se exponen la bandera nacional, la autonómica y la de la ciudad (es una colocación típica de Ayuntamientos y Diputaciones).

#### Colocación de banderas en un edificio oficial local



C.A. = Comunidad Autónoma

Se coloca la bandera nacional, a su derecha la de la Comunidad Autónoma y luego la de la ciudad.

En el caso de que se ponga la bandera de la U.E. (Unión Europea), no está muy claro si debe ser antes de la de la Comunidad Autónoma, o después de ella. Generalmente se toma este orden: España, Comunidad Autónoma e Unión Europea. Pero como decimos hay otras interpretaciones que colocan antes la bandera de la U.E y luego la de la Comunidad Autónoma.

Sólo tenemos que fijarnos en sedes oficiales para comprobarlo, que se dan ambos casos.

#### Colocación de banderas con la bandera de la U.E.



U.E. = Unión Europea

Aunque la bandera de la U.E. representa una unidad supranacional, no suele otorgársele mayor rango que la bandera nacional, y por eso nunca va la primera en ningún sitio oficial dentro de un país.

En el caso de que tengamos que colocar más banderas autonómicas, por participar en algún tipo de acto o cualquier otro motivo, éstas tendrán el orden de antigüedad de su autonomía, es decir, el de la fecha de publicación de su Estatuto de Autonomía en el Boletín Oficial del Estado.

### Colocación de banderas con la bandera de la U.E.



Si hay banderas locales, siempre se colocan después de las de las CC.AA.

Si hay más de una bandera local, su orden deberá ser el orden protocolario que tengan los municipios en esa provincia o localidad por orden. Generalmente, para evitar conflictos sobre el orden de importancia entre localidades, se suele utilizar el orden alfabético para su colocación, después de la bandera de la capital; también se puede utilizar para evitar otro tipo de controversias el número de habitantes de cada municipio como punto de partida para establecer el orden de precedencia.

En cualquier caso, puede darse que las propias CC.AA regulen el uso de las banderas y establezcan un orden distinto al que hemos dado en este capítulo. Entonces en su territorio habría que regirse por esta legislación.

Las banderas autonómicas presiden edificios institucionales que se encuentran dentro su territorio.

Y en cuanto a las banderas locales, lo mismo pero dentro de instituciones locales. Ambas pueden también aparecer en eventos que organizados por ellas o eventos en los que participen aunque sea fuera de su territorio.

En el caso de que existan otras banderas, como la de las Universidades públicas, éstas se colocarán a continuación de las banderas locales. Y si intervienen varias Universidades, su orden de colocación vendrá dado por la antigüedad de cada una de ellas.

## 2. NORMATIVA LEGAL ACERCA DE LA RELACIÓN CIUDADANO-ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

### 2.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CIUDADANOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 39/2015, DE 1 DE OCTUBRE, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

#### Derechos de los ciudadanos.

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones públicas, tienen los siguientes derechos (Arts.13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones):

a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.



- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.**
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.**
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#) y el resto del Ordenamiento Jurídico.**
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.**
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.**
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.**
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.**
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.**

### **Obligaciones de los ciudadanos.**

#### **Colaboración de los ciudadanos.**

Los ciudadanos están obligados a facilitar a la Administración informes, inspecciones y otros actos de investigación **sólo** en los casos previstos por la Ley.

Los interesados en un procedimiento que conozcan datos que permitan identificar a otros interesados que no hayan comparecido en él tienen el deber de proporcionárselos a la Administración actuante (Art.18.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).

#### **Comparecencia de los ciudadanos.**

La comparecencia de los ciudadanos ante las oficinas públicas **sólo** será obligatoria cuando así esté previsto en una norma con rango de Ley.

En los casos en que proceda la comparecencia, la correspondiente citación hará constar expresamente el lugar, fecha, hora, los medios disponibles y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderla. Las Administraciones públicas entregarán al interesado certificación acreditativa de la comparecencia cuando así lo solicite (Art.19 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).

tal fin, en los términos y con los requisitos establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y

del Procedimiento Administrativo Común, y de acuerdo con lo que dispongan la normativa autonómica específica sobre administración electrónica.

### **3. ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

#### **3.1. NORMAS GENERALES.**

La atención por teléfono ha de ser lo más diligente y perfecta posible, pues detrás de este aparato no sólo hay una voz, sino una necesidad, un deseo de recibir un servicio, un cliente. La mayoría de las comunicaciones que realizamos en el trabajo las hacemos a través del teléfono.

Cuando un ciudadano contacta con nosotros (o nosotros con él), la primera impresión que va a tener de nuestra institución será a través del teléfono.

Para conseguir una comunicación efectiva con la persona que está al otro lado, debemos centrar nuestro esfuerzo en convertir la llamada telefónica en algo positivo, provechoso y satisfactorio para ambas partes. Hay elementos clave que describen cómo se nos percibe por teléfono.

#### **A) LA VOZ**

Crea las primeras imágenes e impresiones de la institución; por tanto, nuestra voz será: agradable, natural, clara y armoniosa, no regresiva. No deberá ser monótona, apagada, brusca.

Además, cuando hablemos, lo haremos con nitidez, articulando bien las palabras y a una velocidad normal.

#### **B) LA ACTITUD**

Nuestra actitud ha de ser en todo momento positiva y profesional. No olvidemos que las respuestas agradables transforman situaciones negativas en positivas. Reflejemos entusiasmo, confianza en nosotros mismos, deseos de ayudar, formalidad, seriedad y sinceridad.

#### **C) EL LENGUAJE**

Evitemos usar términos desconocidos o que puedan generar confusión en los clientes; seamos claros y precisos en la elección de nuestras palabras. Por lo general, los ciudadanos no suelen estar acostumbrados a los tecnicismos; por ello convendría evitar emplearlos. En el caso de que fueran imprescindibles, explicaremos con claridad lo que estamos diciendo y las posibles repercusiones que pueda tener sobre el cliente.

#### **D) EL SILENCIO**

Muchas veces, obligados por la necesidad, tenemos que guardar unos segundos de silencio. Esos segundos se hacen interminables al cliente que está al otro lado del teléfono. De tener que guardar silencio, explicaremos al cliente qué es lo que vamos a hacer durante ese tiempo que él se va a quedar esperando al otro lado de la línea telefónica. Si vamos a tardar más de 1 minuto, hemos de decírselo, ofreciéndonos a volverle a llamar tan pronto como podamos, procurando que no tenga que estar pendiente de nuestra llamada.

Por otra parte, cuando el cliente nos habla deberemos guardar silencio aplicando las técnicas de escucha activa, con la finalidad de que el ciudadano aprecie que no sólo lo estamos oyendo sino escuchando. Para no interrumpir al emisor, hagamos uso de la función fáctica del lenguaje utilizando expresiones del tipo: sí..., ya..., claro..., desde luego..., entiendo..., etc.

#### E) ALGUNOS CONSEJOS PARA EL MANEJO FUNCIONAL DEL TELÉFONO.

Dependerán de si efectuamos o recibimos la llamada, pues en un caso actuaremos de emisor y en otro de receptor.

**Emisión de una llamada.** Hay que tener en cuenta 2 aspectos fundamentales: preparación y realización.

**Preparación.** Antes de realizar una llamada tenemos que pensar en los siguientes puntos: ¿a quién va dirigida la llamada? (Identificar al cliente); ¿qué tengo que decir? (determinar las ideas principales que vamos a comunicar); ¿cómo voy a decirlo? (lograr la persuasión del cliente); ¿qué voy a necesitar para el desarrollo normal de la llamada? (tener a mano la documentación que podamos necesitar).

**Realización de la llamada.** Durante la realización hay que seguir una serie de pasos: saludar; presentarnos; crear un clima acogedor en la conversación (para ello es importante emplear el nombre de nuestro interlocutor frecuentemente, sin abusar); justificar la llamada; aplicar la técnica de escucha activa; exponer el tema de forma objetiva y profesional (para ello deberemos precisar, aclarar y llegar a un acuerdo); concretar lo acordado y recordar al cliente que estamos a su servicio; y despedirnos adecuadamente.

**Recepción de la llamada.** Tendremos en cuenta los siguientes pasos: contestar la llamada lo antes posible, sin hacer esperar (por lo general, una llamada nunca debe superar los 3 tonos); identificarse (el personal de centralita tendrá un listín telefónico con todo el personal para poder pasar la llamada con la mayor brevedad).

Una vez que la llamada ha pasado la centralita y llega a su destinatario final conviene: saludar, presentarnos y ofrecer nuestra ayuda; centrarnos en la llamada y aplicar las técnicas de escucha activa; hablar agradablemente, crear una atmósfera positiva entre nosotros y el cliente; no mantener conversaciones paralelas; explicar al cliente por qué está esperando (p. Ej. buscamos información); agradecer su llamada, recordarle que estamos a su servicio y despedirnos de una forma correcta (es importante esperar que la otra persona cuelgue primero, ya que si lo hacemos nosotros puede pensar que deseamos librarnos de ella lo antes posible); y, en caso de atender la llamada directamente, nos identificaremos con nuestro nombre.

#### F) TÉCNICAS EN LA ATENCIÓN POR TELÉFONO AL CIUDADANO.

- **Promesas incumplidas:** en este caso hemos de anticiparnos a su posible llamada y explicarle el motivo del retraso, comprometiéndonos de nuevo a una nueva fecha.
- **Esperas:** preguntar a la persona que ha llamado, dado que el interesado no está, si le podemos ayudar nosotros. Si no fuese posible, le preguntaríamos si no le importa

esperar un momento para ver si le localizamos. Si fuese imposible, tomaríamos nota de su llamada y motivo.

- **Responder llamadas para otros:** si llaman preguntando por una persona que no está, ofreceremos nuestra ayuda, pero no debemos dar excesiva información por el motivo de su ausencia. Es correcto decir “ha salido”; “está reunido”, “se encuentra fuera del despacho” y ofrecernos a tomar el recado o mensaje.
- **Pasar llamadas para otros:** al pasar la llamada a otra persona, hemos de decir quién llama y para qué.
- **Recibir mensajes:** a la hora de tomar nota de una llamada es importante usar impresos y no cualquier papel o post-it que encontremos a mano. Estos impresos conviene guardarlos en el mismo taco; así no se nos pasa nada esencial.

### 3.2. RECEPCIÓN Y TELEFONÍA.

#### Conocimiento, utilización y atención de un servicio telefónico

El gran número de comunicaciones generadas por los centros públicos plantea la necesidad de establecer unos medios técnicos adecuados para que éstas puedan llevarse a cabo.

Los teléfonos tradicionales, usados por los particulares no pueden soportar el número de comunicaciones ni dar solución a los distintos tipos de servicios telefónicos que generan los centros públicos (emisión y recepción de múltiples llamadas al mismo tiempo, establecimiento de comunicaciones con distintas dependencias, conferencias múltiples, etc.).

Para dar una respuesta adecuada a estas necesidades, existen en el mercado una amplia gama de centrales telefónicas que facilitan a los usuarios de dichos centros la realización de todas las operaciones que genera el proceso de la comunicación.

La configuración y los servicios prestados por cada uno de los tipos de centrales telefónicas son muy parecidos; no obstante el sistema de funcionamiento de cada una de ellas suele ser distinto. Por lo tanto, a la hora de dar nociones acerca del funcionamiento de las centrales, se tratará de plantearlas de una forma genérica.

# EMVIPSA

## **TEMA 3. VIGILANCIA Y CONTROL**

### **1. EL CONTROL DE ACCESOS.**

#### **1.1. CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL DEL CENTRO Y DE LOS USUARIOS DE LOS DISTINTOS SERVICIOS DEL MISMO.**

##### **A) FUNCIONES DE CONTROL.**

Las labores de acogida y asistencia a los usuarios pueden llevar aparejada la función de control de su entrada y salida.

El ejercicio de esta función supone una filtración de los contactos a mantener, orientando y registrando los mismos y sus posteriores salidas, con el objeto de controlar y regular adecuadamente el acceso a los locales de las personas externas al Centro.

El personal encargado del control recibirá con puntualidad y cortesía a los visitantes que acceden a los locales de recepción del Centro, utilizando, cuando fuere necesario (y su puesto de trabajo exija un perfil lingüístico el otro idioma oficial en su Comunidad Autónoma) el idioma requerido.

En cuanto a las funciones anteriormente descritas sobre control de entrada y salida de personas ajenas a la dependencia, tales como trabajadores de reparto de objetos adquiridos, mensajeros...o de usuarios administrados que vengan a efectuar gestiones administrativas, se seguirán los siguientes trámites:

- e) Requerirán la identificación de la persona mediante la exhibición del DNI, cuya numeración se apuntará en un libro de registro habilitado al efecto con sus hojas debidamente foliadas y selladas. En dicho libro se consignarán los datos personales (nombre y apellidos) y dependencia a la que se dirige entregándole una tarjeta identificativa.
- f) Solicitarán la identificación, procedencia o destino de los objetos o muebles (máquinas de escribir, ordenadores, etc.), que pretendan introducir o sacarse de la dependencia.
- g) En caso de que existiera aparato de detección (Escáner) se utilizará para cerciorarse sobre la ausencia de objetos o armas peligrosas.

Significar que dichas tareas de vigilancia se extienden a las dependencias situadas en otras plantas superiores a la de acceso al edificio, efectuándose rondas de comprobación conforme a instrucciones del servicio para determinar la normalidad de las oficinas o instalaciones.

Estas funciones se podrán efectuar en varios turnos de mañana, tarde y noche, y una vez terminados se elaborará un parte de incidencias que se remite al superior, a los efectos oportunos.

Cuando proceda, el personal controlador emitirá el correspondiente pase de visita que facilitará al visitante.



Por último, hay que añadir que este personal controlará visualmente la salida de las visitas, procediendo cortésmente a su despedida y, en su caso, recogiendo los correspondientes pases de visita emitidos.

## **B) TARJETA DE CONTROL E IDENTIFICACIÓN.**

A efectos de identificación en el exterior del espacio administrativo, estando el empleado público en el desempeño de su función, bastará la tarjeta de control de Departamento u Organismo, siempre que incluya fotografía y las denominaciones del Departamento u Organismo, nombre, apellidos, nº del DNI y el puesto de trabajo. Todo ello sin perjuicio de otras medidas de seguridad que en el proceso de identificación y circulación tengan establecidas las oficinas.

El personal deberá llevar en sitio bien visible la tarjeta de identificación mientras esté de servicio. Las tarjetas de identificación son personales e intransferibles.

## **C) CONTROL DE BULTOS O PAQUETES SOSPECHOSOS**

Los Auxiliares de Servicios encargados del control de entrada y salida podrán comprobar, cuando así se les encomiende, el contenido de bultos o paquetes sospechosos que el personal o los usuarios del Servicio entren o saquen de los locales.

Deben declararse a la entrada los objetos que a la salida pudieran dar lugar a dudas sobre la licitud de su tenencia. Todo el personal ha de colaborar con estos vigilantes facilitándoles estas comprobaciones.

No se deberá permitir la salida sin autorización de ningún objeto o material de servicio que no hubiese sido declarado a la entrada.

Cuando por obras u otra causa, alguna dependencia precise dar salida a un considerable volumen de objetos o material, deberá participarlo al personal de control de entrada y salida para su debido control.

Si la persona afectada por estas comprobaciones se negase a facilitarlas, se le identificará y retendrá dando cuenta al responsable de Seguridad en la Unidad respectiva, quien se personará inmediatamente en el lugar de los hechos resolviendo lo procedente.

Si se tratase de un individuo al servicio del propio organismo, el mismo podrá solicitar la presencia de su Jefe inmediato para que informe o esté presente en las comprobaciones necesarias y en tanto se produce la presencia de dicho Jefe y del Seguridad, el interesado podrá ausentarse dejando en depósito los objetos o paquetes sospechosos, de los que se le dará recibo.

## **1.2. ESTANCIAS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO.**

El personal vigilante se compone de los trabajadores que tienen a su cargo la seguridad y vigilancia de locales o dependencias abiertas o cerradas, zonas, instalaciones o fincas que se les asignen y con sujeción a las instrucciones generales o específicas que se les imparta.

Sus trabajos podrán realizarlos bien en turnos de día o de noche, según se especifique en su contrato de trabajo y/o puesto de trabajo que ocupe en la RPT.

Los vigilantes (que pueden ser los Subalternos) realizarán labores de información sobre la dependencia: apertura y cierre puntual de los accesos a ella; control de la

iluminación, etc.

Tendrán y tomarán aquellas medidas necesarias en aras a la seguridad de los edificios, locales o espacios confiados. También tomarán nota y darán cuenta de cuantas anomalías e incidencias observen y les ocurra.

Denunciarán a sus superiores, para traslado, en su caso, a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o Policía Local, todas las infracciones que se produzcan en las zonas y actividades que estén sometidas a su vigilancia y custodia.

Centrándonos en la estancia de los usuarios de los Servicios del Centro, los vigilantes podrán, durante su misión de vigilancia en el interior de los edificios, exigir la identificación de cuantas personas no lleven la tarjeta y le ofrezcan dudas en cuanto a la misión que ejerzan.

En las zonas “reservadas”, de máxima seguridad, sólo permitirán la estancia o circulación de quienes lleven la tarjeta especial que autoriza su presencia en ellas. Los autorizados a entrar, no adscritos a la dependencia, deberán firmar en un libro de control la entrada y la salida de la misma.

Los vigilantes, con la necesaria prudencia y buen criterio, deberán comprobar si las personas que están en el interior de los locales han sido debidamente autorizadas para ello, no permitiendo la presencia de quienes no lo estén. Tampoco permitirán que nadie permanezca, sin autorización, en las distintas Unidades en las horas que no se presta servicio en ellas.

Los vigilantes ejercerán la vigilancia debida en los espacios muertos de los locales, evitando manipulaciones ilícitas, circulación indebida de personas u ocultación de objetos en ellos.

Si alguna persona estimase que un vigilante se excede en su cometido o tratar de ejercitar acciones injustificadas lo pondrá en conocimiento de sus Jefes y éstos en el de la Inspección General.

## 2. SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESOS.

Los distintos sistemas de control de accesos vienen clasificados en la norma española UNE-108-230-86. Dicha norma clasifica los sistemas de control de acceso en los 2 siguientes grupos.

### 2.1. SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESOS DE PERSONAS.

En función del tipo de credencial utilizado para la identificación de personas, los sistemas de control de accesos se dividen en:

- **Sistemas de credencial material.** Los sistemas más utilizados son de 4 tipos: llaves (mecánica, eléctrica, electrónica, magnética y mixta), tarjetas (con código circuito eléctrico, con banda magnética, mecánica, holográfica, de código magnético, de código capacitativo, de código óptico, de código electrónico, mixta), emisores (de radiofrecuencia, de infrarrojos y de ultrasonidos) y adhesivos.
- **Sistemas de credencial de conocimientos.** Existen 3 tipos de sistemas: teclado digital, cerradura de combinación y escritura.

- **Sistemas de credencial personal.** En función de la parte del cuerpo a reconocer estos sistemas pueden ser de huella digital, voz, geometría de la mano, rasgos faciales, iris de ojos.

## 2.2. SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESOS DE OBJETOS.

Estos sistemas son muy variados. A continuación, relacionamos cada uno de los reconocidos por la norma UNE-108-230-86, indicando los tipos de objetos que controlan.

- **Detector analizador de vapores (portátil o por paso).** Sirven para detectar materiales explosivos en personas, materiales explosivos en paquetes, artefactos explosivos y drogas.
- **Detector de explosivos por radiación (portátil o por paso).** Sirven para detectar materiales explosivos en paquetes y artefactos explosivos.
- **Detector de metales portátil.** Sirve para detectar armas, metales específicos y herramientas.
- **Detector de metales por paso.** Sirve para detectar artefactos explosivos, armas, materiales nucleares, metales específicos y herramientas.
- **Monitor nuclear.** Sirve para detectar materiales nucleares.
- **Equipos de inspección por rayos X (portátiles).** Sirven para detectar artefactos explosivos.
- **Equipos de inspección por rayos X (fijos).** Sirven para detectar artefactos explosivos, armas, metales específicos y herramientas.
- **Perros.** Se entrenan para detectar materiales explosivos en personas o en paquetes, artefactos explosivos y drogas.
- **Otros animales.** También se entrenan para detectar materiales, materiales explosivos en paquetes, artefactos explosivos y drogas.
- **Detector de objetos marcados.** Sirve para detectar mercancías marcadas.
- **Detector de cartas explosivas.** Sirve para detectar artefactos explosivos.

## 3. UTILIZACIÓN DEL ASCENSOR.

En algunos casos puede solicitarse de un subalterno el manejo y cuidado de los ascensores en el Centro, labor que lleva aparejada la realización de las siguientes tareas:

- a) Manejar personalmente el ascensor, evitando que accedan más personas de las aconsejables en razón del número de ellas y al peso que puede soportar el aparato.
- b) Evitar el transporte de objetos cuyo peso supere la capacidad permitida o que supongan un deterioro del ascensor.
- c) Mantener el orden y el aseo de los ascensores a su cargo, informando sobre cualquier desperfecto que observe en los mismos.
- d) Tratar con cortesía a los usuarios del ascensor, informando sobre la ubicación de las dependencias del Centro, cuando se lo soliciten.

## TEMA 4. MÁQUINAS DE REPROGRAFÍA

### 1. INTRODUCCIÓN.

Dentro de las funciones correspondientes a los Subalternos se encuentra el uso de máquinas propias de las oficinas. Estas máquinas facilitan las tareas de reproducción, clasificación y archivo de los distintos documentos administrativos que se generan en los procesos administrativos.

Dentro de estas máquinas podemos encontrar: reproductoras, multicopistas, encuadernadoras, así como otras máquinas auxiliares.

### 2. MÁQUINAS REPRODUCTORAS.

#### 2.1. FOTOCOPIADORAS.

##### TIPOS DE MÁQUINAS FOTOCOPIADORAS.

###### *a) Según el tamaño y capacidad de copias:*

- **Personales.**

Son el tipo más pequeño de máquina que existe en el mercado. Suelen hacer sólo copias al 1:1; es decir, al mismo tamaño del original. Algunas no van provistas de casete de alimentación, por lo que hay que colocarle el papel uno a uno, y gran número de ellas llevan incorporado un módulo donde se encuentra el tambor, la lámpara y el tóner en una sola pieza, que suele llamarse Uit, el cual, una vez consumido, se cambia por uno nuevo en su totalidad. Estas máquinas suelen hacer menos de 10 copias por minuto y por ello están dirigidas a un consumo muy pequeño, personal, como su nombre indica.

- **De oficina.**

La gran mayoría de las máquinas existentes en el mercado pertenecen a este segmento, por ello existe una gran cantidad de marcas que fabrican estos modelos y cada una introduce unos elementos comunes y algunos especiales de cada fabricante para esta gama.

Como elementos comunes podemos destacar que estas máquinas suelen estar provistas de sistemas de ampliación o reducción del original, ya sean fijos o con Zoom, suelen usar papel desde A-5 al A-3, a veces sobres, utilizan tóner que se repone en un depósito regularmente, llevan incorporados opcionalmente introductores automáticos de originales así como clasificadores de copias, y la velocidad de reproducción va desde las 12 a las 40 copias por minuto.

- **De alta producción o profesionales.**

Estas máquinas son la gama más alta de fotocopadoras por capacidad de producción, posibilidades automatización de sus funciones y tamaño.

A las cualidades de las máquinas de tipo medio, hay que añadir: copia automática a dos caras de los originales, alzado, grapado de juegos, separación de imágenes de copia en los libros, diagnósticos automáticos de calidad y puesta a punto y, sobre todo, una alta capacidad de producción, que algún tipo llega hasta las **120 copias por minuto**.

### ***Según el tipo de tóner:***

#### ▪ **Tóner polvo.**

Las máquinas de tóner polvo van provistas de un depósito donde se deposita el tóner o donde se coloca el cartucho con tóner para que la máquina retire poco a poco el que vaya necesitando.

Este tóner puede ser **monocomponente** (se usa directamente tal y como viene en su envase original) o **bicomponente** (se usa en la máquina mezclado con otro producto llamado *develóper* que le sirve de base para su difusión en el tambor y que tiene una vida limitada, por lo que ha de ser cambiado regularmente cada cierto número de copias).

#### ▪ **Tóner líquido.**

El tóner líquido va depositado en unas cubetas donde está disuelto en un líquido llamado *dispersante*, y suele ser usado para conseguir un coste de copias más bajo.

### **ELEMENTOS.**

Aunque cada fabricante puede incorporar a su máquina los elementos accesorios que considere necesarios para su mayor rentabilidad comercial, existen unos elementos que son básicos e imprescindibles en toda máquina fotocopidora. Estos elementos son:

- ❖ **Vidrio de contacto.** El documento original deberá colocarse en el cristal superior portaoriginales. Una vez allí situado, se cerrará la cubierta superior para evitar que al iniciarse la actividad de la máquina pueda molestar la luz de exposición.
- ❖ **Bandeja de papel.** En esta bandeja se encuentra depositado el papel que va a utilizar para reproducir el documento original. Cuando pulsa la tecla de copiado, automáticamente la máquina comenzará a tomar el papel situado en ella.
- ❖ **Corona de carga de papel.** Cuando se pulsa la tecla de copiado (COPY), el papel pasa junto a la corona de carga que lo impulsa eléctricamente para que la máquina pueda recibirlo y efectuar sobre él la reproducción del original.
- ❖ **Tambor.** El tambor recibe la imagen del documento original, gracias a la lámpara de exposición, y al ser de un material sensible a la luz reproducirá la imagen que se encuentra en el vidrio de contacto.
- ❖ **Lámpara de exposición.** Mediante ella se transmite la imagen original al tambor para su reproducción.
- ❖ **Tóner.** El tóner se encuentra depositado cerca del tambor. Cuando el papel pasa junto al tambor, que mantiene reflejada la imagen del documento original, al estar cargado eléctricamente, atrae las partículas de tóner que van formando sobre él la reproducción exacta del original.
- ❖ **Fusor.** El rodillo fusor actúa fijando mediante el calor las partículas de tóner que se han depositado sobre el papel realizando la copia del original y evitando así que caigan o se disgreguen impidiendo la reproducción.



- ❖ **Bandeja de recepción.** Situada en la parte exterior de la fotocopiadora, su función consiste en recibir el documento fotocopiado y ponerlo a disposición del operador.  
**COMIENZO PARA COPIAR.**

Para iniciar el trabajo de copiar los originales se debe tener en cuenta:

- b) **Puesta en marcha.** Para ello hay que encender el interruptor principal. Suele denominarse con la palabra ON y la de apagado con OFF.
- c) **El tiempo de calentamiento.** Todas las máquinas cuando se encienden usan un tiempo en autodiagnosticarse y prepararse para la labor de copiar. Durante este espacio de tiempo no pueden realizarse copias, por ello se debe esperar hasta que la máquina le indique en el panel frontal si está preparada. Emplee este tiempo en colocar el original en la pantalla.
- d) **Observar el panel frontal.** En este panel las máquinas indican si existe algún impedimento para su normal funcionamiento, observe y corrija el problema que le indique dicho panel.
- e) **Existencia de papel.** Debe observar, pues es fundamental para poder hacer copias, si el casete tiene papel y si se encuentra introducido correctamente en la máquina.
- f) **Cierre de cubiertas.** Las máquinas fotocopiadoras suelen ir provistas de un sistema de detección de apertura de cubiertas. Dichos detectores, si encuentran que alguna cubierta no está cerrada, bloquean la máquina y no se pueden realizar copias; compruebe que todas están cerradas.
- g) **Colocación del original en la pantalla superior.** Coloque correctamente el original en el cristal superior portaoriginales, conforme a las instrucciones que suelen aparecer en el mismo sobre el tipo de original a copiar; según sea el tamaño del original y el tipo de copia debe colocarlo de una forma o de otra. Coloque el original y cierre la tapa superior para realizar la copia.
- h) **Selección de número de copias y tamaño.** Introduzca en el teclado del panel el número de copias que desea del original, y el tamaño que desea de la copia, ampliación o reducción, y a continuación, pulse el botón de copia que se encontrará encendido y destacado en el panel. Si no se indica ningún número concreto la máquina hará una sola copia.
- i) **Nuevos originales y retirada de copias.** Para retirar el primer original debe esperar a que se apague la luz de la lámpara y colocar el nuevo original sobre el cristal de exposición; las copias las puede retirar de la bandeja de salida, para lo cual debe esperar unos segundos.

#### **FUNCIONAMIENTO PRÁCTICO DE UNA FOTOCOPIADORA TIPO.**

Existe una gran cantidad de marcas de fotocopiadoras en el mercado y a su vez cada marca tiene una serie de modelos en razón a las distintas necesidades de las empresas o particulares que las usan.

Esto conlleva que el manejo práctico de cada fotocopiadora pueda ser distinto entre una marca u otra o entre un modelo u otro.

Antes de la puesta en marcha se tienen que cumplir importantes prescripciones de desembalaje y puesta en marcha. De esto se encargará el servicio técnico, que le entregará su máquina dispuesta para el servicio.

Vd. obtendrá copias de óptima calidad si observa lo siguiente:

- No exponga la copiadora a la radiación directa del sol.
- La copiadora se instalará en un recinto que esté bien ventilado.
- Temperaturas ambiente demasiado altas o bajas y una alta humedad del aire pueden afectar a la calidad de las copias.
- Después de la puesta en marcha por el servicio técnico, la copiadora se conectará a un enchufe reglamentario (con toma de tierra) que debe estar localizado cerca del equipo. El enchufe tiene que ser fácilmente accesible.
- No se deben tapar las rendijas de ventilación del equipo.
- Debe observar siempre las etiquetas de indicaciones o marcas en la copiadora para el uso de los materiales de consumo como por ejemplo papel de copiado o tóner.
- Para el manejo y el mantenimiento debe preverse un espacio libre de unos 20 cm. a la derecha de la copiadora y unos 10 cm. en la parte posterior.

#### PROBLEMAS MÁS HABITUALES EN EL MANEJO DE FOTOCOPIADORAS.

- a) ***Se enciende el indicador de suministro de papel.*** Indica que la fotocopiadora no tiene papel o que la bandeja que lo contiene no ha sido insertado correctamente.
- b) ***Se enciende el indicador de reposición de tóner.*** En este caso es necesario añadirlo. Para proceder a su reposición hay que abrir la cubierta delantera, agitar el nuevo cartucho para ablandar el tóner, posteriormente se quitará la tapa del cartucho y éste se insertará dentro de los carriles guidores de la unidad reveladora, debiendo empujar ligeramente para que quede seguro en su posición. Por último, se cerrará la cubierta y se hará funcionar la máquina.
- c) ***Se enciende el indicador de atasco de papel.*** Si se atasca el papel, se detiene la reproducción y el indicador de atasco se enciende. En estos casos deberá dejarse encendido el interruptor y sacar el papel atascado suavemente para no dañar el tambor o algún otro elemento de la máquina. Es preciso tener cierta precaución con el rodillo fusor debido a la alta temperatura que adquiere. Una vez extraído el papel que se había atascado se procederá a realizar una nueva copia pulsando la tecla de copiado.
- d) ***Obstrucciones en la selección de suministro de papel.*** En este caso lo habitual es que se encienda el indicador de atasco de papel, en cuyo caso se procederá a sacar la bandeja portapapeles retirando el que se ha atascado. A continuación se procede a volver a colocar la bandeja en su lugar y se procede a continuar el copiado
- e) ***No sale ninguna copia.*** En estos casos será necesario seguir el siguiente procedimiento: comprobar que la cubierta frontal no esté abierta; observar que no esté encendido el indicador de “añadir papel”; observar que no esté encendido el indicador de “atasco de papel”; observar que no esté encendido el indicador de “reposición de tóner”. Si observadas estas operaciones aún no saliera copia alguna habría que proceder a avisar al servicio técnico de la máquina.
- f) ***Las copias salen claras.*** Es posible que se deba a una falta de tóner, en cuyo caso habría que proceder a su reposición o tratarse de que la tecla que controla la claridad de las copias estuviera en una posición demasiado clara para ese original. Si una vez regulada dicha tecla el problema persiste habría que llamar al servicio técnico.

- g) Las copias no salen en su sitio.** En este caso es posible que el original no esté colocado correctamente en el cristal de exposición, por lo que procederá a comprobar esta situación y en su caso a corregirlo.

## MANTENIMIENTO DE LA FOTOCOPIADORA.

Para mantener una máquina fotocopidora funcionando correctamente y a pleno rendimiento, se deberá proceder mensualmente a su revisión y limpieza por parte del servicio técnico. Para llevar a cabo la limpieza de la máquina se deberá desconectar previamente el interruptor principal.

En caso de que la fotocopidora no se vaya a utilizar durante un amplio período de tiempo se deberá sacar el enchufe de la corriente eléctrica, pues aunque el interruptor de funcionamiento esté apagado (OFF), es posible que aún funcione un calentador para prevenir la condensación.

Dependiendo del empleo de la copiadora se efectuarán los siguientes trabajos de mantenimiento:

- a) **Tapa para originales.** Limpie la parte inferior de la tapa con un paño húmedo, eventualmente añada un detergente suave al agua.
- b) **Placa de cristal.** Se limpiará con un limpiacristales normal sin dejar franjas.
- c) **Casetes de papel.** De vez en cuando quitar el polvo de los casetes.
- d) **Revestimientos de copiadora.** Se limpiarán con un detergente normal para plásticos.

## 2.2. REPRODUCTORAS DE PLANOS.

Las máquinas reproductoras de planos se utilizan para la reproducción de los planos realizados por arquitectos o ingenieros, fundamentalmente. Estas reproducciones pueden ser realizadas a tamaño 1:1, es decir, idéntico al original o a escala, ampliando o reduciendo el tamaño del original. Para ello, las máquinas reproductoras suelen tener unos programas y elementos para calcular y realizar dichos procesos.

Estas máquinas pueden trabajar con 2 tipos de papel; **papel heliográfico**, el más antiguo, que ha de sufrir un proceso químico para la fijación de la imagen, y **papel normal**, un papel cualquiera, y suele realizarse el proceso como cualquier fotocopidora normal.

## 2.3. REPRODUCTORAS MULTICOPISTAS.

Las máquinas multcopistas se utilizan para reproducir un número de copias suficientemente alto de cada original como para amortizar la realización de los clichés y el manejo de la máquina.

La máquina está compuesta por un sistema de admisión de papel, un sistema portaclichés donde se ha de colocar la imagen y el texto a reproducir, un sistema de entintado y los cilindros necesarios para el paso y salida del papel impreso.

Por todo lo dicho, se ha de tener en cuenta que es necesario, para poder usar estas máquinas, disponer de sistemas para la confección de clichés y, desde luego, de cierto conocimiento práctico para una impresión más compleja (uso de tintas, correctores y un manejo más técnico).

Estas máquinas pueden ser manuales y automáticas, acompañadas de un motor eléctrico que realiza la admisión de papel y el movimiento de rodillos para el entintado, paso y salida de la copia.

Los clichés que usan las multicopistas pueden ser de tipo manual y electrónico. Los manuales suelen consistir en un papel preparado, encerado, para ser realizados con un punzón o una máquina de escribir. Los electrónicos deben ser procesados en una máquina electrónica para la confección de clichés para multicopistas.

## 2.4. ENCUADERNADORAS.

Los distintos documentos que se originan deben ser archivados o presentados de la forma más adecuada. Para facilitar este proceso se utilizan máquinas encuernadoras. Estas máquinas las podemos dividir en 3 tipos:

- a) **Las que taladran el papel y le colocan algún dispositivo.** Estas máquinas están provistas de unos punzones que realizan unos orificios en el papel por los que posteriormente insertan unos plásticos o metales (canutillos, espirales, etc.), que sirven para agrupar al conjunto de hojas que han sido encuernadas.
- b) **Las termoencuernadoras.** Funcionan incorporando en un borde del conjunto de hojas una sustancia plástica que, mediante el calor que les proporciona dicha máquina, se funde quedándose adherido a dichas hojas y provocando la unión de las mismas.
- c) **Las fresadoras y encuernadoras con cola caliente.** Estas máquinas realizan un fresado de los bordes del papel y luego le incorporan cola caliente que, una vez que se enfría, se adhiere a estos bordes y penetra dentro a través de los cortes que le provocó el fresado.

Todas estas máquinas pueden incorporar unas portadas a los documentos, dentro de la realización del proceso de encuernamiento.

## 2.5. GRAPADORAS ELÉCTRICAS.

Realizan tareas de grapado o encuernación de documentos incorporándoles una o más grapas automáticamente.

## 2.6. MÁQUINAS FRANQUEADORAS.

La estampación mecánica del franqueo se efectuará exclusivamente por medio de máquinas de modelos admitidos por la Dirección de la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos, que será quien resuelva los expedientes de solicitud que formulen

las casas constructoras o fabricantes. Las marcas más usuales de máquinas de franquear son: Hasler, Frama, Pitney Bowes, etc.

A la Dirección de la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos corresponde también conceder la **autorización para su uso**, que las personas o entidades interesadas, deben solicitar de la máquina, en Modelo MF.1.

El franqueo mediante máquinas de franquear, puede efectuarse en sustitución de los sellos, pero puede emplearse simultáneamente con ellos.

El franqueo por medio de estas estampaciones mecánicas podrá utilizarse para **toda clase de envíos** que circulan por el correo, cualquiera que sea la modalidad con que se admitan, cursen o entreguen.

Cuando se trate de objetos cuyas dimensiones no permitan la estampación mecánica directa, ésta podrá obtenerse en una etiqueta o faja en la que figuren impresos el nombre del remitente y la dirección del objeto, y que habrá de adherirse en toda su extensión a los envíos respectivos. Este procedimiento no podrá, en ningún caso, aplicarse a la correspondencia asegurada.

**El procedimiento único para abonar el franqueo de la correspondencia por medio de estampaciones de máquinas será el de adquisición de tarjetas-vale**, aun cuando sea que funcionen por el sistema de carga. La Fábrica Nacional de La Moneda y Timbre confeccionará las tarjetas-vale y los precintos.

Todo tipo de máquina de franquear habrá de reunir las siguientes **características**:

- Disposición especial que garantice, mediante precinto y llaves que el usuario no podrá realizar en las máquinas maniobras que alteren o modifiquen su funcionamiento, sin intervención del servicio de Correos; que por medio de los dispositivos mecánicos adecuados sea posible conocer en cualquier momento, los datos siguientes: importe del franqueo realizado, desde la puesta en funcionamiento de la máquina, número de tarjetas-vale o cargas utilizadas, e importe del franqueo realizado, o en su caso, pendiente de gasto, en la última tarjeta-vale o carga.
- Que las impresiones producidas por las máquinas representen la totalidad del franqueo en una sola estampación o en dos a los sumo, si bien con carácter excepcional podrá hacerse en tantas impresiones como sea preciso.
- Que dichas estampaciones se ajusten exactamente al modelo que señale la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- Que al extinguirse la carga o capacidad parcial de franqueo de la máquina, según el tipo, la cesación de funcionamiento se produzca por medio de un mecanismo automático de garantía absoluta.

Los particulares o empresas que deseen utilizar una máquina de franquear correspondencia de tipo o modelo autorizado por la Dirección de la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos, deberán solicitarlo de ésta, por conducto del Jefe de la Oficina de Correos y Telégrafos de la localidad donde haya de utilizarse la máquina.

Los **usuarios se obligarán** especialmente a no franquear otra correspondencia que la de su propiedad; a facilitar el examen de la máquina, siempre que los Inspectores de Correos o de Hacienda lo pretendan; a dar cuenta inmediata a la Administración de



cualquier interrupción o anomalía en el funcionamiento de la máquina así como de los posibles cambios de domicilio de la misma; a no intentar reparaciones ni maniobras, conservando la integridad de los precintos y cerraduras; a devolver a Correos los troqueles cuando, por su voluntad o por disposición de la Administración, cesen en el uso de la máquina; a no realquilarla ni venderla, sin previo asentimiento de la Administración de Correos y devolución de los troqueles; y a abonar el duplo del franqueo no contabilizado por mal funcionamiento de la máquina si no avisó oportunamente a la Administración.

La Dirección de la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos, a la vista de la solicitud e informe de la Oficina, autorizará o no el uso de la máquina, asignándole, en caso afirmativo, un número, que será el que en los sucesivos lleve la máquina y con el que figurará en todos los documentos del servicio, y en las estampaciones que la misma efectúe.

En la estampación deberá constar:

- La inscripción “Correos –España”, y en el centro y con números arábigos la indicación del valor del franqueo; todo ello en tinta roja y colocado en el ángulo superior derecho del anverso de los sobres o cubiertas.
- Al lado de la estampación llevará otra en la que conste el nombre de la Oficina de origen y la fecha, en la misma forma en que figuren en los matasellos de la Oficina de que se trate, para la correspondencia ordinaria.
- El nombre o razón social del poseedor de la máquina y el número que corresponda a ésta en la serie de las autorizadas.
- El nombre del titular o su razón social puede sustituirse por uno o dos anuncios breves, previa autorización, pero en este caso, el nombre o razón social se indicará en el membrete del sobre o cubierta.

## 2.7. MÁQUINAS DESTRUCTORAS.

Las destructoras son máquinas eléctricas de oficina cuya función única es la destrucción de documentos en papel, de modo que éstos quedan absolutamente inservibles e ilegibles.

Las destructoras tienen un sencillo manejo, basta con colocar el papel en la boca de entrada y pulsar el botón de funcionamiento para que la máquina se trague el papel y lo convierta en finas tiras que se irán depositando en una bolsa o recipiente colocado en su parte inferior.

Algunas de estas máquinas cuentan con una célula fotoeléctrica que al detectar la existencia de papel en su parte superior ponen en funcionamiento el proceso sin necesidad de pulsar el botón de inicio.

Las destructoras que encontramos en las oficinas pueden admitir, indistintamente, papel continuo o discontinuo. Funcionan a velocidades que oscilan, generalmente, entre los 6 y 15 metros por minuto, con una potencia que va entre 150 y 900 vatios.

Algunas de estas máquinas tienen indicadores para avisar que la bolsa está llena o que la puerta está abierta. Algunos modelos tienen también retromarcha automática, de modo que se puede rescatar un documento que está entrando por la boca de la entrada.

El personal de servicios responsable de utilizar la máquina deberá estar pendiente del vaciado de la bolsa para evitar que ésta se llene en exceso y dificulte la entrada de más papel. La mayoría de las destructoras tienen bolsas o recipientes con una capacidad de entre 30 y 160 litros.

## 2.8. PLASTIFICADORA.

Se utiliza para plastificar documentos, con objeto de preservarlos del deterioro.

## 3. TIPOS DE PAPEL.

El papel suele venderse por resmas en hojas de tamaños normalizados. Una resma suele contener 480 hojas, aunque las de papel de dibujo o papel fabricado a mano contienen 472. El papel para libros o el papel de prensa para imprimir con placa plana se vende en resmas de 500 hojas y en resmas perfectas de 516 hojas. El tamaño más habitual de papel para libros es el pliego de 112 x 168 cm. El papel prensa para la impresión en rotativas viene en rollos de distintos tamaños; un rollo típico de papel prensa puede tener 170 cm. de ancho y 8.000 m de largo y pesar unos 725 kg.

### TAMAÑOS NORMA DIN

#### A-0 (840 x 1188)

<b>A-2</b> <b>(420 x 594)</b>		<b>A-1</b> <b>(594 x 840)</b>

	<b>A-3 (297 x 420)</b>	
--	----------------------------	--

Serie A	
A0	841 x 1189
A1	594 x 841
A2	420 x 594
A3	297 x 420
A4	210 x 297
A5	148 x 210
A6	105 x 148
A7	74 x 105
A8	52 x 74
A9	37 x 52
A10	26 x 37

**TAMAÑOS CLÁSICOS DEL PAPEL EN CM**

DENOMINACIÓN	TAMAÑO	DENOMINACIÓN	TAMAÑO
Agenda	14 x 32	Gran cíceros	55 x 77
Águila mayor	74 x 105	Holandesa	26x 41
Águila menor	60 x 94	Jesús	37,5 x 55
Carré	30,5 x 45 33,5 x 49	Marca (v.marca regular, ordinaria o folio) Marca holandesa (v.holandesa) Marca mayor o doble marca	44 x 64
Cíceros o revista	50 x 70 70 x 100		
Coquille (cuadrado)	44 x 56	Marca mayor prolongado	48 x 68
Corona	23,5 x 36	Marca regular, ordinaria o folio Prolongado	32 x 44 32 x 45
Cuádruple marquilla	77 x 110	Marca regular, ordinaria o folio prolongado	34 x 46 34 x 46,5
Doble coquille	56 x 88	Marquilla	28,5 x 55 36,5 x

			52 37 x 58 38 x 55
Doble marca ( <i>v.marca mayor</i> )		Marquilla regular	36 x 53
Doble marca mayor	64 x 88	Marquilla prolongado	40 x 56
Doble marca mayor prolongado	47 x 68	Media holandesa	20,5 x 26 21 x 26
Doble marca mayor prolongado (catalán)	65 x 90	Media marca holandesa ( <i>v.media holandesa</i> )	
Doble marquilla	55 x 77	Memorándum	14 x 22
Ecu	27,5 x 41	Novela	61 x 88 61 x 92
Esquela, ministro	17,5 x 23 18 x 23	Oficio	22,5 x 33
Folio	31 x 43,5	Raisin	33,5 x 49 50 x 65
Folio prolongado	25 x 38 34 x 46 34 x 47 35 x 46,5	Tres cuartos de coquille	18 x 22
Folio regular	32 x 45		

# EMVIPSA

# TEMA 5. TRABAJOS DE OFICINA Y PREPARACIÓN DE REUNIONES

## 1. PREPARACIÓN DE REUNIONES.

### GENERALIDADES

Una de las tareas asignadas al Subalterno es la referida a la asistencia a reuniones y otros actos públicos como conferencias, sesiones informativas, etc.

De hecho, en todo acto público se deben tener en cuenta los siguientes elementos en relación con el local: la acústica, calefacción, ventilación, aire acondicionado, iluminación (artificial y natural –ventanas y su ubicación-), tomas de corriente, salidas de incendios, existencia y ubicación de servicios sanitarios, existencia y ubicación de servicio de bebidas y restauración, existencia y ubicación de teléfonos, así como la posibilidad de reestructuración del local (paredes y puertas móviles, etc.).

Y en relación con los materiales: sillas (cantidad y comodidad), mesas (tamaño, flexibilidad y solidez), sistema de sonido, equipos e instrumentos audiovisuales, reloj (que el público pueda visualizar), hojas blancas o cuadernos para notas, documentos a distribuir (carpetas, formularios, documentos de apoyo) apilados y clasificados, fotocopiadora cercana (por si se hace necesaria su utilización).

El Subalterno deberá manejar todas estas condiciones físicas y asesorar a los organizadores de los actos en las distintas tareas de apoyo.

### DISTRIBUCIÓN DEL AUDITORIO

Expondremos las distintas posibilidades de disposición del auditorio en función del tipo de reunión.

#### Sala de Juntas

#### Conferencia

**Herradura.** Es más fácil el contacto visual. Promueve la interacción. Fuertes posiciones de control.

**Herradura pública.** Presenta un grupo unificado a un público.

**Teatro.** Permite gran cantidad de gente. Presentación. Se hace difícil la interacción. Exige reglas formales.

**Cabaret.** Para trabajo con grupos pequeños. Informal. Puede ser difícil centrar la atención.

**Mesa redonda.** Democrático

## 2. SISTEMAS DE AUDIO.

### CONCEPTOS

Los **altavoces** o **bocinas** son dispositivos electromecánicos que producen sonido audible a partir de voltajes de audio amplificados. Se utilizan ampliamente en receptores de radio, sistemas de sonido para películas, servicios públicos y aparatos para producir



sonido a partir de una grabación, un sistema de comunicación o una fuente sonora de baja densidad.

Son fundamentales cuando los participantes o el público de las reuniones es numeroso y se hace necesario un sistema técnico para la ampliación del sonido.

El **micrófono** es un instrumento que se utiliza para transformar la energía del sonido en energía eléctrica, durante el proceso de grabación y reproducción de sonido. Los micrófonos constituyen un elemento esencial en muchos tipos de sistemas de comunicaciones y de instrumentos de medida de sonido y ruido. El inventor Alexander Graham Bell creó en 1876 el primer micrófono durante la construcción del teléfono.

## UBICACIÓN

El diseño acústico de una sala de conferencias y reuniones debe tener en cuenta que, además de las peculiaridades fisiológicas del oído, en la audición intervienen también peculiaridades psicológicas. Por ejemplo, los sonidos no familiares parecen poco naturales. El sonido producido en una habitación normal se ve algo modificado por las reverberaciones debidas a las paredes y a los muebles.

Por esta razón, una sala de reuniones debe tener un grado de reverberación moderado para conseguir una reproducción natural del sonido. Para lograr mejores cualidades acústicas, las salas deben diseñarse de forma que reflejen el sonido lo suficiente para proporcionar una calidad natural, sin que introduzcan una reverberación excesiva en ninguna frecuencia, sin que provoquen ecos no naturales en determinadas frecuencias y sin que produzcan interferencias o distorsiones no deseables.

El tiempo que necesita un sonido para disminuir su intensidad original 1 millón de veces se denomina reverberación.

## AISLAMIENTO

Otro aspecto importante de la acústica de una sala es el aislamiento de los sonidos no deseados. Esto se logra sellando cuidadosamente cualquier rendija que pueda dejar pasar el sonido, empleando paredes gruesas y construyendo varios tabiques no unidos, separados por cámaras de aire.

## 3. MATERIALES.

3. Pizarras, pantalla y tableros.
4. Cartelógrafos.
5. Rotuladores.
6. Proyectors.

## 4. TRABAJOS DE OFICINA.

**Ensobrado.** Es la operación de meter en un sobre cartas, impresos u otro material para su envío y distribución. Existen sobres normalizados, sobres tipo americano (con ventanas transparentes donde debe aparecer el nombre y la dirección del destinatario de la carta), bolsas-sobres acolchadas con burbujas, para envíos frágiles, y sobres con indicación de su contenido.

**Etiquetado.** Esta acción consiste en la colocación de etiquetas o marbetes a cada uno de los objetos, cartas o cualquier otro material que hay que enviar. Existe maquinaria

específica para el doblado, ensobrado y etiquetado automático utilizada por grandes empresas de producción de correo. Muchas de ellas incorporan interesantes aplicaciones como, a los clientes que se determinen, el envío de las páginas de un documento, en la secuencia preestablecida, con los anexos correctos, perfectamente agrupados y con el franqueo apropiado.

**Guillotinado.** Es la operación de oficina consistente en cortar papel con una guillotina. Existen muchos tipos de guillotina para papel, desde las más sencillas, completamente manuales, hasta las más sofisticadas y automáticas.

**Encuadernación.** La podemos definir como el proceso en el que hojas sueltas o dobladas, normalmente de papel impreso, se juntan en un volumen. Se trata de unir páginas para formar un todo que puede ser un libro, un cuaderno o una publicación, en general. Al Subalterno no se pedirá que encuadernar un libro, pero sí puede encontrarse dentro de sus tareas la agrupación de hojas para formar un cuadernillo o folleto. Existen varios métodos para este tipo de encuadernación: en general consiste en realizar orificios a las hojas que deben encuadernarse, las cuales vendrán unidas a través de diversos accesorios como rosetas, tornillos, varillas, etc.

**Grapado.** Consiste en sujetar un conjunto de hojas, generalmente con una grapa de hierro u otro metal. También existen unos instrumentos, denominados clavadoras, que se usan para colocar grapas sobre otras superficies.

**Taladrado.** Consiste en horadar un grupo de hojas con taladro u otra herramienta. Existen diversos tipos, dependiendo del grosor a taladrar y, por supuesto, de la calidad del instrumento.

**Otros utensilios para las labores de oficina son:** cuerdas para el anudado de paquetes y cajas, cintas, anillos de caucho, precintadora para el embalaje de cajas, cinta especial para el cierre de bolsas, portarrollos de film extraíble para empaquetado de palets, lacre de cera para sellar cartas y paquetes garantizando de este modo la inviolabilidad de la correspondencia, balanzas para el pesado de cartas y paquetes pequeños, papel plástico de burbujas para envolver objetos frágiles, etc.

# EMVIPSA

# TEMA 6. PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES. TRASLADO MANUAL DE CARGAS. PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS.

## LA SEÑALIZACIÓN EN SEGURIDAD.

### 1. NORMATIVA.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, determinó el núcleo básico de garantías y responsabilidades preciso para establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo, en el marco de una política coherente, coordinada y eficaz.

A nivel internacional, el Convenio nº127 de la Organización Internacional de Trabajo, ratificado por España en 1969, contiene disposiciones relativas al peso máximo que debe tener la carga transportada por un trabajador. Además, la Directiva 90/269/CEE, de 29 de mayo, establece las disposiciones mínimas de seguridad y de salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.

Esta Directiva citada se transportó al Derecho español a través del R. Decreto 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.

### 2. MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS.

#### La carga

Entenderemos por carga cualquier objeto susceptible de ser movido. Pero también incluimos el traslado de personas (como los pacientes de un hospital) y el transporte de animales (en una granja o similar).

Son, además, cargas los materiales que se manejen por medios mecánicos como grúas y similares, y que precisen, durante la operación de manipulación, el esfuerzo humano para su acomodación o colocación.

#### Concepto de manipulación manual de cargas

Entenderemos por manipulación manual de cargas cualquier operación de transporte o sujeción de una carga por parte de uno o varios trabajadores, como el levantamiento, la colocación, el empuje, la tracción o el desplazamiento que, por sus características o condiciones ergonómicas inadecuadas, entrañe riesgos, en particular, dorsolumbares, para los trabajadores.

También es manipulación manual transportar o mantener la carga alzada; la sujeción de ésta con las manos y con otras partes del cuerpo, como la espalda, y lanzar la carga de una persona a otra.

#### Evitación de la manipulación manual de cargas

El empresario o responsable del departamento encargado de estas tareas deberá adoptar las medidas técnicas u organizativas necesarias para evitar la manipulación manual de las cargas, en especial mediante la utilización de equipos para el manejo mecánico de las mismas, sea de forma automática o controlada por el trabajador.

Cuando no pueda evitarse la necesidad de manipulación manual de las cargas, el empresario tomará las medidas de organización adecuadas, utilizará los medios apropiados o proporcionará a los trabajadores tales medios para reducir el riesgo que entrañe dicha manipulación.

Cuando vienen diseñados los puestos de trabajo es el momento indicado para evitar, lo máximo posible, la manipulación manual, mediante la **automatización y mecanización de los procesos productivos**, de modo que se minimice la intervención del esfuerzo humano.

Entre los procesos de automatización se encuentran: la paletización, las grúas y carretillas elevadoras, los sistemas transportadores y las grúas pórtico.

También existen otros aparatos más sencillos que no eliminan, generalmente, la manipulación manual, aunque sí la reducen considerablemente. Los más conocidos son: carretillas y carros, mesas elevadoras, cajas y estanterías rodantes y carros de plataforma elevadora.

### **Posibles lesiones y factores de riesgo**

La manipulación manual de cargas es responsable de la aparición de múltiples **lesiones** que, en muchos casos pueden parecer leves pero que, acumuladas, provocan enfermedades en la columna vertebral y en las articulaciones.

Las lesiones más frecuentes son: cortes, contusiones, heridas, fracturas y, especialmente, músculo-esqueléticas, que pueden producirse en cualquier zona del cuerpo, aunque las más frecuentemente dañadas son los miembros superiores y la espalda, especialmente en la zona dorsolumbar. Estas últimas pueden ser lumbago, alteraciones de los discos intervertebrales (hernias discales) e incluso fracturas vertebrales por sobreesfuerzo.

La manipulación manual de una carga puede presentar un **riesgo**, en particular dorsolumbar, en los siguientes casos:

**Debido a las características de la carga:** cuando la carga es demasiado pesada o demasiado grande, cuando es voluminosa o difícil de sujetar, cuando está en equilibrio inestable o su contenido corre el riesgo de desplazarse, cuando está colocada de tal modo que debe sostenerse o manipularse a distancia del tronco o con torsión o inclinación del mismo, cuando debido a su aspecto exterior o a su consistencia puede ocasionar lesiones al trabajador en particular en caso de golpe.

**Debido a las características del individuo que realiza la acción:** la falta de aptitud física para realizar las tareas en cuestión, la inadecuación de las ropas, el calzado u otros efectos personales que lleve el trabajador, la insuficiencia o inadaptación de los conocimientos o de la formación o la existencia previa de patología dorsolumbar.

**Debido a las características del movimiento que debe ser realizado:** cuando el esfuerzo sea demasiado importante, cuando la acción no pueda realizarse más que por un movimiento de torsión o de flexión del tronco, cuando la acción pueda acarrear un moviendo brusco de la carga, cuando se trate de alzar o descender la carga con necesidad de modificar el agarre, esfuerzos físicos demasiados frecuentes o prolongados en los que intervenga en particular la columna vertebral, período insuficiente de reposo fisiológico

o de recuperación, distancias demasiados grandes de elevación, descenso o transporte, ritmo impuesto por un proceso que el trabajador no pudiera modular.

**Debido a las características del medio de trabajo:** cuando el espacio libre, especialmente vertical, resulta insuficiente para el ejercicio de la actividad de que se trate; cuando el suelo es irregular y, por tanto, puede dar lugar a tropiezos o bien es resbaladizo para el calzado que lleve el trabajador; cuando la situación o el medio de trabajo no permite al trabajador la manipulación manual de cargas a una altura segura y en una postura correcta; cuando el suelo o el plano de trabajo presentan desniveles que implican la manipulación de la carga en niveles diferentes; cuando el suelo o el punto de apoyo son inestables; cuando la temperatura, humedad o circulación del aire son inadecuados; cuando la iluminación no sea adecuada o cuando exista exposición a vibraciones.

### **Formación e información a los trabajadores**

Los riesgos de lesiones debidas a la manipulación manual de cargas aumentan cuando los trabajadores no tienen la formación e información adecuadas para la realización de estas tareas de forma segura. Por ello, deberá ser garantizado, por parte de los empresarios, que los trabajadores y los representantes de los trabajadores reciban una formación e información adecuadas sobre dichos riesgos, así como sobre las medidas de prevención y protección que hayan de adoptarse para ello.

En particular, deberán proporcionar a los trabajadores una formación e información adecuadas sobre el modo correcto de manipular las cargas y sobre los riesgos que corren de no hacerlo de dicha forma. La información suministrada deberá incluir indicaciones generales y las precisiones que sean posibles sobre el peso de las cargas y otros aspectos como su centro de gravedad o lado más pesado cuando el contenido de un embalaje esté descentrado.

Cuando su actividad habitual suponga una manipulación manual de cargas, y concurren algunos de los elementos o factores de riesgo, el empresario garantizará el derecho de los trabajadores a una vigilancia adecuada de su salud. Tal vigilancia será realizada por personal sanitario competente.

### **Medidas de prevención para la manipulación manual de cargas**

Para evitar que la manipulación de cargas produzca un daño importante en la espalda adoptaremos alguna de las siguientes medidas o varias de ellas combinadas:

**Acercamiento del peso:** cuando se levanta o transporta una carga ésta deberá mantenerse lo más cerca posible del cuerpo, para que someta a la columna al menor esfuerzo posible.  
**Buscar el equilibrio:** depende fundamentalmente de la postura de los pies que deberán estar separados y situando uno ligeramente adelantado respecto al otro, para aumentar la base.

**Posición de las manos:** los objetos deberán agarrarse utilizando toda la mano, no con la punta de los dedos, permaneciendo la muñeca en una posición neutral, sin desviaciones o posturas desfavorables.

**Espalda recta:** el levantamiento de pesos debe hacerse con la espalda derecha, ayuda a crear métodos tendentes a reducir los esfuerzos sobre la columna vertebral.

**Utilizar la fuerza de las piernas:** son los más fuertes del cuerpo, por tanto, hay que utilizarlos lo más posible para levantar objetos.

**Orientación de los pies:** orientaremos los pies en el sentido del desplazamiento que queramos dar a la carga, encadenando así dos movimientos de levantar y desplazar.

**Aprovechar el peso del cuerpo y la reacción de los objetos.**



### 3. PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

#### *La naturaleza del fuego*

El fuego no es más que la manifestación energética de una reacción química conocida con el nombre de COMBUSTION. Se define la combustión como una reacción química de oxidación muy viva en la cual se desprende una gran cantidad de calor.

Para que una combustión sea posible, se requiere la presencia simultáneamente de un *material combustible*, un *comburente*, normalmente el oxígeno del aire, y unas *condiciones de temperatura determinadas*. Estos 3 factores que intervienen en el proceso de combustión quedan representados gráficamente en el llamado *Triángulo del Fuego*. La eliminación de cualquiera de los lados del triángulo determina la desaparición del fuego.

Posteriormente se ha comprobado que existen combustiones en las que hay otro 4º elemento llamado *reacción en cadena*, es decir, la transmisión de calor de unas partículas a otras del combustible. Transformándose la representación gráfica del triángulo en la denominada *Tetraedro del Fuego*, cuyos elementos son: oxígeno, combustible, energía de activación y reacción en cadena.

Si alguno de estos 4 elementos se corta la combustión tampoco sería posible.

Dado que el fuego no se producirá cuando falte alguno de los cuatro elementos que lo provocan, una forma de prevención será la de evitar que estos 4 elementos se reúnan:

a) Eliminar el material combustible:

Colocar los materiales inflamables que no se utilizan inmediatamente en tonas menos peligrosas o cerrarlos en recipientes acondicionados  
Sustituir los materiales que arden fácilmente por otros de más difícil combustión.  
Ventilar locales en donde e puedan formar mezclas de gases combustibles.

b) Eliminar el aire. (Oxígeno):

Envasar el material gaseoso y líquido en recipientes cerrados (bidones, latas).  
Apilar los materiales y apisonarlos de manera que no quede aire en su interior (papel bien empacado).

c) Eliminar el foco de calor:





No fumar o encender fuego en locales que contengan material inflamable.  
Revisar cables, lámparas, interruptores y máquinas eléctricas para que no desprendan chispas o llamas.  
No realizar trabajos que puedan iniciar un fuego (soldaduras, etc.)  
Observar las normas que marca la Dirección en cada local para evitar el incendio.

d) Eliminar la cadena de fuego:

Distanciar entre ellos los materiales combustibles (cortafuegos).  
Envasar los materiales en recipientes resistentes, de manera que aun iniciándose el fuego en uno no pase a los otros.

#### *Clases de fuego*

Según sea el combustible o el lugar en el que está ardiendo, el fuego puede clasificarse en 5 grupos. Cada uno de estos grupos posee una forma específica de extinción:

	<b>A</b> Fuegos de <b>materiales sólidos</b> , principalmente de tipo orgánico. La combustión se realiza produciendo brasas. Madera, papel, cartón, tejidos...
	<b>B</b> Fuegos de <b>líquidos</b> o de sólidos que con calor pasan a estado líquido. Alquitrán, gasolina, aceites, grasas...
	<b>C</b> Fuegos de <b>gases</b> . Acetileno, butano, propano, gas ciudad...
	<b>D</b> Fuegos de <b>metales y productos químicos reactivos</b> , como el carburo de calcio, metales ligeros, etc. Sodio, potasio, aluminio pulverizado, magnesio, titanio, circonio...
<b>E</b>	Fuegos en presencia de tensión <b>eléctrica</b> superior a 25 KV. Conviene diferenciarlos del resto por la importancia y diferencia de actuaciones a realizar frente a los mismos.

AGENTE EXTINTOR	CLASE DE FUEGO (*)				
	A	B	C	D	E
<b>Agua Pulverizada</b>	Muy adecuado	Aceptable (combustibles líquidos no solubles en agua, gas-oil, aceite...)			Peligroso
<b>Agua a Chorro</b>	Adecuado				Peligroso
<b>Polvo BC (convencional)</b>		Muy adecuado	Adecuado		
<b>Polvo ABC (polivalente)</b>	Adecuado	Adecuado	Adecuado		
<b>Polvo Específico Metales</b>				Adecuado (Consultenos)	
<b>Espuma Física</b>	Adecuado	Adecuado			Peligroso
<b>Anhídrido Carbónico (CO2)</b>	Aceptable (Fuegos pequeños. No apaga las brasas)	Aceptable (Fuegos pequeños)		Aceptable	Aceptable (Excelente para salas de ordenadores)
<b>Hidrocarburos Halogenados</b>	Aceptable (Fuegos pequeños)	Adecuado (Fuegos pequeños)			Aceptable

### ***Plan de emergencia en caso de incendio***

Al producirse un incendio en un establecimiento, se plantea una situación de grave peligro, para las personas y los bienes materiales que ocupan el local. El comportamiento de las personas en caso de incendio, si éstas no han recibido formación e instrucciones previas, se presenta inoperante en la mayoría de los casos, por el nerviosismo y precipitación lógicos.

La obligatoriedad de disponer de un plan de autoprotección queda establecido en la Ley 2/1985 de Protección Civil. El Manual de Autoprotección para el desarrollo del Plan de Emergencia contra incendios y de evacuación de locales y edificios, aprobado por Orden de 29 de noviembre de 1984 establece los siguientes objetivos:

**Conocer el edificio y sus instalaciones**

**Garantizar la fiabilidad de todos los medios de protección.**

**Evitar las causas de origen de emergencias.**

**Disponer de personas organizadas, formadas y adiestradas que garanticen con rapidez y eficacia las acciones a emprender para el control de las emergencias.**

**Tener informados a todos los ocupantes del edificio de cómo deben actuar ante una emergencia y en condiciones normales para la prevención.**

Para ello se preparará un “Plan de Autoprotección”, que comprenderá 4 documentos:

**Evaluación del riesgo.**

**Medios de protección.**

**Plan de emergencias:** Su redacción correrá a cargo del Jefe de Seguridad, que coordinará todos los aspectos del plan y los diferentes medios humanos de la empresa para conseguir un plan flexible y efectivo ante cualquier emergencia. Dentro de este plan e incluirán, todas las actuaciones básicas al descubrir un incendio, así como aquellas otras concernientes a la evacuación del personal.

**Implantación:** Un Plan de emergencia en una empresa no es fiable si éste no es comprensible y familiar para todos los trabajadores. Para ello ha de ser divulgado entre todos los trabajadores, para seguidamente ponerlo en práctica y comprobar su efectividad, mediante simulacros.

### ***Evacuación en caso de incendio***

Las salidas de emergencia deben estar perfectamente señalizadas (incluida iluminación de emergencia), y situadas de manera que los trabajadores dispongan, a menos de 25 metros, de una de ellas.

Las puertas de las salidas de emergencia deben poder abrirse con facilidad desde el interior del local y en el sentido de la evacuación.

La anchura de las puertas y pasillos ha de ser adecuada al número de personas que deban atravesarlos. En caso de riesgo medio o alto, disponer de más de una salida.

Eliminar los posibles obstáculos de las vías de evacuación.

Nombrar a las personas encargadas de realizar las evacuaciones.

Determinar un punto a 80 metros de la empresa para reunión del personal evacuado.

### ***Normas básicas de prevención de incendios***

**Mantenimiento del orden y limpieza.**

Respetar las señales de prohibición de fumar. No fumar en los locales de trabajo, al menos durante la última hora de la jornada. No arrojar cerillas ni colillas encendidas de cigarros al suelo, papeleras o cubos de basura. Utilizar ceniceros adecuados.

Desconectar los aparatos eléctricos, después de su uso.

No sobrecargas las líneas eléctricas (enchufes múltiples), ni improvisar fusibles.

No situar cerca de las fuentes de alumbrado y calefacción materiales combustibles.

Cuidado con la manipulación de productos explosivos o inflamables. Almacenarlos en un recinto aislado, con buena ventilación y protegido por pararrayos.

Cuidado con los trabajos que originen llamas, chispas, etc. Realizar las soldaduras cumpliendo estrictamente las condiciones de seguridad.

Almacenar según consejos del fabricante, y nunca juntos productos incompatibles.

#### *Actuación en caso de incendio*

Dar la alarma a todo el personal que pueda resultar afectado

Cortar el fluido eléctrico.

Intentar apagar el fuego con los medios de que se dispongan (todos trabajadores deben conocer perfectamente el funcionamiento y ubicación de los extintores).

Avisar a los bomberos.

Ayudar a los afectados por el incendio a escapar de él.

Si se circula por un ambiente cargado de humos se recomienda caminar agachado, también es aconsejable proteger la boca y la nariz con un pañuelo.

No perderlos nervios. No actuar de manera que pueda cundir el pánico.

## 4. LA SEÑALIZACIÓN EN SEGURIDAD

Se encuentra recogida en el R. D. 485/97, que define la “señalización de seguridad” como, aquella que, referida a un objeto, actividad o situación determinadas, proporciona una indicación o una obligación relativa a la seguridad o la salud en el trabajo mediante una señal en forma de panel, un color, una señal luminosa o acústica, una comunicación verbal o una señal gestual, según proceda.

Las señales de seguridad se clasifican en: Señales de advertencia, obligación, salvamento y socorro, prohibición y de incendios

### Señales de advertencia, obligación, salvamento y socorro, prohibición y de incendios

#### Señales de advertencia

**Forma triangular. Pictograma negro sobre fondo amarillo** (el amarillo deberá cubrir como mínimo el 50% de la superficie de la señal), **bordes negros**.

Como **excepción**, el fondo de la señal sobre "**materias nocivas o irritantes**" será de color **naranja**, en lugar de amarillo, para evitar confusiones con otras señales similares utilizadas para la regulación del tráfico por carretera.



**Materias Inflamables**



**Materias Explosivas**



**Materias Tóxicas**



**Materias Corrosivas**



**Materias Radioactivas**



**Materias Suspendidas**



**Vehículos de Mantenimiento**



**Riego Eléctrico**



**Peligro en General**



**Radiación Láser**



**Materias Comburentes**



**Radiaciones No Ionizantes**



**Campo Magnético Intenso**



**Riesgo de Tropiezo**



**Caída a Diferente Nivel**



**Riesgo Biológico**



**Baja Temperatura**





## Materia Nocivas o Irritantes

### Señales de Obligación

Forma redonda. Pictograma blanco sobre fondo azul (el azul deberá cubrir como mínimo el 50% de la superficie de la señal).



Protección Obligatoria de la Vista



Protección Obligatoria de la Cabeza



Protección Obligatoria del Oído



Protección Obligatoria de la Vías Respiratorias



Protección Obligatoria de los Pies



Protección Obligatoria de las Manos



Protección Obligatoria del Cuerpo



Protección Obligatoria de la Cara



Protección Individual Obligatoria Contra Caídas



Vía Obligatoria para Personas



Obligación General (acompañada, si procede, de una señal adicional)

## Señales de salvamento y socorro

**Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo verde (el verde deberá cubrir como mínimo el 50% de la superficie de la señal)**



Primeros Auxilios



Litera



Ducha de Seguridad



Lavado de los Ojos



Teléfono de Socorro



Dirección a Seguir (señal indicativa adicional a las anteriores)



Camino de la Salida de Socorro

## Señales de Prohibición

**Forma redonda. Pictograma negro sobre fondo blanco, bordes y banda (transversal descendente de izquierda a derecha atravesando el pictograma a 45° respecto a la horizontal) rojos (el rojo deberá cubrir como mínimo el 35% de la superficie de la señal)**



Prohibido Fumar



Prohibido Fumar y Encender Fuego



Prohibido el Paso a los Peatones



Prohibido Apagar con Agua



**Entrada Prohibida a las Personas no Autorizadas**



**Agua no Potable**



**Prohibido el Paso a los Vehículos de Mantenimiento**



**No Tocar**

### Señales de Incendios

**Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo rojo (el rojo deberá cubrir como mínimo el 50% de la superficie de la señal).**



**Manguera para Incendios**



**Escalera de Mano**



**Extintor**



**Teléfono contra Incendios**



**Dirección a Seguir (señal indicativa adicional a las anteriores)**

EMVIPSA