

# **MATERIAS DE ESTUDIO**

*(LECTURA FACIL)*

## **AYUNTAMIENTO DE TORRENT**

**OPOSICIONES SUBALTERNO**

***UNA PLAZA TURNO DIVERSIDAD FUNCIONAL INTELECTUAL***

***(OEP 2023-2024)***



# INDICE

	Página
<b>TEMA 1. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN _____</b>	<b>3</b>
La Constitución _____	3
Organización de los territorios _____	4
<b>TEMA 2. CONTROL DE ACCESO, IDENTIFICACIÓN, INFORMACIÓN, ATENCION Y</b>	
<b>RECEPCIÓN DE PERSONAL VISITANTE _____</b>	<b>11</b>
La organización en la Administración. Departamentos y áreas de trabajo _____	11
La comunicación _____	14
Ciudadanos y ciudadanas _____	17
<b>TEMA 3. MÁQUINAS REPRODUCTORAS Y OTRAS PARECIDAS _____</b>	<b>20</b>
Reprografía de documentos _____	20
¿Cuáles son los fallos más habituales en los equipos de reprografía? _____	28
Otras máquinas complementarias a la reprografía _____	30
<b>TEMA 4. RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE PAQUETERÍA, DOCUMENTACIÓN</b>	
<b>CORRESPONDENCIA _____</b>	<b>33</b>
La ubicación física de las distintas áreas y personas dentro de la organización ____	33
Circulación interna de la paquetería y documentación _____	34
Recogida, clasificación y distribución de correspondencia _____	36
<b>TEMA 5. NORMAS DE SEGURIDAD, SALUD LABORAL Y PROTECCIÓN AMBIENTAL _____</b>	<b>44</b>
Normas para manipular cargas _____	45
Normas de seguridad, salud laboral y protección ambiental en reprografía _____	45
Normas de educación vial básicas para peatones _____	46
<b>TEMA 6. IGUALDAD _____</b>	<b>48</b>
La igualdad de todas las personas _____	48
La igualdad en las Administraciones _____	51



# TEMA 1: ORGANIZACIÓN TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN

## Introducción

En el tema 1 aprenderás:

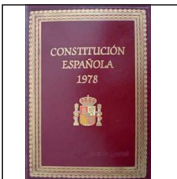
- Qué es el Estado español.
- Cómo funciona la Administración española.
- Cómo trabaja a través de procedimientos.
- Cómo funciona según la Constitución.
- Cómo se divide .
- Cómo se trabaja según el territorio.



## La Constitución

La Constitución Española es la ley más importante de España.

Los españoles votaron la Constitución en 1978.



La Constitución nos dice las Administraciones más importantes del Estado español:

- Corona.
- Gobierno de España.
- Comunidades Autónomas.
- Cortes.

La Constitución nos dice cuáles son los derechos y deberes más importantes de la ciudadanía.

## El Estado y sus instituciones básicas

El Estado español es una monarquía con un Rey o una Reina como "jefes" del Estado.

La ciudadanía elige a sus representantes en las elecciones generales.

Sus representantes son:

- Los diputados, que se reúnen en el Congreso.
- Los senadores, que se reúnen en el Senado.

Las Cortes Generales son el Congreso y el Senado juntos.

El Congreso elige al Presidente del Gobierno.

El Presidente elige a los Ministros para hacer el Gobierno.

## Organización de los territorios

La Constitución indica las organizaciones que controlan las comunidades autónomas y la Administración local.

Hay **3 niveles** de organizaciones según el territorio del Estado español que controlan.

### 1. El Estado

El Estado tiene competencias sobre toda España.

Las **competencias** son la capacidad de hacer leyes y organizar.

#### **Ejemplo:**

El Ejército español actúa en todo el país con órdenes del Gobierno español.

Hay leyes en las que el Gobierno de España se encarga de una parte y las comunidades autónomas se encargan de otra.

#### **Ejemplo:**

El Gobierno de España decide sobre las etapas escolares. Las comunidades autónomas deciden sobre la organización del profesorado.

## 2.- Las comunidades autónomas

En España hay 17 comunidades autónomas.

La Comunitat Valenciana es una de las 17 comunidades.

Cada comunidad autónoma hace sus propias leyes.

Una comunidad no puede hacer una ley para otra comunidad.

### Ejemplo:

El Consell de la Generalitat dirige la Administración de la Generalitat Valenciana.

El Consell no puede dirigir a Murcia o Andalucía.





### 3.- La Administración local

Las Administraciones locales son los municipios y provincias.  
Los municipios son los pueblos y ciudades.



El municipio es la Administración local que más conoces.

España se divide en municipios.

El Ayuntamiento gobierna cada municipio.

#### **Ejemplo:**

El Ayuntamiento de Torrent dirige la Administración local del municipio de Torrent.

El Ayuntamiento de Torrent no dirige el municipio de Alcàsser aunque esté al lado.

La Provincia es una Administración local.



La Diputación Provincial es quien gobierna la Provincia.

Alicante, Castellón y Valencia son las 3 provincias de la Comunitat Valenciana.

### **La Administración**

El Estado, las comunidades autónomas y las Administraciones locales necesitan una organización de personas.

Estas organizaciones se llaman **Administraciones.**

Las Administraciones sirven para poner en marcha las leyes y atender a la ciudadanía.

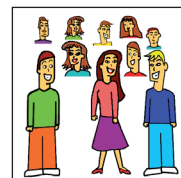


**Ejemplo:**

Cuando vamos al hospital para que nos curen nos dan un servicio sanitario.  
El hospital público es una Administración sanitaria.

**Los órganos administrativos.**

Un “órgano administrativo” es un grupo de personas que hacen un trabajo concreto en una Administración.



Las decisiones legales se aplican de diferentes maneras para la ciudadanía, las organizaciones o las instituciones.

**Ejemplo:**

Una niña tiene que entrar en un colegio de su barrio.

El colegio lo elige la *Conselleria* de Educación, que es un órgano administrativo.

Las clases las dan en un colegio, que es otro órgano administrativo.

Las clases son vigiladas por la Inspección Escolar, que es otro órgano administrativo.

**Los procedimientos**

La Administración está muy organizada para atender bien a la ciudadanía.

La Administración sigue un “procedimiento” para hacer cualquier trabajo.

Un procedimiento siempre se hace de la misma manera.

Un procedimiento es la manera de organizar el trabajo siguiendo siempre unos pasos muy claros.

## **Funcionamiento de la Administración según la Constitución**

### **La Constitución:**

Es la ley más importante de España.

Organiza los órganos más importantes del Estado.

Decide los derechos y deberes más importantes de la ciudadanía.

Decide las reglas básicas de la Administración.



Las principales reglas para el funcionamiento de la Administración son:

- Hacer las cosas de manera justa y clara.
- Pensar en lo mejor para todos. Lo llamamos “intereses generales”.
- Cumplir con todo lo necesario para actuar bien.

Según la Constitución la Administración actuará con los principios de:

- Eficacia.
- Jerarquía.
- Descentralización.
- Desconcentración.
- Coordinación.
- Legalidad.

Vamos a estudiar ahora cada una de estas características.

### **Eficacia**

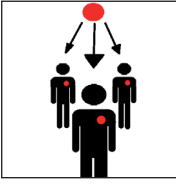
Las Administraciones públicas tienen que actuar de manera correcta y rápida.

#### **Ejemplo:**

Un ciudadano pide una pensión y tiene derecho a que se lo solucionen de la manera más rápida y sencilla.

## Jerarquía

Los diferentes órganos y personas de la Administración se organizan repartiendo las responsabilidades y las decisiones.



Unas personas deciden más cosas que otras personas.  
Cada persona trabaja según el puesto de trabajo que tiene y las instrucciones que le dan sus superiores.

## Descentralización y desconcentración

Las Administraciones grandes se dividen en órganos más pequeños:

- para hacer mejor sus funciones.
- para llegar mejor a la ciudadanía.

## Coordinación

Los diferentes órganos y personas de la Administración deben ponerse de acuerdo.

Tienen que hacer las cosas de manera organizada y conjunta como si fueran una sola Administración.

Trabajando así no hay repeticiones ni fallos.

## Legalidad

La Administración decide sobre los asuntos cumpliendo la Constitución y todas las leyes



### Ejemplo:

La Administración debe darnos el carnet de conducir si cumplimos con la ley para tener el carnet.  
No depende de quién seamos o cómo vistamos.

## **Lo que tienes que saber del tema 1:**

- 1 • ¿Cómo se llama la ley más importante de España?
- 2 • ¿Qué nos dice la Constitución?
- 3 • ¿Qué quiere decir que España es una monarquía?
- 4 • ¿Quién elige a los diputados y senadores y cómo los elige?
- 5 • ¿Dónde se reúnen los diputados y las diputadas? ¿Y los senadores y senadoras?
- 6 • ¿Qué son las Cortes Generales?
- 7 • ¿Sobre qué territorio tiene competencias la Administración del Estado?
- 8 • ¿Cuántas comunidades autónomas hay en España?
- 9 • ¿Cuáles son las administraciones locales?
- 10 • ¿Cómo se llama el órgano de gobierno de los municipios?
- 11 • ¿Cómo se llama el órgano de gobierno de la provincia?
- 12 • ¿Qué es una Administración? ¿Para qué sirve?
- 13 • ¿Qué es un órgano administrativo?
- 14 • ¿Qué es un procedimiento administrativo?
- 15 • ¿Qué significa que la Administración debe funcionar con eficacia?
- 16 • ¿Qué significa que la Administración debe funcionar con jerarquía?
- 17 • ¿Qué significa la desconcentración y descentralización de la Administración?
- 18 • ¿Qué significa que la Administración debe funcionar con coordinación?
- 19 • ¿Qué significa que la Administración debe funcionar con legalidad?

## TEMA 2:

# CONTROL DE ACCESO, IDENTIFICACIÓN, INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE PERSONAL VISITANTE

### Introducción

Para saber quién viene a visitar el local de la Administración y poder atenderle muy bien tendrás que saber hablar con las personas.



Tienes que:

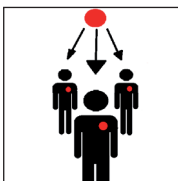
- Estar seguro de que entiendes bien lo que necesitan y que ellos entienden bien lo que les explicas.
- Ser muy educado y prestar mucha atención para solucionar bien lo que pida el visitante.
- Conocer y moverte bien por el local.
- Prestar mucha atención y acordarte bien de todo lo que trabajes.
- Hablar alto y claro para que se te entienda bien.
- Tener una buena actitud: sonriente y trabajador.
- Ir a trabajar duchado, bien vestido y bien peinado.

### La organización en la Administración.

### Departamentos y áreas de trabajo

Para informar bien a los visitantes sobre el local de la Administración, tienes que:

- Conocer la organización de la administración, los departamentos y las áreas de trabajo.
- Saber dónde están.
- Saber los nombres con que se designan y las personas que trabajan en cada uno, el cargo y su tratamiento.



### El departamento

Una Administración se divide en varias partes que llamamos “departamentos”.

“Dirección”, “servicio”, “sección” son los nombres que tienen algunas de estas partes.

Cada persona tiene un trabajo en el departamento con diferentes funciones y responsabilidades.

Cada departamento tiene un nombre formado por siglas.

Una **sigla** es la letra inicial de una palabra o de varias.

Las siglas sirven para que sea más fácil decir o escribir su nombre.

**Ejemplo:**

DGFP: Dirección General de la Función Pública.

## El área de trabajo

El lugar donde el trabajador realiza sus funciones se llama “área de trabajo”.

**Ejemplo:**

un despacho, una oficina o un recibidor.



## Entrada de visitantes al Ayuntamiento de Torrent

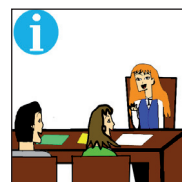
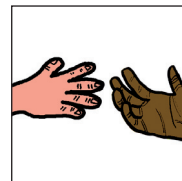
Cuando una persona visitante entra en el centro de trabajo, tú deberás hablar con ella.

Tienes que:

- Preguntarle quién es y para qué viene.
- Preguntarle para saber qué necesita y poder explicarle a dónde debe ir.
- Hablar antes con la persona o el departamento al que quiera ir el visitante.

Estos son unos buenos consejos para saber atender a los/as visitantes:

- Atiéndelos muy bien. A veces las personas que vienen no saben con quién tienen que hablar y se sienten “perdidas”.
- Saluda, habla con una sonrisa, preséntate y pregunta qué desea.
- Escucha lo que la persona te dice.
- Pregunta si quiere hablar con alguien y qué quiere.
- Responde sólo lo que te ha preguntado y necesita saber.
- Dale la información correcta sobre lo que te pregunta.
- Utiliza un lenguaje simple.
- Intenta que confíe en ti.
- Avisa a la persona de la Administración con quien quiere hablar.
- Identifica a la persona visitante.
- Explícale por dónde tiene que ir para poder hablar con la persona que ha quedado.
- Acompáñalo al lugar si es necesario.
- Asegúrate de que las visitas se marchan del local.
- Despidete cortésmente.



## Normas de protocolo

Las “normas de protocolo” son las reglas para organizar las respuestas a las visitas.

Es importante saber cómo comportarnos en el trabajo.

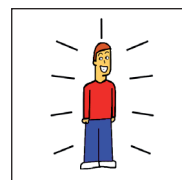
Trata a las personas de “Señor” o “Señora”, “Don” o “Doña”.

Es importante preguntar cómo tratar a cada persona del centro de trabajo donde vayas.

## Normas de cortesía

Las normas de cortesía son frases o acciones de respeto hacia los demás.

Es muy importante tener muy buenos modales para todas las personas.



Las normas de cortesía que tienes que tener:

- Abrir la puerta.
- Saludar con respeto: “Buenos días”, “Buenas tardes”.
- Decir “Por favor” antes de preguntar quién es y adónde va.



- Pedir disculpas, decir “Perdone”, si te equivocas.
- Dejar salir antes de entrar en una dependencia.
- Despedirte adecuadamente, con respeto y educación.
- Tratar a la persona de “usted”.

## **La comunicación**

A las personas nos gusta comunicarnos con otras personas porque no estamos solas en este mundo.

Para comunicarnos utilizamos diferentes formas como:

- Gestos.
- Mímica.
- Símbolos.
- Sonidos.
- Palabras.

## **El proceso de comunicación**

La comunicación es una manera de dar información sobre ideas, pensamientos o sentimientos entre dos o más personas.

Es importante saber con quién y dónde hablamos para saber hablar de una manera o de otra.

## **Comunicación verbal**

La comunicación verbal es utilizar las palabras para comunicarnos.

Hay tres tipos de comunicación verbal:

- Oral.
- Telefónica.
- Escrita.

**Comunicación oral:** cuando unas personas hablan con otras cara a cara.

Todos tienen que hablar el mismo idioma para que exista comunicación.





**Comunicación telefónica:** el teléfono es uno de los medios de comunicación más utilizados.

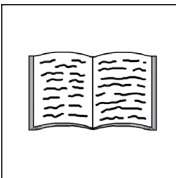
El teléfono nos permite contactar enseguida con otras personas. Todos recibimos varias llamadas al día.



**Comunicación escrita:** las personas se comunican escribiendo y leyendo.

**Ejemplos:**

- Cartas.
- Telegramas.
- Anuncios en el periódico.
- Libros.
- Correo electrónico.
- Revistas.



La comunicación escrita es mejor porque se puede guardar mucho tiempo.

**Ejemplo:**

Una carta de un amigo dura siempre que la guardemos.  
Una carta siempre podremos volver a leerla.

Un escrito se hace mejor utilizando frases y palabras sencillas.

La forma de escribir debe ser clara, precisa y breve.

## **El uso del teléfono**

Es muy importante utilizar bien el teléfono aunque no se nos vea la cara.

El primer contacto con la Administración se tiene muchas veces a través de una llamada.

Por eso es importante responder muy bien.

### Consejos para hacer una llamada:

- Prepárate lo que vas a hablar antes de llamar.
- Di tu nombre y el nombre completo de la organización en la que trabajas.
- Explica de forma breve y clara, por qué llamas.
- Habla claro y vocaliza. Debes explicarte muy bien.
- Utiliza un lenguaje y vocabulario correcto.
- Habla con un tono de voz medio: ni muy alto ni muy bajo.

### Consejos para atender una llamada:

- Escucha atentamente lo que la persona te dice.
- Contesta a lo que te preguntan de forma correcta.
- Colabora y ayuda en aquello que puedas.
- No termines las frases de la persona que llama.
- Escribe las cosas importantes que habléis.

Estas notas nos sirven para recordar y que no haya equivocaciones.

Las partes importantes de la comunicación telefónica:

#### - La voz:

Cuando hablamos por teléfono no se nos ve la cara.

Solo se nos oye la voz.

La voz es la forma de contar cosas con palabras.

Podemos crear un buen o un mal ambiente según nuestra forma de hablar.

El timbre de la voz es la potencia con la que hablamos.

Habla con fuerza pero sin gritar para dar seguridad.

El tono de la voz es el ritmo con el que hablamos.

Cambia el tono durante la llamada para no cansar.

Vocaliza bien para que se te entienda bien.

#### - El lenguaje:

Habla con buenas palabras y frases que comprendan todas las personas.

No utilices "muletillas" como "¿Sabes?", "¿Me entiendes o no?"



## - El silencio:

Para destacar algo importante puedes utilizar el silencio.  
Para de hablar un segundo antes de decir algo importante.



El silencio puede ser:

**POSITIVO:** Si escuchas con atención te quedas en silencio.  
Puedes utilizar palabras como "sí" o "desde luego"  
para que la persona no piense que se ha cortado la llamada.

**NEGATIVO:** Si no contestas nada a la otra persona  
y no le explicas por qué no le contestas.

Si no puedes o no quieres hablar, no puedes quedarte sin hablar.  
Éxplicale a la otra persona por qué no hablas.

### **Ejemplo:**

Le podemos decir:

"Un momento, por favor, voy a mirar los datos en el ordenador",

"Un momento, por favor, voy a ver si he recibido sus documentos".

## - La sonrisa:

La sonrisa siempre se oye a través del teléfono.  
Cuando utilizamos la sonrisa en una conversación telefónica  
la hacemos más agradable y menos agresiva.



## Ciudadanía

La ciudadanía es la suma de personas que forman una sociedad.  
Si son hombres se les llama "ciudadanos o usuarios".  
Si son mujeres se les llama "ciudadanas o usuarias".





Los usuarios son:

- Quienes reciben los servicios que hace la Administración.
- Los clientes del Ayuntamiento que necesitan un profesional o un servicio.

Atiende bien a los clientes ayudándoles a la comunicación.

El espacio debe ser acogedor, limpio y ordenado.

Tu ropa, tu piel y tu cabello deben estar limpios y cuidados.

Los ciudadanos esperan de nosotros que les:

- Escuchemos.
- Tratemos amablemente.
- Demos consejos.
- Ayudemos con sus problemas.



### **Consejos para atender:**

- Hablar con fuerza pero no gritar.
- Hablar con claridad y no mirar al suelo al hablar.
- No utilizar las palabras de amigos: "macho, colega, ok" y parecidas.
- Utilizar el "usted" y "ustedes".
- Mirar a la cara de a la persona con la que hablamos.
- Tener una cara amable y sonreír.
- Poner el cuerpo recto pero relajado.
- Hacer gestos abiertos con las manos.
- No jugar con cosas con las manos, por ejemplo un bolígrafo o las gafas.
- Dar un firme apretón de manos al saludar.

## Lo que tienes que saber del tema 2:

- 1 • En la entrada a los órganos de la Administración, ¿a quién debes preguntar su nombre, informar y atender? y ¿cómo debes hablarles?
- 2 • ¿Qué debes conocer para poder informar bien a los visitantes?
- 3 • ¿Qué son departamentos? ¿Qué nombres tienen?
- 4 • ¿Qué significa la palabra “sigla” y para qué sirve?
  - 4.2 • ¿Qué es el área de trabajo?
- 5 • ¿Qué es el área de trabajo?
- 6 • ¿Qué cosas debes hacer para ayudar a las personas visitantes en los centros de trabajo?
- 7 • ¿Qué son las normas de protocolo? ¿Cuáles son las palabras más utilizadas?
- 8 • ¿Qué son las normas de cortesía? ¿Cuáles son las normas de cortesía que debes utilizar con el personal visitante?
  - 8.2 • ¿Cómo debe hacerse un escrito?
- 9 • ¿Qué formas de comunicación verbal hay?
- 10 • ¿Cómo debe hacerse un escrito?
- 11 • Hablando por teléfono, ¿qué debe hacer la persona que llama?
- 12 • Hablando por teléfono, ¿qué debe hacer la persona que responde?
- 13 • ¿Por qué debemos vocalizar al hablar por teléfono?
- 14 • ¿Qué significa la “ciudadanía”? ¿Cómo se puede llamar también a la ciudadanía que recibe los servicios de la Administración?
- 15 • Para atender bien a los clientes que reciben los servicios de la Administración, ¿cómo debe ser tu imagen personal?
- 16 • ¿Cómo debes estar tú y el espacio a tu alrededor cuando atiendas a los clientes de la Administración?

# TEMA 3:

## MÁQUINAS REPRODUCTORAS Y OTRAS PARECIDAS

### Introducción

En el tema 3 vas a aprender tareas de reprografía.

Tienes que conocer y utilizar las diferentes máquinas y materiales de papel.

Haz un buen uso de las máquinas con seguridad y cuidados.

Trabajarás con más compañeros.

Relaciónate bien con tus compañeros

cuando te encarguen trabajos de reprografía.

Los documentos son muy necesarios y urgentes para su trabajo.

Los encargos te los hacen en persona,

con notas escritas o a través del teléfono.

Recuerda las normas de cortesía y el uso del teléfono.

Cuida los documentos porque son importantes.

No se pueden romper mientras haces las copias.

### Reprografía de documentos



Las personas necesitamos copiar textos, imágenes o dibujos.

Podemos comunicar una misma idea a muchas personas.

La reprografía es el trabajo de hacer una o más copias de un documento.

Utiliza la copia de un documento para que no se pierda el documento.

Para hacer copias hay diferentes medios:

- Fotografía.
- Microfilm.
- Digitalización.

Las copias se pueden hacer en diferentes materiales:

- Papel.
- CD.
- DVD.



Las copias se hacen en diferentes formatos de papel.

Un ejemplo de formato de papel es DIN A4.

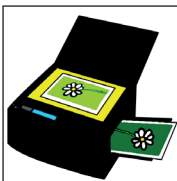
Existen muchas formas de reproducir o copiar documentos.

La fotocopia es la forma más conocida y utilizada en la Administración.

Las diferentes máquinas sirven para reproducir o copiar documentos.

## **Fotocopiadora**

La fotocopiadora es la máquina de reprografía más utilizada en las Administraciones públicas para hacer copias en papel.



Ahora se utiliza menos gracias a los ordenadores y los documentos electrónicos en la Administración pública.

La fotocopiadora sirve para hacer una copia idéntica a un documento. Al documento que tenemos que copiar le llamamos "original". La copia del original se llama "fotocopia".

Con la fotocopiadora también se puede:

- Ampliar o reducir el tamaño del documento.
- Copiar por las dos caras.
- Clasificar.
- Encuadernar.
- Grapar las copias.

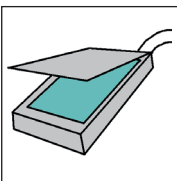
Con las fotocopiadoras más modernas puedes hacer más funciones.

- Imprimir.
- Enviar un fax.
- Copiar una imagen o texto. Esto se llama "escanear".



Las fotocopiadoras usan muchos tipos de papel y hojas de color.

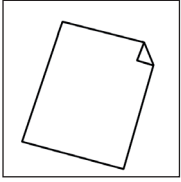
Hay muchas marcas y modelos de fotocopiadoras.



Es importante antes de utilizar la fotocopiadora leer su libro de instrucciones.

Estas son las funciones y características iguales en todas:

Hay diferentes clases de fotocopadoras:



Según el tamaño y las hojas que pueden copiar:

- Fotocopias profesionales o de alta producción.
- Fotocopadoras de oficina.

Según el tóner utilizado:

- Tóner en polvo.
- Tóner líquido.

## **Fotocopadoras profesionales o de alta producción**

Son las que tienen más funciones.

Pueden realizar muchas copias en muy poco tiempo.

### **Ejemplo:**

Hay fotocopadoras que hacen 2 copias por segundo.

## **Fotocopadoras de oficina**

Son las fotocopadoras más utilizadas en la Administración.



Con estas fotocopadoras podemos:

- Ampliar la copia de un documento. Hacer el tamaño más grande.
- Reducir el tamaño. Hacer el tamaño más pequeño.
- Sacar las copias en tres tamaños de papel: DIN A 3, 4 y 5.

## **Fotocopadoras que utilizan tóner**

El tóner es la tinta de la fotocopadora.

Un bolígrafo sin tinta no escribe.

Una fotocopadora sin tóner no fotocopia.



Las fotocopadoras que utilizan tóner líquido lo almacenan en unas cubetas.

Las fotocopadoras que utilizan el tóner en polvo tienen un depósito. Se coloca un cartucho con tóner en este depósito.

La fotocopadora avisa de que hay que cambiar el cartucho de tóner cuando se ha acabado.

## Cómo funciona una fotocopadora

Los pasos principales son:



**Encendido:** es poner en marcha la fotocopadora.

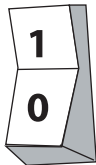
Encender la fotocopadora es lo primero para poder hacer una fotocopia.

Las fotocopadoras tienen un interruptor con dos posiciones:

La fotocopadora está encendida con el interruptor en posición **On**.

La fotocopadora está apagada con el interruptor en posición **Off**.

El botón para encender y apagar las máquinas, suele parecerse a una de estas imágenes:



El cero apretado significa que está apagado.

El uno apretado significa que está encendido.

Los dos números están en el mismo botón.

Encendido: lo aprietas una vez y se enciende la máquina.

Apagado: lo aprietas otra vez y se apaga.



Luz del botón apagada significa

que está apagada la fotocopadora.

Luz del botón encendida significa

que la fotocopadora está funcionando.

Encendido: lo aprietas una vez y se enciende la máquina.

Apagado: lo aprietas otra vez y se apaga.

**Calentamiento:** una fotocopadora comienza a calentarse al encenderla. Una luz roja se enciende.

No se pueden hacer fotocopias mientras se calienta.

Mientras esperamos a que la fotocopadora se caliente podemos ir colocando el documento original que queremos fotocopiar.

**Colocación del original:**

Abrimos la tapa de la fotocopidora.  
 Ponemos el lado que queramos copiar en el cristal.  
 Cerramos la tapa para que la luz que sale de la fotocopidora no nos moleste.  
 La luz roja de esperar se apaga  
 cuando la fotocopidora ha terminado de calentarse.  
 La luz verde de copiado se encenderá después.  
 Nos aseguramos de que hay papel en la bandeja.  
 Ya podemos empezar a fotocopiar.

**Fotocopiado o reproducción de documentos:**

Marcar en la fotocopidora el **número de copias** que queremos realizar antes de comenzar a fotocopiar.

Hay un teclado parecido al de un teléfono que marca del 0 al 9 en la parte de delante de la fotocopidora.

Las teclas sirven para marcar a la fotocopidora el número de copias del documento original.

Nos aseguramos de que hemos indicado bien el número de copias en la pantalla.

**Ejemplo:**

Pulsamos el número 6, aparece en la pantalla y se hacen 6 copias.

Podemos hacer que la fotocopidora haga una copia más clara o más oscura.

Las teclas son: Más claro / Más oscuro / Normal  
 Apretar el botón "Más oscuro" si la fotocopia sale muy clara.  
 Apretar el botón "Más claro" si la fotocopia sale muy oscura.

**Tamaño:**

Marca si quieres que la copia salga más grande o aumentar su tamaño.  
 Marca si quieres que la copia salga más pequeña o reducir su tamaño.

Busca en el panel frontal el número: **100%**  
para aumentar o disminuir el tamaño.

Con el número 100% el tamaño de la fotocopia  
será exactamente igual al tamaño del documento original.

Aprieta las teclas para hacer más grande o más pequeña la copia.

### **Aumentar el tamaño del texto o la imagen.**

Para aumentar el tamaño apretaremos la tecla:  
"Aumentar el tamaño del documento".



Esta tecla sirve para aumentar de forma lenta el tamaño de la fotocopia.

El número 100% irá aumentando de uno en uno  
cada vez que apretemos esta tecla.

101% – 102% – 103% – 104% – 105% – 106%... hasta 200%

El tamaño de la copia será mayor con un número mayor.

### **Reducir el tamaño del texto o la imagen**

Si queremos reducir el tamaño apretaremos la tecla:  
"Reducir el tamaño del documento".



Esta tecla sirve para reducir de forma lenta el tamaño de la fotocopia.

El número 100% irá reduciéndose de uno en uno  
cada vez que apretemos esta tecla.

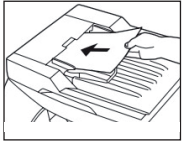
99% – 98% – 97% – 96% 95% – 94% – 93% 92%.....50%

El tamaño de la copia será más pequeño con un número menor.

Las copias que salgan de la fotocopidora serán expulsadas  
y guardadas en una bandeja de la fotocopidora.



Recogeremos todas las fotocopias de la bandeja al terminar.



### Cómo fotocopiar

Si tienes muchas hojas del mismo tamaño colócalas en la bandeja superior de la fotocopidora para que las haga todas seguidas.

Si tienes hojas distintas sigue estos pasos.

#### Primero:

- Quita el original que ya hemos fotocopiado cuando la luz se haya apagado.
- Abre la tapa de la fotocopidora.
- Quita el documento que ya has fotocopiado.
- Siempre que hagas una fotocopia verás una luz.

#### Segundo:

- Pon el siguiente documento que quieras fotocopiar.
- Empieza otra vez desde el principio.

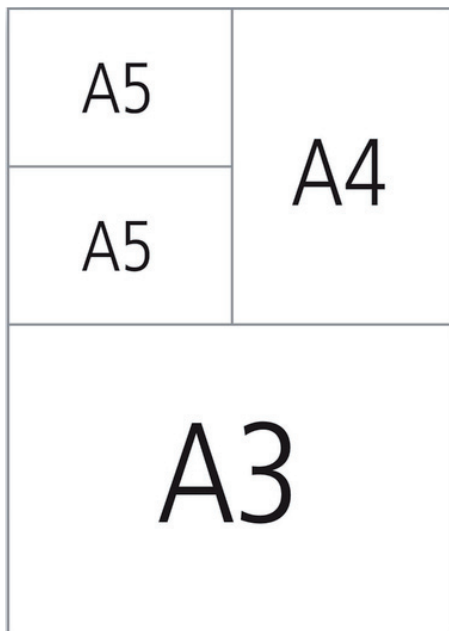


### Características de los originales

Los documentos tienen unas características que tienes que conocer para hacer bien tu trabajo.

El papel en el que están impresos puede:

- Tener diferente tamaño.
- Estar impreso en color o en blanco y negro.
- Estar impresos por una cara o por ambas.



Los tamaños de papel más utilizados son los siguientes:

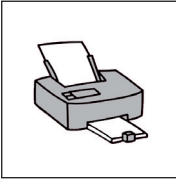
**DIN A 4** es el tamaño normal de un folio.

**DIN A 3** es el doble de un folio.

**DIN A 5** es la mitad de un folio.

## Impresora

La impresora es una máquina para hacer copias en papel de los documentos que hay en un ordenador.



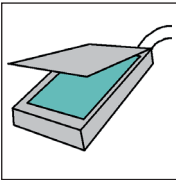
Un cable sirve para conectar el ordenador con la impresora. Conectar varios ordenadores con un cable se llama poner "en red".

Los cartuchos de tinta son los envases de tinta.  
Los cartuchos de tinta son más baratos que los llamados "láser".

Para usar la impresora hay que conocer bien cómo funciona un ordenador.

## Escáner

El escáner es una máquina que permite grabar imágenes o documentos en papel para guardarlos en el ordenador.



Esta máquina se utiliza mucho en la Administración porque permite guardar documentos sin gastar papel.

Las copias de documentos grabados por el escáner también se pueden imprimir desde el ordenador.

Las máquinas fotocopiadoras multifunción tienen el escáner y la impresora juntos.

## Fax

El fax es un aparato para enviar copias de documentos a otros lugares por medio de la línea telefónica.



El fax funciona muy bien para atender más rápido algunas comunicaciones de la Administración.

El fax es un medio de comunicación escrito muy rápido.  
Envía y recibe dibujos, planos y documentación escrita a máquina y a mano.



## Mantenimiento de los equipos

La fotocopidora hay que cuidarla para que dure más.

### Consejos:

Apágala antes de limpiarla.

Limpia el cristal con un paño humedecido en alcohol o detergente suave.

No uses líquidos disolventes.

Desenchúfala cuando no se vaya a utilizar durante mucho tiempo.

El cartucho de tóner se cambia cuando la fotocopidora lo pida.

Cambia el papel de la fotocopidora cuando la máquina lo pida.

El papel se pone en la bandeja o bandejas de cargar papel.

## ¿Cuáles son los fallos más habituales en los equipos de reprografía?

Estos son los principales errores:

### 1.- Destellos en el indicador de papel

Cuando veas el símbolo de papel iluminado pueden pasar dos cosas:

- La fotocopidora no tiene papel.
- La fotocopidora tiene papel pero está mal colocado en la bandeja de cargar.

Para solucionarlo, comprueba que la fotocopidora tiene papel.

Si no tiene papel tienes que ponerle más.

Si tiene el papel bien puesto será que el alimentador para cargar el papel no está bien puesto.



### Ejemplo:

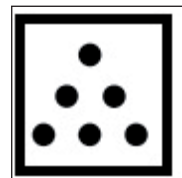
Imagen del marcador que se enciende para indicarnos que falta papel o el alimentador de papel está mal colocado.

## 2.-Se enciende el indicador de reposición de tóner

Cuando la luz de aviso de cambiar el tóner se enciende tienes que añadir más tóner.

### Pasos para cambiar el tóner:

- Abre la tapa delantera de la fotocopidora.
- Quita el cartucho viejo de la fotocopidora.
- Agita el nuevo cartucho.
- Quita la tapa del cartucho nuevo.
- Pon el nuevo cartucho en el mismo lugar que el viejo y empújalo un poco para que quede seguro.
- Cierra la tapa delantera de la fotocopidora.



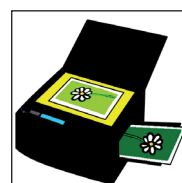
## 3.- Se enciende el símbolo de atasco de papel

- A veces el papel en la fotocopidora se atasca y no hace más fotocopias.
- Se enciende el signo de atasco de papel.
- Saca el papel que se ha atascado para poder seguir fotocopando.
- Primero busca dónde está el papel atascado.
- Muchas veces la fotocopidora nos dice dónde se ha atascado.
- Saca el papel con mucho cuidado.
- No se puede quedar ningún trocito de papel dentro.



## 4.- La fotocopidora no imprime fotocopias

- Asegúrate de que ninguna tapa se ha quedado abierta.
- Si alguna tapa está abierta se bloquea la máquina.
- Avisa a tu superior o al servicio técnico de la fotocopidora si sigue sin funcionar.



## 5.- Las copias salen excesivamente claras

- Cambia el cartucho del tóner.

## **Otras máquinas complementarias a la reprografía**

La encuadernación es juntar las hojas de un documento con grapas, con pegamento o con un tubo de plástico.

### **Encuadernadoras**

La encuadernadora es la máquina que hace las encuadernaciones.

Se utiliza para ordenar y presentar correctamente los documentos.

Pon una portada y unas tapas al documento.

Existen muchas clases de encuadernadoras:

#### **Termoencuadernadora**

Es un aparato que utiliza pegamento para encuadernar las hojas.

La máquina calienta el pegamento

y cuando se enfría deja unidas todas las hojas.



#### **Encuadernadoras que hacen agujeros en el papel**

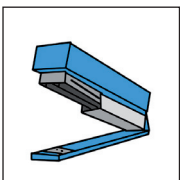
Hay de dos tipos:

- Encuadernadoras de canutillo.
- Encuadernadoras de espiral o gusanillo.

Agujerea el papel y las tapas por uno de sus lados.

Después une todas las hojas con una pieza de metal o de plástico con forma de espiral.

### **Grapadoras**



La grapadora es un aparato que sirve para coser y sujetar papeles con grapas.

Una grapa es una pieza de metal que se clava en el papel y se dobla para unir las hojas del documento.

Hay grapadoras manuales y eléctricas:

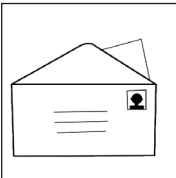
- La grapadora manual tiene un cargador de grapas y una cabeza.  
Al apretarse la grapa se coge al papel.
- La grapadora eléctrica hace lo mismo pero sin apretar.



**Destructoras:**

En todas las oficinas hay muchos:

- Documentos.
- Cartas.
- Folletos.
- Faxes.
- Albaranes.



No podemos guardar todos los papeles.  
Muchas veces tenemos que tirarlos a la basura.

Hay documentos con datos personales  
que se destruyen después de utilizarlos.

Las destructoras son los aparatos  
para romper el papel en trozos muy pequeños.



Los trozos tienen forma de tiras o de cuadraditos  
tan pequeños que no se puede leer nada.

Los trocitos caen en una caja o una bolsa debajo del aparato.

**Pasos a seguir:**

- Mete el papel por la ranura de la destructora.
- El papel se corta en forma de finas tiras o de cuadraditos.
- El papel triturado caerá en el recipiente o bolsa de la destructora.
- Cuando la caja o la bolsa de la destructora esté casi llena, tírala a la basura.

### **Lo que tienes que saber del tema 3:**

- 1 • ¿Qué es la reprografía?
- 2 • ¿Cuál es el medio más conocido y utilizado en la Administración para reproducir o copiar documentos?
- 3 • ¿Para qué se utiliza una fotocopidora? y ¿qué otras cosas hace la fotocopidora?
- 4 • ¿Qué es un original? ¿Y una fotocopia?
- 5 • ¿Qué tipos de fotocopadoras hay?
- 6 • ¿Qué es una fotocopidora profesional o de alta producción?
- 7 • ¿Qué pueden hacer las fotocopadoras de oficina?
- 8 • ¿Qué es el tóner de la fotocopidora? y ¿cómo se utiliza?
- 9 • ¿Qué tipos de toner hay? ¿Cómo se almacena cada uno en la fotocopidora?
- 10 • ¿Cómo se llama la posición del interruptor de la fotocopidora cuando está encendida?
- 11 • Cuando se calienta la fotocopidora, ¿se pueden hacer fotocopias?
- 12 • ¿Qué hacemos cuando queremos hacer muchas copias en una fotocopidora?
- 13 • ¿Cómo podemos hacer que la fotocopidora haga una copia más clara o más oscura?
- 14 • ¿Qué debemos hacer si queremos que la copia salga más grande que el documento original?
- 15 • ¿Qué haremos para reducir el tamaño de la copia?
- 16 • ¿Cuáles son los tamaños de papel más utilizados para fotocopiar?
- 17 • ¿Cómo se fotocopian muchas hojas del mismo tamaño?
- 18 • ¿Cómo se hacen las fotocopias cuando los originales son distintos?
- 19 • ¿Qué es una impresora? ¿Para qué sirve?
- 20 • ¿Qué es un escáner? ¿Para qué sirve?
- 21 • ¿Qué es un fax?
- 22 • ¿Para qué se utiliza el fax en la Administración?
- 23 • ¿Qué precauciones tienes que tener para cuidar una fotocopidora?
- 24 • ¿Por qué se enciende el símbolo del alimentador de papel en una fotocopidora?
- 25 • ¿Cómo sabemos dónde está el papel atascado en una fotocopidora?
- 26 • ¿Para qué se utilizan las encuadernadoras? ¿Qué tipos hay?
- 27 • ¿Qué es una grapadora? ¿Qué tipos de grapadoras hay?
- 28 • ¿Qué es una destructora?

## TEMA 4:

# RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE PAQUETERÍA, DOCUMENTACIÓN Y CORRESPONDENCIA

### RECIBIR, REPARTIR Y ENTREGAR DOCUMENTOS, CARTAS Y PAQUETES

#### Introducción

Para recibir, repartir y entregar es importante saber separar la prensa, los paquetes, los documentos y porta-firmas. Los porta-firmas son carpetas de documentos para firmar.



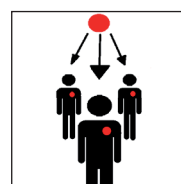
Aprenderás a clasificar documentos y paquetes por despachos y personas a las que tendrás que entregarlos.

Es muy importante no contar a nadie lo que hay en los papeles y paquetes que tienes que repartir.

#### La ubicación física de las distintas áreas y personas dentro de la organización

Tienes que conocer:

- Los diferentes departamentos de la organización.
- Las personas que trabajan en las oficinas.
- Dónde están las distintas áreas de trabajo y personas.
- Saber llegar a cada área y también cómo llamarles por teléfono.
- El lugar donde debes dejar los paquetes o documentos y porta-firmas.
- Saber utilizar el teléfono interno.



El teléfono interno es la manera de comunicarse dentro de la Administración. Es la manera más normal de hablar entre despachos y oficinas de un organismo público. Las llamadas internas son llamadas gratuitas. Para llamar tienes que marcar directamente la extensión o número propio de cada despacho o área de trabajo.



## Circulación interna de la paquetería y documentación



Cada día tendrás que recoger documentos, paquetes y porta-firmas y entregarlos a personas de la Administración.

Los documentos son papeles escritos con datos importantes.



Los paquetes son objetos que están atados o envueltos en cartón para ser transportados.



El porta-firmas es una carpeta para guardar documentos importantes para ser firmados.

La circulación interna son los documentos y paquetes para personas de la misma administración o departamentos.

La circulación interna sirve para mejorar la comunicación y las relaciones entre trabajadores.

## Técnicas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de paquetería y documentación

Pasos a seguir con el documento o paquete:

- 1 - Registro:** escribe en un papel el documento o paquete que te ha llegado.
- 2 - Clasificación:** organízalo según para qué personas o departamentos sea.
- 3 - Distribución:** dale el documento o paquete a la persona que indica.

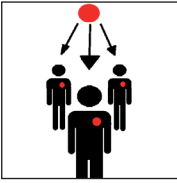
### **1 - Registro**



- Recoge los paquetes de la zona donde los dejan los carteros o transportistas.
- Déjalos en el sitio indicado de tu área de trabajo.
- Reconoce el departamento o persona al que envían el paquete.
- Llama al departamento o persona.
- Firma y sella el documento de entrega de la empresa que trae el paquete.

## 2 - Clasificación y organización

- Clasifica los paquetes y documentos según los despachos y las personas indicadas.
- Ordénalos pensando en la urgencia, la importancia y la situación de los departamentos.



## 3 - Distribución

Presta mucha atención para no equivocarte de despacho o persona a la que se lo das.

En primer lugar lleva los documentos o paquetes urgentes. Piensa antes el recorrido que vas a hacer para distribuir los documentos y paquetes. Asegúrate de ser muy rápido y no olvidarte de ningún paquete o documento.



En los diferentes departamentos hay un lugar específico para entregar los documentos y paquetes.

## Leyes de seguridad y secreto de documentos y paquetes

Asegura los paquetes, documentos, porta-firmas para garantizar el secreto y la seguridad de la información.

No deberás abrirlos, leerlos o manipularlos.

El secreto de la información se llama "confidencialidad". Se hace para que no llegue la información a personas que no tienen por qué saberla.



Si abres un paquete o lees un documento estás perdiendo la confidencialidad.

La seguridad son las medidas que toma la organización para proteger la información.

## **Recogida, clasificación y distribución de correspondencia**

### **Introducción**

Para recoger, ordenar y repartir las cartas utiliza los medios y sigue los pasos que marca la Administración.

Tienes una gran responsabilidad en este trabajo.

Hazlo de forma rápida y eficiente.

Entrega las cartas a la persona cuyo nombre aparece escrito.

Ordena el correo según su importancia.

Entrega los correos urgentes enseguida.

Tienes que:

- Conocer cómo se prepara un envío de cartas normales y urgentes.
- Conocer los diferentes materiales que se necesitan.
- Ser responsable de las cartas.
- No perderlas.
- Mantenerlas limpias y ordenadas.
- Tener una buena actitud.
- Seguir las normas de educación y protocolo.

### **La correspondencia**

La correspondencia son las cartas que se envían o se reciben.

La oficina de correos es el edificio donde se recibe y entrega la correspondencia.

Los organismos públicos mueven una gran cantidad de correspondencia.

Siempre hay un departamento o sección que se ocupa de todos los trabajos de correspondencia.

La persona encargada de repartirla hace un trabajo muy importante.



## La correspondencia de entrada y de salida

En tu trabajo hay dos tipos de correspondencia:

**Entrada:** Es la que se recibe en la Administración.

Para atenderla correctamente se dan estos pasos:

- Recibe la carta.
- Escribe los datos del registro de entrada de cartas.
- Ordénalas según la urgencia e importancia que tienen.
- Repártelas de la forma más rápida y segura.

**Salida:** Es la que envía la Administración.

Para atenderla correctamente se dan estos pasos:

- Comprueba que tienes las cartas.
- Escribe los datos en el registro de salida de cartas.
- Pliégalas y ponlas en un sobre.
- Pon el sello.
- Envíalas.

## A - Correspondencia de entrada o recibida

Podemos señalar las siguientes fases:

- **Recepción:** las cartas, facturas, periódicos, revistas, catálogos, paquetes se reciben por correo o mensajería.

Tendrás bandejas o estantes para colocar según el tipo.

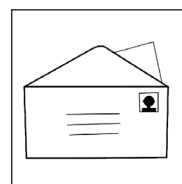


A veces la correspondencia vendrá con un albarán o un acuse de recibo. Sirven para dejar claro que la correspondencia se ha entregado bien. Este albarán o acuse de recibo deberá ser firmado a la entrega.

Si hay un apartado de correos, también se puede recoger la correspondencia en una oficina de correos.

Un apartado de correos es una caja de metal de una oficina de correos. Cada caja tiene un número.

En esa caja se ponen las cartas y paquetes que recibe la Administración.



### - Registro

La correspondencia se registrará en un documento de entradas. Se registran las entradas de escritos y comunicación para un órgano administrativo.

Es muy importante registrar los correos certificados.

No todos los escritos tienen que registrarse.

#### **Ejemplo:**

- Documentos añadidos a un escrito o comunicación.
- Documentos de publicidad.
- Documentos informativos.
- Correos certificados.

Registrar es:

- Estampar un sello en cada documento.
- Escribir un número ordenado según las entradas.
- Poner la fecha.
- Asegurarse de que la correspondencia tenga los datos completos de la persona o departamento al que va dirigido.

### - Clasificación

La correspondencia se ordena por ser urgente, ordinaria o certificada.

El correo se clasifica en los casilleros para ser repartido.

La entrega será inmediata a la persona o departamento que corresponda.

El correo enviado a una administración que no lleva nombre de persona o departamento, suele ser publicidad, catálogos o facturas.

Este correo se aparta para ser abierto y revisado.

A veces el correo no viene bien identificado.

Los datos del destinatario son insuficientes, equivocados o mal escritos.

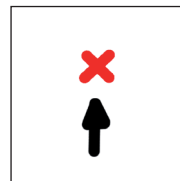
Tienes que apartarlos para aclarar para quién son.

A veces llegan cartas equivocadas que hay que devolver a Correos.



### - Distribución

Las Administraciones públicas tienen distintos tamaños.  
Las distancias dentro de los locales pueden ser más o menos largas.  
Piensa en el recorrido antes de repartir la correspondencia.  
La correspondencia urgente se entregará en primer lugar.  
Hay bandejas especiales para dejar las cartas que llegan cada día.



### B.- Correspondencia de salida o envío

Cada día se envían correos desde los distintos departamentos de una Administración pública.

Pasos para enviar:

#### - Recogida de la correspondencia

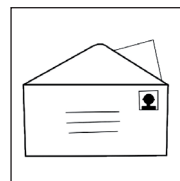
La recogida depende de la Administración pública.  
Tienes que hacer un recorrido para buscar la correspondencia que hay que enviar cada día.  
En algunos organismos se deja en una bandeja para que la recojas.

#### -Clasificación de la correspondencia

Clasifica la correspondencia según si es urgente, certificada, ordinaria o si necesita registro.

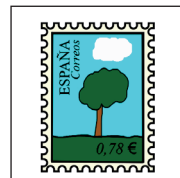
#### - Plegado y ensobrado

Se pliega y se pone dentro de sobres.  
No se puede dejar fuera ningún documento.  
Los datos del envío se pueden imprimir en el sobre, escribirse a mano, con etiquetas adhesivas o se puede disponer de sobres con una ventana transparente que deja ver la dirección escrita en el papel de dentro.



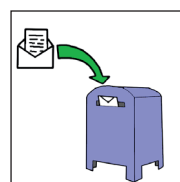
#### - Franqueo

Pega el sello postal.  
También existe franqueo pagado.  
Es una impresión que se coloca en la esquina superior derecha del sobre en el lugar del sello postal.



#### - Envío

El envío consiste en hacer llegar la correspondencia al servicio de correos o a agencias de mensajería para que ellos se encarguen de hacerlo llegar a su destinatario.





## Seguridad y confidencialidad de la correspondencia

Todos los organismos deben cumplir las leyes de seguridad y secreto de la correspondencia.

Es muy importante cumplir con la Ley Órgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

Esta ley te obliga a guardar en secreto la información recibida. También te obliga a destruir los documentos cuando ya no se necesiten.

Vas a ser responsable de la seguridad, cuidado y secreto.

Ten cuidado de no perder las cartas.

No des cartas a otra persona que no sea la que indica el correo.

## El servicio de correos



El servicio de correos también se llama **servicio postal**.

Es un organismo que reparte documentos escritos y otros paquetes pequeños por todo el mundo.

Los servicios postales se utilizan para enviar documentos.

Si vas a enviar un documento tienes que conocer:

El **remite**nte: es la persona que manda el envío.

El **destinatario**: es la persona que recibe el envío.

El **operador postal**: es la empresa que transporta el correo desde el remitente hasta el destinatario.

## Los envíos postales

Hay diferentes tipos de envíos postales:

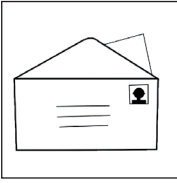
- Cartas. Pueden ser cartas ordinarias, certificadas o urgentes.
- Paquetes postales.
- Envíos de publicidad directa.
- Libros.
- Catálogos.
- Publicaciones periódicas.

### - La carta ordinaria

Es la más utilizada.

La carta es un sobre cerrado y no puede saberse lo que hay dentro.

Es un mensaje que una persona envía a otra.



### - La carta urgente

Es más importante que la carta ordinaria.

Hay que entregarla enseguida.

Puede ser también certificada.

### - La carta certificada

Se utiliza para envíos importantes que requieren seguridad.

La firma del destinatario va en una pegatina pegada en el sobre.

Firma el acuse de recibo al recibir esta carta para confirmar que ha llegado.

El funcionario devolverá el acuse de recibo firmado.

### - El Paquete postal

El paquete postal es un envío de cualquier objeto, sustancia o materia que se hace a través del servicio de correos.

Lo que lleve dentro tiene que ser legal.



### - Los libros, catálogos y publicaciones periódicas

Los libros se pueden enviar por correo.

Los catálogos se envían envueltos en plástico transparente.

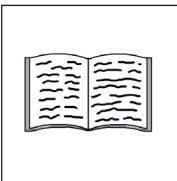
También se envían en un sobre abierto.

En el sobre o etiqueta está escrita la palabra "catálogo".

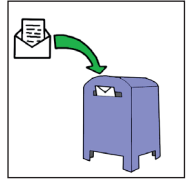
Las publicaciones periódicas son revistas, boletines o periódicos.

Las publicaciones pueden llegar cada día, cada semana o cada mes.

Tienen siempre el mismo nombre como, por ejemplo, "Levante" o "Información".



## Servicios de mensajería



Los servicios de mensajería son empresas privadas que hacen el mismo trabajo que el servicio de correos.

Ofrecen distintos servicios: envío en oficina, en mano o urgente.

Vienen a recoger el envío donde se les pida.

Hay que rellenar un albarán de recogida.

Quédate una copia del albarán.

El envío lo llevan a la dirección que indiques.

El precio del envío es distinto según:

- Lo lejos que haya que enviarlo .
- Su peso.
- Su tamaño.
- La urgencia para entregarlo.

Rellena un documento llamado “albarán” para enviar y recoger correos.

El albarán de recogida sirve para confirmar que el remitente ha recogido el correo.

El albarán de entrega sirve para confirmar que el destinatario ha recibido el correo.

## **Lo que tienes que saber del tema 4**

- 1 • ¿Qué es un documento?
- 2 • ¿Qué es un porta-firmas?
- 3 • ¿Qué es un paquete?
- 4 • ¿Qué es la circulación interna de paquetería y documentación?
- 5 • ¿Cuáles son los pasos que tienes que hacer cuando recibes un documento o un paquete?
- 6 • ¿Para qué existe el secreto en el manejo de paquetería y documentación?
- 7 • ¿Qué es una oficina de correos?
- 8 • ¿Qué es la correspondencia?
- 9 • ¿Qué dos tipos de correspondencia hay?
- 10 • ¿Qué pasos tienes que dar con la correspondencia de entrada?
- 11 • ¿Qué pasos tienes que dar con la correspondencia de salida o envío?
- 12 • ¿Qué es registrar un documento?
- 13 • ¿Qué es un apartado de correos?
- 14 • ¿Cómo se clasifica la correspondencia?
- 15 • ¿Qué es el franqueo?
- 16 • ¿Qué ley controla el secreto de la correspondencia?
- 17 • ¿Qué es el servicio de correos?
- 18 • ¿Quién es el remitente? ¿y el destinatario?
- 19 • ¿Qué es un operador postal?
- 20 • ¿Qué tipos de envíos postales hay?
- 21 • ¿Qué es una carta?
- 22 • ¿Qué diferencia hay entre una carta certificada y una carta ordinaria?
- 23 • ¿Qué es un paquete postal?
- 24 • ¿Qué es una publicación periódica?
- 25 • ¿Qué es un servicio de mensajería?
- 26 • ¿Qué documento hay que rellenar y guardar en copia con un servicio de mensajería privado?

## TEMA 5:

# NORMAS DE SEGURIDAD, SALUD LABORAL Y PROTECCIÓN AMBIENTAL

### LEYES DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y PROTECCIÓN ECOLÓGICA

#### Introducción



En el tema 5 conocerás las leyes de seguridad, salud y medio ambiente

- . Tienes que saberlas cuando trabajas en:
- Reprografía.
- Transporte de paquetes y documentación.
- Manejo de cargas.

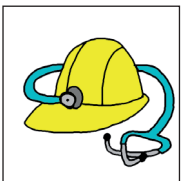
Es muy importante realizar el trabajo sin accidentes ni enfermedades.

Hay que cumplir con las leyes de ecología.

La tierra o el agua no se pueden contaminar por nuestra culpa.

A veces vas a tener que salir fuera del edificio donde trabajas.

Debes conocer las leyes de tráfico para peatones.



Las normas de seguridad y salud laboral sirven para evitar accidentes o problemas de salud.

Ve con cuidado para no dañar a otras personas.

## **Normas para manipular cargas**

Sigue estos consejos cuando tengas que coger cosas muy pesadas:

- Si no puedes con la carga, pide ayuda o utiliza una carretilla.

### **Para coger cosas pesadas del suelo:**

- Los pies separados: el pie derecho más adelante, o el pie izquierdo si eres zurdo.
- Mantén tu espalda recta.
- Dobla las rodillas para coger la carga.



### **Para transportar peso:**

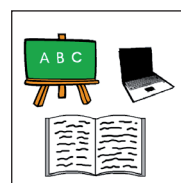
- Hazlo poco a poco.
- Mantén tu espalda recta.
- La carga es mas fácil de mover si la acercas a tu cuerpo.
- Nunca gires el cuerpo.
- Coge el peso con la palma de la mano. Así te cansas menos.



## **Normas de seguridad, salud laboral y protección ambiental en las máquinas de reprografía**

Cuando utilices las máquinas de reprografía sigue estos consejos:

- Lee los manuales de uso.
- Desconecta la máquina.
- Déjala enfriarse antes de tocarla.
- Usa guantes para cambiar el tóner.
- Ventila la habitación cada día.
- Avisa al técnico en caso de avería.
- No toques los desechos del tóner y otros productos.
- Cuando hagas fotocopias ilumina la habitación.
- Cierra la tapa de la fotocopidora para evitar que la luz dañe tus ojos.
- Utiliza bien la grapadora para no clavarte alguna grapa en un dedo.
- Ten cuidado si quitas una grapa de un documento.
- Las máquinas destructoras no son peligrosas porque están protegidas.



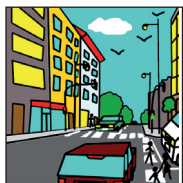
Abre los paquetes de papel solo cuando se vayan a utilizar.  
Están mejor cuidados dentro de su sobre o caja.  
Ten mucho cuidado al eliminar las basuras de las máquinas de oficina.  
Sigue las normas de reciclaje para cuidar la Naturaleza.  
Las basuras son recogidas también por empresas de reciclaje.

## **Normas de educación vial básicas para peatones**

Tendrás que salir andando a hacer recados.

Sigue las normas de educación en la calle:

- Camina siempre por las aceras.
- Usa los pasos de peatones para cruzar la calle.
- Mira siempre antes de cruzar, primero a la izquierda, luego a la derecha y de nuevo a la izquierda.
- No cruces entre coches aparcados.
- No cruces con el semáforo en rojo o en intermitente.
- Cuando el semáforo esté en verde puedes pasar. Espera en la acera.
- Cuidado con los garajes y talleres porque salen coches.
- Hazle caso a la policía de tráfico.





## **Lo que tienes que saber del tema 5:**

- 1 • ¿Para qué son las normas de seguridad y salud laboral?
- 2 • ¿Qué tienes que hacer y no puedes con la carga?
- 3 • ¿Cómo tienes que coger un peso del suelo?
- 4 • ¿Cómo se transportan los objetos pesados?
- 5 • ¿Qué cuidado tienes que tener con una máquina de reprografía?
- 6 • ¿Qué tienes que utilizar para cambiar el tóner?
- 7 • ¿Qué tienes que hacer antes de tocar una fotocopidora?
- 8 • ¿Qué tienes que hacer en caso de avería de la máquina de reprografía?
- 9 • ¿Qué te pasará si no cierras la tapa de la fotocopidora?
- 10 • ¿Qué hay que hacer con las basuras de las máquinas de oficina?
- 11 • Cuando has de abrir los paquetes de papel
- 12 • ¿Por dónde tienes que caminar y por dónde tienes que cruzar la calle cuando vayas a hacer un recado?
- 13 • Recuerda donde has de tener cuidado cuando vayas por la calle?
- 14 • ¿Cómo han de estar los semáforos para poder cruzar una calle?

# TEMA 6: IGUALDAD

## Introducción

En el tema 6 vamos a explicarte las leyes para la igualdad de todas las personas. Es una ley fundamental para el funcionamiento de la democracia en todos los países. Trata a todas las personas por igual, sin discriminar a nadie y con respeto. Todas las personas se merecen un respeto.



## La igualdad de todas las personas

Cada persona tiene un aspecto diferente y por eso hay personas:

- Bajas y altas.
- Delgadas y gruesas.
- Rubias, pelirrojas, morenas y castañas.
- De piel morena o piel clara.
- Ojos negros, marrones azules y verdes.
- Que son hombres o mujeres.

Todas las personas son iguales ante la ley.

La Constitución es la primera ley de España.

Dice que todas las personas tienen derecho a ser tratadas igual.

El artículo 14 de la Constitución española dice:

*Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda haber discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o razón personal o social.*



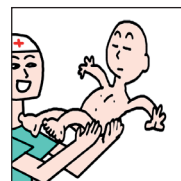
Discriminar es tratar a una persona o a un grupo de personas de peor forma que al resto.

La discriminación es un tipo de agresión, porque hace sentirse mal a la persona a la que se le trata así.

## Nacimiento

Hay hijos que:

- Tienen un padre y una madre casados.
- Han nacido de parejas que no se han casado.
- Sólo tienen un padre o una madre.
- Tienen dos padres o dos madres.



No se puede discriminar a nadie por ningún motivo.

## Raza

Sólo existe una raza humana.

Los diferentes rasgos son por haber nacido en diferentes lugares del planeta.



Los rasgos físicos que diferencian a las personas son:

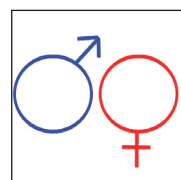
- Color de la piel.
- Nariz grande o pequeña.
- Ojos rasgados o redondos.
- Pelo de un color u otro, liso o rizado, etc.

No hay ninguna razón para discriminar por estas diferencias.

## Sexo

A las personas del sexo masculino se les llama "hombres, chicos o niños".

A las personas de sexo femenino se les llama "mujeres, chicas o niñas".



Existen personas que siendo mujeres se sienten hombres.

Existen personas que siendo hombres se sienten mujeres.

Algunas de estas personas se operan para cambiar de sexo.

Hay que tratarlas conforme a cómo se sienten.

Las personas tienen diferentes gustos sexuales.

Tienen sexo con otras personas de formas diferentes.

Las personas pueden preferir ir con hombres, con mujeres, con ambos o con nadie.

Todas merecen respeto y no ser discriminadas.

## Religión



Hay muchas religiones en el mundo.  
 Todas las religiones creen en un dios.  
 Tienen reglas de cómo portarse como persona y en grupo.  
 Utilizan ritos como la oración.

La religión cristiana católica es la que sigue más gente en España.  
 También existe:

- El cristianismo protestante o evangélico.
- El judaísmo.
- El islam o religión musulmana.

Todas ellas adoran a un Dios.

El budismo o el hinduismo son religiones que creen en muchos dioses.  
 Las creencias animistas son religiones  
 que creen en fuerzas espirituales de la Naturaleza.

Todas las personas tienen derecho a creer en la religión que quieran.  
 No se puede discriminar a nadie por tener o no tener una religión.

## Opinión

Tú no siempre estás de acuerdo con tus amigos.  
 Hay personas a las que les gusta el Barça.  
 A otras personas les gusta el Real Madrid o el Valencia.  
 Hay personas que aman un grupo de música o una cantante de moda.  
 Hay otras personas a las que no les gusta esa música.

Hay opiniones políticas distintas.  
 Hay personas más conservadoras y personas más progresistas.  
 Hay personas de derechas y de izquierdas.

Todas las personas tienen derecho a pensar distinto.  
 Las ideas que atacan la igualdad y el respeto  
 son llamadas "ideologías del odio".

Estas ideas están prohibidas por ser violentas con otras personas.

## Otras condiciones o circunstancias personales

La Constitución dice que no se podrá discriminar a nadie por nada.

Da igual si es bajo o es alto.

Si es listo o es torpe.

Si lleva pantalones vaqueros o lleva corbata.

## Otras condiciones o circunstancias sociales

Las personas nacemos y crecemos en diferentes lugares:

- En la ciudad o en el campo.
- En un pueblo grande u otro pequeño.
- En una gran casa independiente o en uno pequeño.

Nuestras familias tienen más o menos dinero.

Nuestras familias han estudiado mucho, un poco o nada.

Todas estas diferencias se llaman “diferencias sociales”.

Pueden afectar a nuestras vidas en casa, en la calle o en el trabajo.

Las Administraciones públicas deben tratar a todo el mundo igual.

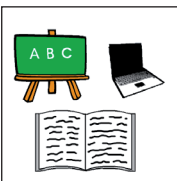
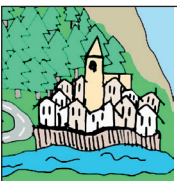
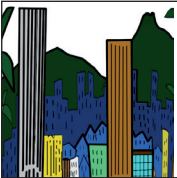
Da igual dónde viva o cuánto dinero tenga.

Las Administraciones han de conseguir

que todas las personas puedan estudiar y trabajar en lo que quieran.

### Ejemplo:

La Administración da becas para que todas las familias puedan estudiar aunque no tengan dinero.



## La igualdad en las administraciones

Las personas que trabajan en la Administración son iguales entre sí.

## Acceso al empleo público

La Constitución dice que todas las personas tienen derecho a trabajar.

Se tiene que trabajar en igualdad en las funciones y cargos públicos.





Las leyes marcan las condiciones de los diferentes trabajos.

No todo el mundo trabaja en la Administración.

No hay trabajo para todas las personas.

Por eso hay que elegir entre muchas personas.

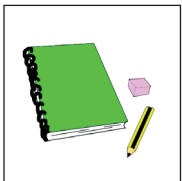
Cada persona tiene derecho a presentarse a todos los puestos.

Las leyes ponen límites basados en la razón.

Un médico necesita tener el título de licenciado en Medicina.

Para elegir quién trabaja se hacen oposiciones.

Son exámenes o pruebas para elegir a las personas que hacen mejor las cosas.



Esto no es discriminación. Todas las personas pueden estudiar, prepararse y presentarse con igualdad.

La diferencia está en el resultado de las oposiciones.

**Lo que tienes que saber del tema 6:**

- 1 • ¿Por qué se dice que todas las personas son iguales?
- 2 • ¿En qué ley se explica que todos los españoles somos iguales ante la ley?
- 3 • ¿Qué es discriminar?
- 4 • ¿Se puede discriminar a una persona por el color de su piel?
- 5 • ¿La sexualidad de una persona puede impedir que entre en un trabajo?
- 6 • ¿Una persona tiene el mismo derecho a ser católico, musulmán, judío o protestante?
- 7 • ¿Todas las personas tienen el derecho a opinar lo que sea?
- 8 • ¿Qué son las ideologías del odio?
- 9 • ¿Qué son las diferencias sociales?
- 10 • ¿Cómo se elige a las personas para trabajar en la Administración?  
¿Es eso una discriminación?