



**TEMARIO**  
**Tcos. Especialistas de Servicios Generales**  
**Universidad Complutense de Madrid**  
Ed. 2019



TEMARIO TÉCNICOS ESPECIALISTAS DE SERVICIOS GENERALES,  
INFORMACIÓN Y MANEJO DE EQUIPOS  
Universidad Complutense de Madrid  
Ed. 2019

© Beatriz Carballo Martín (coord.)  
© Ed. TEMA DIGITAL, S.L.  
ISBN: 978-84-942320-6-0  
DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES (UNIVERSIDADES)  
Depósito Legal según Real Decreto 635/2015

*Prohibido su uso fuera de las condiciones  
de acceso on-line o venta*

# TEMARIO

## TEMARIO COMÚN

Tema 1.- La constitución Española de 1978. Estructura y contenido. Título preliminar y título I. Derechos fundamentales y libertades públicas. Su garantía y suspensión.

Tema 2.- La Ley Orgánica de Universidades. Especial referencia al Personal de Administración y Servicios.

Tema 3.- El Estatuto de los Trabajadores. Derechos y deberes laborales básicos. Derechos y deberes derivados del contrato. Participación de los trabajadores en la Empresa: órganos de representación. El derecho de reunión. La libertad sindical.

Tema 4.- Los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid. Especial referencia al Personal de Administración y Servicios.

Tema 5.- Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas: la Ley 53/1984.

Tema 6.- El II Convenio Colectivo del Personal de Administración y servicios Laboral de las Universidades Públicas de Madrid.

## TEMARIO ESPECÍFICO

Tema 7.- Distribución de la distinta documentación y objetos.

Tema 8.- Manipulación, tratamiento y franqueo de la correspondencia.

Tema 9.- Clasificación Manipulación, tratamiento del correo interno.

Tema 10.- Control accesos y de llaves para la apertura y cierre de edificios y locales.

Tema 11.- Atención e información al público. (Artículo 13 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

Tema 12.- Informática básica a nivel usuario.

Tema 13.- MAV básicos.

Tema 14.- Nociones básicas de reprografía.

Tema 15.- La prevención de riesgos laborales: conceptos básicos y principios de la acción preventiva. Derechos y obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales. La coordinación de actividades empresariales. El Comité de Seguridad y Salud.

# TEMA 1.- LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978. ESTRUCTURA Y CONTENIDO.

## TÍTULO PRELIMINAR Y TÍTULO I. DERECHOS FUNDAMENTALES Y LIBERTADES PÚBLICAS. SU GARANTÍA Y SUSPENSIÓN.

### 1.- LA CONSTITUCIÓN

#### 1.1.- INTRODUCCIÓN

Tras las Elecciones Generales del 15 de junio de 1977, el Congreso de los Diputados ejerció la iniciativa constitucional que le otorgaba el art. 3º de la Ley para la Reforma Política y, en la sesión de 26 de julio de 1977, el Pleno aprobó una moción redactada por todos los Grupos Parlamentarios y la Mesa por la que se creaba una Comisión Constitucional con el encargo de redactar un proyecto de Constitución.

Una vez elaborada y discutida en el Congreso y Senado, mediante Real Decreto 2550/1978 se convocó el Referéndum para la aprobación del Proyecto de Constitución, que tuvo lugar el 6 de diciembre siguiente. Se llevó a cabo de acuerdo con lo prevenido en el Real Decreto 2120/1978. El Proyecto fue aprobado por el 87,78% de votantes que representaban el 58,97% del censo electoral.

Su Majestad el Rey sancionó la Constitución durante la solemne sesión conjunta del Congreso de los Diputados y del Senado, celebrada en el Palacio de las Cortes el miércoles 27 de diciembre de 1978. El BOE publicó la Constitución el 29 de diciembre de 1978, que entró en vigor con la misma fecha. Ese mismo día se publicaron, también, las versiones en las restantes lenguas de España.

A lo largo de su vigencia ha tenido dos reformas:

- En 1992, que consistió en añadir el inciso "*y pasivo*" en el artículo 13.2, referido al derecho de sufragio en las elecciones municipales.
- En 2011, que consistió en sustituir íntegramente el artículo 135 para establecer constitucionalmente el principio de estabilidad presupuestaria, como consecuencia de la crisis económica y financiera.

#### 1.2.- ANTECEDENTES

Las múltiples influencias de una Constitución derivada como la española de 1978 -además de aquellas recibidas del constitucionalismo histórico español- hay que buscarlas preferentemente dentro de las nuevas corrientes europeas que aparecen después de la Segunda Guerra Mundial, y en tal sentido ha recibido claras influencias de otros textos constitucionales europeos, así como de diferentes Tratados de Derecho Internacional:

- De la Constitución italiana de 1947 habría que destacar la configuración del poder judicial y sus órganos de gobierno, o los antecedentes del Estado Regional Italiano.

## **TEMA 2.- LA LEY ORGÁNICA DE UNIVERSIDADES. ESPECIAL REFERENCIA AL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.**

### **1.- LA LEY ORGÁNICA DE UNIVERSIDADES**

#### **1.1.- INTRODUCCIÓN**

La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, sustituyó a la Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria, que se dictó en su momento en desarrollo de lo dispuesto en el art. 27.10 de la Constitución, al reconocer la autonomía de las Universidades en los términos que la ley establezca.

La Ley Orgánica 6/2001 nació con el propósito de impulsar la acción de la Administración General del Estado en la vertebración y cohesión del sistema universitario, de profundizar las competencias de las Comunidades Autónomas en materia de enseñanza superior, de incrementar el grado de autonomía de las Universidades, y de establecer los cauces necesarios para fortalecer las relaciones y vinculaciones recíprocas entre Universidad y sociedad.

Es una Ley de la sociedad para la Universidad, en la que ambas dispondrán de los mecanismos adecuados para intensificar su necesaria y fructífera colaboración. Constituye así el marco adecuado para vincular la autonomía universitaria con la rendición de cuentas a la sociedad que la impulsa y la financia. Y es el escenario normativo idóneo para que la Universidad responda a la sociedad, potenciando la formación e investigación de excelencia, tan necesarias en un espacio universitario español y europeo que confía en su capital humano como motor de su desarrollo cultural, político, económico y social.

La Ley articula los distintos niveles competenciales, los de las Universidades, las Comunidades Autónomas y la Administración General del Estado. Diseña un mayor autogobierno de las Universidades y supone un incremento del compromiso de las CC.AA., lo que implica para las primeras una mayor eficiencia en el uso de los recursos públicos y nuevas atribuciones de coordinación y gestión para las segundas. Esto implica dotar de nuevas competencias a las Universidades y a las Comunidades Autónomas respecto a la anterior legislación, con el objetivo de plasmar en el texto de forma inequívoca la confianza de la sociedad en sus Universidades y la responsabilidad de éstas ante sus respectivas Administraciones educativas.

También es objetivo irrenunciable de la Ley la mejora de la calidad del sistema universitario en su conjunto y en todas y cada una de sus vertientes. Se profundiza, por tanto, en la cultura de la evaluación mediante la creación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación y se establecen nuevos mecanismos para el fomento de la excelencia: mejorar la calidad de la docencia y la investigación, a través de un nuevo sistema objetivo y transparente, que garantice el mérito y la capacidad en la selección y el acceso del profesorado, y mejorar, asimismo, la calidad de la gestión, mediante procedimientos que permitirán resolver con agilidad y eficacia las cuestiones de coordinación y administración de la Universidad.

## **TEMA 3.- EL ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES. DERECHOS Y DEBERES LABORALES BÁSICOS. DERECHOS Y DEBERES DERIVADOS DEL CONTRATO. PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA: ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN. EL DERECHO DE REUNIÓN. LA LIBERTAD SINDICAL.**

### **1.- EL ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES**

El art. 35 de la Constitución dispone:

*1. Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo.*

*2. La ley regulará un estatuto de los trabajadores.*

El derecho al trabajo es una de las bases sobre las que se asienta jurídicamente el modelo laboral de nuestra Constitución. Este modelo comprende otras disposiciones constitucionales de carácter fundamental como son, entre otras, el reconocimiento del papel de los sindicatos (artículo 7), el reconocimiento del derecho de huelga (artículo 28), el reconocimiento de la negociación colectiva y los conflictos colectivos (artículo 37), y la distribución de la renta, la formación profesional y la seguridad e higiene en el trabajo (artículo 40). Todos ellos constituyen una sistemática que conforma la estructura de las relaciones laborales desde el punto de vista constitucional.

El derecho al trabajo como parte de esta "Constitución laboral" aparece configurado como un derecho "dinámico" que comprende no sólo su reconocimiento formal sino también y principalmente el deber de los Poderes públicos de promover su realización efectiva.

Por otra parte, el mandato constitucional del apartado 2 se cumplió inicialmente con la aprobación del Estatuto de los Trabajadores de 1980 (Ley 10/1980, de 10 de marzo). Este texto fue objeto de una profunda reforma que culminó con el Estatuto de los Trabajadores de 1995, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, y vigente hasta la entrada en vigor del actual Estatuto, cuyo texto refundido ha sido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre.

### **2.- DERECHOS Y DEBERES LABORALES BÁSICOS**

Derechos laborales.- Los trabajadores tienen como derechos básicos, con el contenido y alcance que para cada uno de los mismos disponga su específica normativa, los de:

- a) Trabajo y libre elección de profesión u oficio.
- b) Libre sindicación.
- c) Negociación colectiva.
- d) Adopción de medidas de conflicto colectivo.

## **TEMA 4.- LOS ESTATUTOS DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. ESPECIAL REFERENCIA AL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.**

### **INTRODUCCIÓN**

Mediante Decreto 32/2017, de 21 de marzo (BOCM del 24 de marzo), el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid aprobó los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid. En el BOCM de 28 de julio de 2017 se publicó una corrección de errores de los Estatutos, y mediante Decreto 5/2018, de 23 de enero (BOCM del 26 de enero), se aprobó una modificación parcial de los Estatutos que afectó exclusivamente a su art. 128, sobre clasificación de las Escalas de funcionarios de Administración y Servicios.

Los Estatutos de la UCM constan de 213 artículos distribuidos en un Título preliminar y 15 Títulos, con la siguiente estructura:

- PREÁMBULO
  
- TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales
  
- TÍTULO I. Del Régimen Jurídico de la UCM
  
- TÍTULO II. De la Estructura de la Universidad
  - CAPÍTULO I. De las Facultades, Escuelas y Escuelas de Doctorado
  - CAPÍTULO II. De los Departamentos
  - CAPÍTULO III. De los Institutos Universitarios de Investigación
  - CAPÍTULO IV. De los Centros de Enseñanza Universitaria Adscritos a la UCM
  - CAPÍTULO V. De los otros Centros de la UCM
  - CAPÍTULO VI. De la Reglamentación Básica
  
- TÍTULO III. Del Gobierno y de la Representación en la UCM
  - CAPÍTULO I. De los Órganos Colegiados
    - SECCIÓN PRIMERA. Disposiciones Generales
    - SECCIÓN SEGUNDA. Del Claustro Universitario
    - SECCIÓN TERCERA. Del Consejo Social
    - SECCIÓN CUARTA. Del Consejo de Gobierno
    - SECCIÓN QUINTA. De las Juntas de Centro
    - SECCIÓN SEXTA. De los Comités de Dirección de las Escuelas de Doctorado
    - SECCIÓN SÉPTIMA. De los Consejos de Departamento
    - SECCIÓN OCTAVA. De los Consejos de Institutos Universitarios de Investigación

## **TEMA 5.- INCOMPATIBILIDADES DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: LA LEY 53/1984.**

### **INTRODUCCIÓN**

El art. 103.3 de la Constitución establece que la ley regulará el estatuto de los funcionarios públicos, el acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad, las peculiaridades del ejercicio de su derecho a sindicación, el sistema de incompatibilidades y las garantías para la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones.

El régimen de incompatibilidades de los funcionarios públicos ha sido desarrollado por la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.

El principio general de la Ley de Incompatibilidades es que el personal comprendido en su ámbito de aplicación de no pueda compatibilizar sus actividades con el desempeño, por sí o mediante sustitución, de un segundo puesto de trabajo, cargo o actividad en el sector público, salvo en los supuestos previstos en la misma.

La Ley de Incompatibilidades pretende tener un ámbito subjetivo extenso y omnicompreensivo, afectando tanto al personal funcionario como al laboral, tanto a la Administración General del Estado como a las CC.AA. y Corporaciones Locales, etc. Incluso a los solos efectos de esta Ley se considerará actividad en el sector público la desarrollada por los miembros electivos de las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales, por los altos cargos y restante personal de los órganos constitucionales y de todas las Administraciones Públicas, incluida la Administración de Justicia, y de los Entes, Organismo y Empresas de ellas dependientes, entendiéndose comprendidas las Entidades colaboradoras y las concertadas de la Seguridad Social en la prestación sanitaria.

Además de la incompatibilidad de desempeños, no se podrá percibir (salvo en determinados supuestos previstos en esta Ley) más de una remuneración con cargo a los presupuestos de las Administraciones Públicas y de los Entes, Organismos y Empresas de ellas dependientes o con cargo a los de los órganos constitucionales, o que resulte de la aplicación de arancel ni ejercer opción por percepciones correspondiente a puestos incompatibles. A los efectos anteriores, se entenderá por remuneración cualquier derecho de contenido económico derivado, directa o indirectamente, de una prestación o servicio personal, sea su cuantía fija o variable y su devengo periódico u ocasional.

En cualquier caso, el desempeño de un puesto de trabajo por el personal incluido en el ámbito de aplicación de esta Ley será incompatible con el ejercicio de cualquier cargo, profesión o actividad, público o privado, que pueda impedir o menoscabar el estricto cumplimiento de sus deberes o comprometer su imparcialidad o independencia.

La Ley de Incompatibilidades ha sido desarrollada a su vez por el Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los Entes, Organismos y Empresas dependientes.



## **TEMA 6.- EL II CONVENIO COLECTIVO DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS LABORAL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE MADRID.**

### **INTRODUCCIÓN**

El II Convenio Colectivo del Personal de Administración y Servicios Laboral de las Universidades Públicas de Madrid fue suscrito por la Comisión Negociadora del mismo el día 22 de julio de 2005, y publicado en el BOCM de 10 de enero de 2006. Su ámbito de aplicación afecta a las Universidades siguientes:

- Universidad de Alcalá de Henares
- Universidad Autónoma de Madrid
- Universidad Carlos III de Madrid
- Universidad Complutense de Madrid
- Universidad Politécnica de Madrid
- Universidad Rey Juan Carlos

Consta de 109 artículos, con la siguiente estructura:

- TÍTULO I.- Determinación de las partes que lo conciertan
- TÍTULO II.- Ámbito del convenio
- TÍTULO III.- Condiciones de aplicación
- TÍTULO IV.- Estabilidad en el empleo e incompatibilidades
- TÍTULO V.- Organización del trabajo
  - Capítulo 1.- Régimen de provisión
  - Capítulo 2.- Otras formas de provisión
  - Capítulo 3.- Puestos funcionales
- TÍTULO VII.- Regulación de las bases de las convocatorias
- TÍTULO VIII.- Jornadas
- TÍTULO IX.- Vacaciones, permisos y licencias
- TÍTULO X.- Suspensión del contrato de trabajo y excedencias

## TEMA 7.- DISTRIBUCIÓN DE LA DISTINTA DOCUMENTACIÓN Y OBJETOS.

### 1.- REPARTO DE DOCUMENTACIÓN

Entre las funciones ordinarias de los Cuerpos, Escalas y Categorías de Subalternos, Ordenanzas, Auxiliares de Servicios y denominaciones equivalentes en el ámbito de las distintas Administraciones Públicas están las de recibir, organizar y distribuir paquetería y documentación requeridas en las tareas administrativas y de gestión internas, hacerlo de forma autónoma y de acuerdo con procedimientos establecidos o siguiendo las instrucciones de técnicos de nivel superior, hacerlo con eficacia y siguiendo las normas de seguridad, higiene en el trabajo y respeto ambiental.

En el cumplimiento de dicha obligación profesional, es competencia de este personal:

- Identificar los cargos y departamentos o áreas para la recogida y distribución de paquetería y documentación.
- Recoger prensa diaria, organizar lotes por plantas y departamentos y distribuirla.
- Distribuir la documentación o paquetería con rapidez y exactitud, a través de los canales convencionales establecidos por la Administración.
- Cumplir la normativa legal de seguridad y confidencialidad.
- Distribuir los porta-firmas a las personas adecuadas en los diferentes despachos.

El reparto se realiza normalmente por los empleados o funcionarios subalternos de cada departamento u oficina administrativa (Área, Servicio, Sección o Negociado). La entrega propiamente dicha que puede ser periódica u ocasional. La periódica suele ejecutarse una o dos veces durante la jornada laboral y siempre a la misma hora aproximadamente. La entrega ocasional se realiza con motivo de la llegada urgente de algún documento. Su entrega debe ser inmediata. El control de entrega puede efectuarse de la siguiente forma:

- La Oficina de Registro General, al confeccionar la correspondiente hoja para el Libro de Registro, hace una copia de la misma.
- Original y copia, en unión de la correspondencia, se entregan al empleado encargado de la distribución, que deberá entregar en cada una de las dependencias administrativas la documentación junto con la copia de las hojas del Registro que le correspondan.
- La oficina receptora examinará los estadillos y los cotejará con la documentación recibida. Una vez asegurado de que se recibe la documentación que se relaciona en los estadillos, firma en uno de ellos el "Recibí" con la fecha, devolviéndolo.
- El subalterno devolverá estos estadillos a la oficina remitora de la documentación.

## TEMA 8.- MANIPULACIÓN, TRATAMIENTO Y FRANQUEO DE LA CORRESPONDENCIA.

## TEMA 9.- CLASIFICACIÓN MANIPULACIÓN, TRATAMIENTO DEL CORREO INTERNO.

*OBSERVACIÓN: Dado que los Temas 8 y 9 tienen un contenido muy parecido, se desarrollan ambos en común.*

### **1.- ENVÍOS Y RECIBOS POSTALES**

#### **1.1.- ENVÍOS POSTALES**

Se entenderá por envío postal el envío con destinatario, preparado en la forma definitiva en la que deba ser transportado por el operador del servicio postal universal.

En todo caso, son envíos postales, las cartas, tarjetas postales, paquetes postales, los envíos de publicidad directa, libros, catálogos y publicaciones periódicas:

- **Carta:** todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación materializada en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza, que tenga carácter actual y personal y toda aquella que, aun no reuniendo los requisitos antedichos, cumpla los restantes que establece el presente Reglamento para su admisión con arreglo a esta modalidad. En todo caso, tendrán la consideración de carta los envíos de recibos, facturas, documentos de negocios, estados financieros y cualesquiera otros mensajes que no sean idénticos.
- **Tarjeta postal:** toda pieza rectangular de cartulina consistente o material similar, lleve o no el título de tarjeta postal, que circule al descubierto y que contenga un mensaje de carácter actual y personal. La indicación del término de "tarjeta postal" en los envíos individuales implica automáticamente esta clasificación postal, aunque el objeto correspondiente carezca de texto actual y personal.
- **Paquetes postales:** los envíos que contengan cualquier objeto, producto o materia, con o sin valor comercial, cuya circulación por la red postal no esté prohibida y todo envío que, conteniendo publicidad directa, libros, catálogos, publicaciones periódicas, cumpla los restantes requisitos establecidos en este Reglamento para su admisión bajo esta modalidad. Cuando estos envíos contengan objetos de carácter actual y personal, deberá manifestarse expresamente, en su cubierta, dicha circunstancia. No podrán constituir paquetes postales los lotes o agrupaciones de las cartas o cualquier otra clase de correspondencia actual y personal.

## **TEMA 10.- CONTROL ACCESOS Y DE LLAVES PARA LA APERTURA Y CIERRE DE EDIFICIOS Y LOCALES.**

### **1.- CONTROL DE ACCESOS**

Las labores de control de accesos, recepción y atención a las usuarias y usuarios en un centro público puede suponer (cuando así lo determine la persona titular de la administración general del edificio) la asunción de tareas orientadas a regular el acceso y a garantizar la seguridad de personas y bienes. Para ello el personal subalterno en funciones de control de accesos se orientará según lo dispuesto en las normas y protocolos establecidos por la administración general del edificio.

#### **1.1.- DEFINICIÓN Y TIPOS**

El control de accesos es una medida preventiva de seguridad para supervisar y regular el tránsito de personas, vehículos y mercancías a través de una o varias zonas, áreas o dependencias de un determinado lugar, instalaciones o edificio público o privado definidas como áreas seguras para la prevención y protección de riesgos. También nos referimos al control de accesos como el espacio físico donde se realizan las operaciones propias de esta actividad integrando medidas técnicas y organizativas de seguridad física y electrónica para la protección de bienes y personas.

Como filtro de seguridad, puede estar gestionado por una o varias personas, asistidas o no por sistemas electrónicos que faciliten el control y registro administrativo de visitas y mercancías de tal modo que permita conocer la identidad de las personas y sus movimientos por uno o varios departamentos o áreas del edificio.

Desde este punto de vista se establece una clasificación que unifica los sistemas de control teniendo en cuenta a qué o quién van dirigidos:

- Personas.
- Vehículos.
- Objetos y mercancías.

#### **1.2.- OBJETIVOS DEL CONTROL DE ACCESOS**

El objetivo principal cuando se establece un sistema de control de accesos es minimizar o descartar los riesgos de seguridad derivados de entradas y salidas no autorizadas, aplicando los criterios establecidos en el procedimiento para la identificación fiable de personas, vehículos y mercancías.

Las ventajas destacables del control de acceso son:

- Incremento del nivel de seguridad y protección de las personas y bienes.
- Disminución de los actos de robo, hurto, apropiación o utilización indebida, etc.
- Disponibilidad de información fiable del tránsito de personas, vehículos y mercancías.

## TEMA 11.- ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO (ART. 13 DE LA LEY 39/2015 DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AA.PP.)

### 1.- ATENCIÓN AL PÚBLICO

La comunicación cara a cara es la forma idónea de comunicación. En ella utilizamos no sólo la palabra sino toda una gama de recursos expresivos como el gesto, la mirada, la postura, es decir, lo que se ha denominado el lenguaje corporal, que contribuyen a una mejor comunicación.

Es una comunicación **inmediata**, no transcurre ningún lapso de tiempo entre la formulación de la pregunta y la respuesta.

Hay una interrelación mutua, a través del mecanismo de retroalimentación que va depurando la comunicación de elementos accesorios y subjetivos hasta lograr una correcta interpretación de los mensajes.

#### 1.1.- CONDICIONES MATERIALES

Es de sobras conocido el influjo que el medio físico, es decir, la configuración del espacio y los elementos a él incorporados ejercen sobre la conducta.

La comunicación puede verse facilitada o dificultada por el ambiente en que se produce. Por ello, las oficinas de información deberían cumplir ciertos requisitos en cuanto a emplazamiento, características y organización del local:

- Deberán **situarse** en puntos estratégicos de las ciudades, con buenas comunicaciones. Su acceso deberá ser directo desde la calle y contar con la señalización adecuada.
- El local debe ser amplio, bien iluminado, de uso exclusivo, con mobiliario funcional y distribuido de forma que permita preservar la intimidad de las comunicaciones, que garantice unas condiciones de mínimo confort tanto para el informador como para su interlocutor, que ofrezca facilidades para la lectura y la consulta de documentos.
- Hay que evitar en la medida de lo posible la formación de colas y, cuando no puedan evitarse, deben organizarse (números, turnomatic...) procurando que exista un lugar de espera con asientos.
- También debe disponerse de un espacio con mesas y sillas para que el público pueda consultar documentos, tomar notas, rellenar impresos, etc.

En cuanto al **sistema de atención al público**, hay que eliminar las barreras arquitectónicas, como ventanillas o mostradores que producen la impresión de que la Administración es un coto cerrado diferenciado y enfrentado a los ciudadanos. Es conveniente combinar el mostrador para consultas breves y entrega de formularios, instancias, etc. con las mesas individuales donde se ofrece una información más detallada.

## TEMA 12.- INFORMÁTICA BÁSICA A NIVEL USUARIO.

### 1.- INTRODUCCIÓN A LA INFORMÁTICA

Un ordenador es una máquina electrónica que sirve para procesar información digital. La información digital es aquella que puede expresarse en términos de 0 y 1, es decir, en el sistema binario de numeración. Si partimos de una información analógica, como una fotografía en papel, es necesario digitalizarla previamente antes de introducirla en el ordenador; en este caso mediante un escáner.

#### 1.1.- ESQUEMA BÁSICO DE FUNCIONAMIENTO

El funcionamiento básico de un ordenador puede expresarse mediante el siguiente esquema:

1.- Debemos suministrar unos **datos de entrada** al ordenador. Estos datos deben estar en formato digital y podemos suministrárselos de varias formas:

- Desde dispositivos de entrada, como el ratón, el teclado, o un escáner.
- Desde unidades de almacenamiento de datos, como un disco duro, un *pen-drive*, una unidad óptica (CD-ROM o DVD), una memoria *flash*, etc.
- A través de una conexión de red, como una red local o Internet.

2.- El ordenador **procesa** dichos datos de entrada de acuerdo con las **instrucciones** del **programa** que se esté ejecutando en ese momento. El procesamiento de datos puede consistir en realizar cálculos con ellos, o en transferirlos de un lugar a otro. Esta labor la realiza, fundamentalmente, el **microprocesador**, que actúa como Unidad Central de Procesamiento (**CPU**). Pero también intervienen:

- La **memoria RAM**, almacenando temporalmente los datos y las instrucciones.
- La **tarjeta gráfica**, que incluye su propio procesador y su propia memoria RAM.
- El **chipset**, que controla el flujo de datos entre el microprocesador, la tarjeta gráfica y el resto de los dispositivos (monitor, disco duro, etc).

3.- Como consecuencia del procesamiento de los datos por parte del ordenador, éste obtiene un resultado, que llamamos **datos de salida**. Estos datos pueden mostrarse en la pantalla del monitor, enviarse a una impresora, almacenarse en el disco duro, etc.

## TEMA 13.- MAV BÁSICOS.

### 1.- EQUIPOS MULTIMEDIA

Los equipos audiovisuales (o Medios AudioVisuales MAV) se refieren especialmente a medios que, con imágenes, sonido y grabaciones sonoras, sirven para comunicar mensajes. Están presentes en nuestra vida diaria, y especialmente en entornos profesionales, siendo la Administración uno de ellos: información al público; campañas específicas dirigidas a consumidores y usuarios, conductores, usuarios de servicios, público en general, etc.; avisos y alarmas; educación; etc.

Dentro de los equipos audiovisuales podemos encontrar los siguientes:

- Retroproyector
- Proyector de diapositivas
- Diaporama
- Proyector de opacos
- Cámara de vídeo
- Cámara fotográfica
- Cañón (proyector multimedia)
- Grabadora
- Televisión
- Sistema de sonido (mesa mezcladora, altavoces)
- Reproductor de CD/DVD/BlueRay
- Ordenador (portátil o de sobremesa)
- Lector CD-Rom
- Pizarra digital
- Sistemas de videoconferencia
- Altavoces y equipos de sonido
- Micrófonos
- Etc.

Con la generalización del uso de sistemas informáticos los medios audiovisuales se han transformado en sistemas multimedia, que pueden definirse de varias formas:

- Combinación de texto, imagen, sonido e imagen en movimiento
- Integración en un mismo soporte digital de diferentes medios o tipos de información: texto, imágenes, vídeo, sonido.
- Sistema que utiliza más de un medio de comunicación al mismo tiempo en la presentación de la información, como el texto, la imagen, la animación, el vídeo y el sonido.

## TEMA 14.- NOCIONES BÁSICAS DE REPROGRAFÍA.

Entre las funciones ordinarias de los Cuerpos, Escalas y Categorías de Subalternos, Ordenanzas, Auxiliares de Servicios y denominaciones equivalentes en el ámbito de las distintas Administraciones Públicas están las de reparto de correspondencia y documentos, centralita, reprografía y otras similares. Hay que entender, por tanto, que corresponde a esta categoría el manejo y uso de las máquinas propias de las oficinas, y la reprografía o reproducción de documentos por diversos medios.

### 1.- FOTOCOPIADORAS

- Definición y características.- La fotocopidora es una máquina capaz de obtener una copia exacta de un documento original mediante un proceso electrostático. A la vez, puede ampliar o reducir el documento, copiar por las dos caras y clasificar, encuadernar o grapar las copias.

Las fotocopadoras más modernas han adoptado otras funciones, como por ejemplo, la de la impresora, el fax o el escáner, y emplean muchos tipos de papel, aunque la gran revolución llegó con las copias a color: la imagen se analiza tres veces, se expone a través de tres filtros y se reproduce con los colores secundarios (amarillo, magenta y cian).

Las principales características de las fotocopadoras son:

- Alimentación automática.
- Copia por ambos lados (Duplexing).
- Control de exposición automático.
- Contador de copia.
- Auditor de copia.
- Terminación.
- Color.
- Recuperación de tarea.
- Tecla Reset (Regreso automático).
- Reducción y ampliación.
- Edición automática.
- Encendido inmediato.
- Interruptor.
- Diagnóstico automático.
- Botón "Ayuda".
- Código de acceso.

Existe una gran cantidad de marcas y modelos, por lo que aquí se tratarán elementos y manejo básicos y nociones generales comunes a la gran mayoría.



## **TEMA 15.- LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: CONCEPTOS BÁSICOS Y PRINCIPIOS DE LA ACCIÓN PREVENTIVA. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE EMPRESARIOS Y TRABAJADORES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. LA COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES. EL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD.**

### **1.- LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

El artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Este mandato constitucional conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo y encuentra en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales su pilar fundamental. En la misma se configura el marco general en el que habrán de desarrollarse las distintas acciones preventivas, en coherencia con las decisiones de la Unión Europea que ha expresado su ambición de mejorar progresivamente las condiciones de trabajo y de conseguir este objetivo de progreso con una armonización paulatina de esas condiciones en los diferentes países europeos.

De la presencia de España en la Unión Europea se deriva, por consiguiente, la necesidad de armonizar nuestra política con la naciente política comunitaria en esta materia, preocupada, cada vez en mayor medida, por el estudio y tratamiento de la prevención de los riesgos derivados del trabajo. Buena prueba de ello fue la modificación del Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea por la llamada Acta Única, a tenor de cuyo artículo 118 A) los Estados miembros vienen, desde su entrada en vigor, promoviendo la mejora del medio de trabajo para conseguir el objetivo antes citado de armonización en el progreso de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Este objetivo se ha visto reforzado en el Tratado de la Unión Europea mediante el procedimiento que en el mismo se contempla para la adopción, a través de Directivas, de disposiciones mínimas que habrán de aplicarse progresivamente.

Consecuencia de todo ello ha sido la creación de un acervo jurídico europeo sobre protección de la salud de los trabajadores en el trabajo. De las Directivas que lo configuran, la más significativa es, sin duda, la 89/391/CEE, relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, que contiene el marco jurídico general en el que opera la política de prevención comunitaria.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL) transpone al Derecho español la citada Directiva, al tiempo que incorpora al que será nuestro cuerpo básico en esta materia disposiciones de otras Directivas cuya materia exige o aconseja la transposición en una norma de rango legal, como son las Directivas 92/85/CEE, 94/33/CEE y 91/383/CEE, relativas a la protección de la maternidad y de los jóvenes y al tratamiento de las relaciones de trabajo temporales, de duración determinada y en empresas de trabajo temporal. Así pues, el mandato constitucional contenido en el artículo 40.2 de nuestra ley de leyes y la comunidad jurídica establecida por la Unión Europea en esta materia configuran el soporte básico en que se asienta la LPRL. Junto a ello, los compromisos contraídos con la Organización Internacional del Trabajo a partir de la ratificación del Convenio 155, sobre seguridad y salud de los trabaja-