



TEMA 1. El personal subalterno en el control de accesos

1. CONCEPTO, OBJETIVOS Y MEDIOS

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.

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.

SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA: Los sistemas electrónicos de identificación automática de personas en los puntos de control de acceso (tornos/barreras/fichadores...) son una herramienta muy eficaz para controlar los movimientos de personal en un edificio o recinto mediante la combinación de sistemas electromecánicos y software informático para el control de barreras, molinetes y puertas, guardando toda la información de los movimientos efectuados en cada uno de los lugares a controlar. Se aplican fundamentalmente con dos propósitos:

1. Identificar automáticamente a las personas mediante medios electrónicos portados como pueden ser tarjetas o llaves especiales, y/o equipos biométricos: de identificación personal de rasgos físicos intransferibles (huella dactilar, iris, voz...).
2. Complementar las funciones de los elementos de cerramiento (puertas y cerraduras) mediante automatismos, sensores de movimiento, accionamientos, etc. Son elementos (llaves especiales, tarjetas) que contienen los datos de interés de la persona autorizada que deberá presentar ante los dispositivos de reconocimiento automático (lectores) para realizar la identificación mediante sistemas programados y automatizados sin hacer necesaria la asistencia de recursos humanos en el control de accesos.



2. FUNCIONES Y TAREAS GENERALES

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.

CONTROL DE SEGURIDAD DEL PERÍMETRO EXTERIOR DE ACCESO AL EDIFICIO — Realizar la ronda de seguridad exterior de los accesos al edificio, verificando que no existan desperfectos en la fachada u obstáculos que impidan o dificulten los accesos al edificio. Que no existen personas, vehículos, objetos o paquetes sospechosos que requieran tratamiento específico de seguridad.

CONTROL DE SEGURIDAD INTERIOR DEL EDIFICIO — Realizar la ronda interior de seguridad según normas y protocolos establecidos por la administración general del edificio. — Realizar el control de áreas sensibles (ver áreas sensibles). — Identificar a toda persona que permanezca en el edificio sin autorización fuera del horario laboral normalizado y de atención al público, anotándolo en el libro oficial de incidencias y comunicándolo en tiempo y forma a la persona titular de la administración general del edificio.

APERTURA DE EDIFICIOS: se realizará teniendo en cuenta unas mínimas normas de seguridad consistentes en la inspección visual de los elementos estructurales de acceso exteriores comprobando el estado de escaleras, rampas, puertas, ventanas, etc. Realizará desconexión del sistema de alarma y revisará planta por planta el estado de las zonas de trabajo y uso público, así como la ausencia de incidencias que requieran una atención especial.

ENCENDIDO DE LUCES Y APERTURA DE PUERTAS: Una vez finalizada la ronda o en el transcurso de la misma se encenderán las luces principales del edificio, abriendo a la hora concertada las puertas de acceso, supervisando que la entrada se realice según las normas y protocolos establecidos por el administrador o administradora.

FINALIZACIÓN DEL SERVICIO: A la finalización de la jornada laboral el personal subalterno realizará una ronda completa de inspección por todo el edificio comprobando, planta por planta, el estado general y la ausencia de incidencias que requieran una atención especial. Esta actividad se realizará siguiendo el protocolo descrito por la administración del edificio. Concluida esta actividad el personal subalterno abandonará el edificio conectando la alarma y cerrando las puertas principales de acceso.

CONTROL DE BULTOS O PAQUETES SOSPECHOSOS: El personal subalterno encargado del control de entrada y salida de personas y mercancías podrá comprobar, cuando así se le encomiende y con el consentimiento de la persona portadora del objeto, el contenido de bultos o paquetes sospechosos que el



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

personal laboral y los usuarios y usuarias del edificio entren o saquen de los locales. En caso de negativa a facilitar los datos requeridos o mostrar el contenido de un paquete, bolso, maleta, etc., el personal subalterno podrá solicitar la asistencia del personal de seguridad (si lo hubiere) o en su defecto a la administración titular del edificio, que se personará en el lugar para la resolución del incidente. Deben declararse a la entrada los objetos que a la salida pudieran dar lugar a dudas sobre la licitud de su tenencia. Todo el personal ha de colaborar en esta tarea facilitando la labor del personal subalterno sujeto a las normas y protocolos establecidos por la administración del edificio. Cuando por obras u otra causa, alguna dependencia precise dar salida a un considerable volumen de objetos o material, deberá participarlo al personal de control de entrada y salida para la inspección de seguridad. Si se tratase de una persona al servicio del propio organismo, ella misma podrá solicitar la presencia de su jefe o jefa inmediata para que informe o esté presente en las comprobaciones necesarias y en tanto se produce la presencia de la jefatura y del personal de seguridad, la persona interesada podrá ausentarse dejando en depósito los objetos o paquetes sospechosos, de los que se le dará recibo.

CUSTODIA Y CONTROL DE LLAVES: Cuando así se determine por la administración del edificio el personal subalterno se encargará de la custodia y control de llaves del edificio, bien sea para uso exclusivo del personal laboral del centro o para su cesión temporal a personas externas que lo soliciten, en cuyo caso se anotarán en el libro oficial de registro o aplicación informática los movimientos de llaves, entrega y recogida solicitadas por personal laboral y contratadas externas autorizadas por la administración del edificio.

RONDAS: La ronda de seguridad es una tarea a realizar en la apertura y cierre del edificio que tiene como principal función la inspección de seguridad del edificio al inicio y finalización de la jornada laboral diaria, verificando el estado general de las instalaciones en materia de seguridad, y el correcto funcionamiento de los equipos y sistemas de detección y alarma. La ronda se realizará antes de la apertura del edificio al personal laboral y al público en general y al finalizar la jornada laboral cuando todo el personal haya abandonado el edificio. Realizando el recorrido planta a planta, inspeccionando y asegurando cada una de ellas, de tal forma que su labor contribuya a garantizar el control de incidencias y la seguridad general en el edificio. Para la adecuada realización de esta tarea es preciso que el personal subalterno conozca detalladamente el edificio, así como el funcionamiento de los equipos y sistemas de seguridad disponibles

EMERGENCIA-EVACUACIÓN: En caso de aviso de emergencia- evacuación el personal vigilante de seguridad vestirá un peto identificativo de color amarillo o anaranjado y dirigirá la evacuación en su zona de competencia, efectuando las tareas que le hayan sido asignadas según el Plan de Emergencia y Evacuación.



3. LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Las tareas del personal subalterno en funciones de control de accesos (entradas, salidas, recepción y atención de personas usuarias) de un centro público suponen realizar un filtro de los contactos que desea mantener la ciudadanía con el personal de la Administración, recibiendo a los y las visitantes con diligencia y cortesía, registrando los datos personales y de interés en el libro oficial de registro o aplicación informática, y orientando de forma adecuada a los y las visitantes hacia su destino. Cuando así lo determine la dirección del centro se extenderán las tareas de control y vigilancia al resto de dependencias y accesos del inmueble, efectuando rondas de comprobación conforme a las instrucciones de la gestora o gestor del centro para determinar la normalidad en las instalaciones. Estas funciones podrán efectuarse en uno o varios turnos de mañana, tarde y noche, elaborando el parte de incidencias que será remitido a la persona gestora o titular del centro una vez finalizado el servicio, sin excluir la comunicación inmediata y directa de cualquier incidencia o circunstancia que así lo exija durante su turno.

La imagen de la Administración, se exterioriza a través de sus personas representantes, entre las que se encuentran en primera línea el personal subalterno u ordenanza. De la calidad de su imagen, de la información transmitida, del mensaje que se envíe a la ciudadanía va a depender la imagen que capte la sociedad del servicio ofrecido. La atención al cliente y la calidad en el servicio son un reto permanente para el personal subalterno en funciones de recepción y control de accesos pues de lo que se trata es que cuando la ciudadanía demanda una información o servicio, ésta le sea facilitada por una persona amable en el trato y en las formas, y en la medida de lo posible en tiempo y forma.

LA CIUDADANÍA COMO CLIENTE: La atención personal en la información es el servicio final buscado por las ciudadanas y ciudadanos como clientes de un servicio público. Cualquier error o exceso burocrático en el trato puede suponer una percepción pública de insatisfacción en la solución de las necesidades personales.

¿CUÁNDO EMPIEZA Y TERMINA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA? La atención a la ciudadanía en un servicio público es una actividad permanente desglosada en dos fases o etapas: acercamiento y emisión de la información.

a) **Acercamiento.** Las ciudadanas y/o ciudadanos como clientes desconocen cómo resolver su problema, por lo que habrá que acercarse a ellas y ellos con profesionalidad, interesándose por su problema y mostrando capacidad resolutoria, honestidad, cortesía y buen trato.

b) **Emisión de la información.** Se ha de realizar en un breve espacio de tiempo, sin demoras innecesarias que susciten la desconfianza sobre la capacidad y solvencia del emisor o emisora.



LA ATENCIÓN PERSONALIZADA: No todas las personas son iguales y no todas reciben los servicios de la misma forma. Para la ciudadanía un buen servicio es el que tiene que ver con las expectativas que tiene de ser atendida y no con nuestro modo de atenderlo. Percepción y expectativa son dos conceptos diferentes:

— Percepción: es el proceso mental consistente en seleccionar, organizar e interpretar información con la finalidad de darle un significado. Es la visión de la realidad que una persona se hace.

— Expectativa: es lo que una persona cree que puede o debe ocurrir. Está condicionada por referencias externas o por experiencias anteriores.

Por ello debemos procurar conocer los intereses de los ciudadanos y ciudadanas en su relación con la Administración, para darles un trato adecuado y personalizado para intentar solucionar su problema. Primero será la persona y luego su problema. En general la ciudadanía cliente espera de la Administración que nos preocupemos por sus problemas y los resolvamos con eficacia y eficiencia.

ACOGIDA: Es importante ofrecer una cálida acogida a la ciudadanía que a veces se encuentra despistada o perdida por desconocimiento del edificio. La acogida se realizará interesándose sobre el motivo y la persona destinataria de su visita. Si no se le puede atender directamente, se le invitará a esperar unos segundos mientras comunicamos al interesado o interesada la presencia de la visita y el motivo si fuese conocido. La acogida consta de cuatro partes: — recepción; — saludo; — presentación y — puesta a disposición.

RESPUESTA A LA CIUDADANÍA: Una vez conocido el motivo e interés de la visita se atenderá con prontitud, facilitando la información precisa y forma correcta, evitando tecnicismos y explicaciones innecesarias, convenciendo y persuadiendo, en ningún caso negociando.

La falta de diligencia, la atención inadecuada u otras circunstancias pueden generar situaciones tensas y desagradables con las personas que accedan al centro, siendo el origen de cambios de ánimo hasta el punto de perder los nervios. Llegados a este punto conviene no dejarse llevar por el estado de nerviosismo de la visita, mostrando interés por su problema y una actitud dialogante y colaboradora, controlando el espacio físico pero sin invadir su espacio personal.

LAS RECLAMACIONES: Cualquiera que sea el origen de una reclamación, el objetivo a lograr es la satisfacción del cliente. No siempre se puede responder positivamente a las reclamaciones, pero siempre se deben atender correctamente. La pauta a seguir en esta situación consiste en disminuir la tensión, escuchar objetivamente y proponer soluciones. En ningún caso se dejará de atender una reclamación ni se tomará como algo personal. Al final la persona visitante recordará la forma en que se le ha atendido y agradecerá los esfuerzos realizados para satisfacerle. No olvidemos que la irritación explícita se va a focalizar sobre la primera persona que lo reciba.



TEMA 2: Apoyo a actividades de reunión y de comunicación: Preparación de salas y dependencias, de mobiliario (mesas de reunión, mesas presidenciales, sillas, etc.) y de medios materiales (pizarras, papelógrafos, rotuladores). Puesta en funcionamiento de medios audiovisuales: proyectores, sistemas de audio (altavoces y micrófonos), etc.

Las actividades de reunión y de comunicación requieren de una serie de trabajos de apoyo y mantenimiento que son fundamentales para la correcta realización de las mismas. El objetivo fundamental de estos trabajos es asegurar la provisión y disponibilidad de los medios materiales y físicos necesarios en las reuniones, ruedas de prensa, conferencias etc. que se lleven a cabo en las salas dotadas a tal efecto.

Para poder llevar a cabo dichas tareas es importante tener en cuenta las diferentes salas y dependencias que podemos encontrar en el centro de trabajo, por ello podemos dividir las en tres tipos:

- Salas exclusivamente con mobiliario.
- Salas con proyector y/o traducción simultánea.
- Salas de rueda de prensa y salón de actos.

El procedimiento comienza cuando obtenemos, bien por medios físicos (carteles en las puertas de las salas etc.) o bien por medios informáticos (aplicaciones de reservas de salas), la información de todas las reservas realizadas para los días posteriores.

1. SALAS EXCLUSIVAMENTE CON MOBILIARIO

El procedimiento de preparación y mantenimiento de este tipo de salas es común al resto de salas:

— Comprobar con anterioridad en la solicitud de reserva de sala el número de personas asistentes y el material solicitado y determinar si es adecuado a la sala reservada; es decir, si el número de asistentes es mayor a la capacidad de la sala o si los medios solicitados no pueden estar disponibles en dicha sala habría que contactar con los y las solicitantes y proponer una ubicación más adecuada.

— En el mismo día con anterioridad a la hora fijada para la reunión, abrir la sala y hacer una inspección visual del lugar:

- Comprobar mobiliario: número de sillas en función de los y las asistentes, estado de las mismas (limpieza y funcionamiento), mesas, mesas auxiliares, etc.
- Comprobar que el estado general de la sala (iluminación, temperatura) es adecuado; que no haya bombillas fundidas, goteras, etc.
- Medios adicionales: comprobar que el papelógrafo tiene suficiente papel, que hay rotuladores y que funcionan, que hay suficientes folios y bolígrafos, etc.



Si en esta primera comprobación faltase algún elemento o estos no funcionaran correctamente habría que avisar al personal responsable del mantenimiento del edificio y al almacén para la reposición de los elementos que falten.

Si en esta comprobación se encontrasen materiales de reuniones previas habría que guardarlos y localizar a las personas asistentes para entregarlo.

Hay que tener en cuenta que durante la reunión se debe estar disponible para dotar de diferentes materiales si fuera necesario, televisiones, videos...

2. SALAS CON PROYECTOR Y/O TRADUCCIÓN SIMULTÁNEA

Las salas con este tipo de material necesitan, aparte de la comprobación anteriormente citada, la puesta en marcha y la verificación del correcto funcionamiento de los aparatos mencionados.

2.1. Proyector

PARA COMPROBAR EL PROYECTOR

Primero encendemos el proyector con el interruptor general de encendido y apagado, después con el «Pulsador encendido apagado» y comprobamos que el piloto de encendido está en verde.

Comprobamos entonces que el zoom y el enfoque son adecuados a la pantalla de la sala, este proceso puede ser manual girando el objetivo o mecánico, apretando los botones de zoom y enfoque (estos pulsadores pueden encontrarse en el propio proyector o en el mando a distancia).

Para hacer esta comprobación no es necesario tener conectado un periférico, una vez que los y las asistentes estén en la sala y conecten su ordenador portátil puede que se requiera de una nueva comprobación si no conocen el funcionamiento de los proyectores. Para ello necesitamos habilitar la salida del ordenador portátil para que la imagen se proyecte en la pantalla o en el ordenador o en ambos (debemos pulsar la Tecla «Fn» a la vez que la tecla F5 o F8 dependiendo del modelo y fabricante del ordenador portátil.)

Periódicamente debemos comprobar y reponer en su caso:

- Las pilas de los mandos a distancia.
- La lámpara y los filtros de cada proyector (en función de las horas que determina la empresa fabricante).

2.2. Equipos de traducción simultánea

Los equipos de traducción simultánea constan de:



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

- Receptores individuales de audio inalámbricos con selector de canal para elegir el idioma en el que se desea escuchar, con sus correspondientes auriculares.
- Pupitres de locución de la traducción individuales para cada intérprete.
- Micrófonos de sobremesa para cada asistente.
- Emisores infrarrojos multicanal con los que dotar a toda la sala de una buena recepción.
- Cabinas aisladas donde se sitúa cada intérprete y emite en el idioma respectivo.
- Cámara y monitor de video para que cada intérprete vea la sala.
- Micrófonos inalámbricos para las intervenciones de los y las asistentes.

Para verificar el buen funcionamiento del equipo debemos:

- Comprobar los receptores individuales y los auriculares; si los receptores son de batería recargable comprobar que tienen carga suficiente y si son de pilas cambiarlas regularmente.
- Comprobar que los micrófonos de sobremesa funcionan correctamente.
- Cambiar las pilas de los micrófonos inalámbricos regularmente.
- Comprobar que los pupitres de traducción reciben y emiten el sonido adecuadamente.
- Comprobar que la cámara emite al monitor una buena imagen de la sala.

3. SALAS DE PRENSA Y SALÓN DE ACTOS

Los eventos que pueden darse en estas salas son del tipo: conferencias, entregas de premios, ruedas de prensa, exposiciones, presentación de eventos, etc.

En este tipo de eventos suelen realizarse ensayos, simulacros con anterioridad debido a la importancia de dichos actos. En estas salas se comprueba todo lo anteriormente citado y además:

- Se colocan los elementos de ornato necesarios: flores, carteles, etc.
- Se colocan carteles informativos en los pasillos de acceso para la localización de la sala.
- Mesa presidencial: se deben seguir las directrices del personal responsable del evento, de protocolo o de Prensa. Para ello debemos tener en cuenta:
 - Colocar a cada ponente agua y vaso.
 - Colocar y comprobar los rótulos anunciadores de cada ponente en el orden correcto.

Si en el evento se va a servir un lunch o refrigerio habrá que tener en cuenta lo siguiente:



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

- Colocar biombos para separar la sala de la zona del refrigerio.
- Determinar dónde y cómo se va a almacenar la comida antes del evento.
- Determinar la forma de acceder al centro del equipo de la empresa de catering para, si fuera posible, no colapsar las entradas principales.

En estos eventos es importante avisar al servicio de seguridad del edificio para que esté al tanto del número de personas que accederán a las instalaciones durante ese tiempo.



TEMA 3: Aspectos básicos de evacuación de edificios: Planes de actuación ante emergencias

Medidas preventivas

Los estudios y análisis de incidentes en siniestros desarrollados en edificios indican que la mejora en la respuesta de autoprotección (técnica y humana) es la clave para conseguir que el nivel de riesgo sea considerado como aceptable dentro de los parámetros de seguridad europea.

En el aspecto técnico, cada edificio debe de estar diseñado antes de su construcción con los avances constructivos tecnológicos y de diseño, que por normativa le corresponda, en el momento de su construcción (atendiendo a los posibles riesgos naturales que pudieran darse en su entorno).

Y si el edificio es antiguo, tendrá que ir adecuando las mejoras tecnológicas (principalmente en el área de protección pasiva de incendios) y de realización del Plan de Autoprotección del Edificio, adecuando tanto las zonas de evacuación, como las zonas de riesgo.

En el aspecto humano, los empleados/as públicos/as, deben conocer e implementar el Plan de Autoprotección del Edificio, que implica el conocimiento del Plan, cómo realizar la alarma y cómo realizar la evacuación segura del Edificio. Se deben conocer las pautas y medidas de actuación ante incendios y de evacuación.

Se debe planificar la actuación ante un incendio en el edificio (pautas de intervención) y conocimiento y utilización de los medios operativos (extintores, bocas de incendio equipadas, central de alarmas de fuego) designando en el Plan de Autoprotección del Edificio quién debe realizar las acciones y cómo las tiene que realizar, capacitando (formación teórica y práctica) a las personas encargadas de dichas acciones. Asimismo se deben realizar simulacros periódicos, con carácter de evacuación sectorial, parcial o total del edificio con una frecuencia mínima anual. Siendo siempre evaluados esos simulacros, para determinar las acciones a implementar en la seguridad del edificio y en la formación de los trabajadores y trabajadoras y/o personas usuarias del edificio, adecuando y modificación con una nueva revisión el Plan de Autoprotección del Edificio.

Ante un emergencia declarada en un edificio, el abandono o desalojo del edificio se debe realizar siempre por las escaleras, nunca utilizar los ascensores debido a que su construcción puede permitir que se usen como chimeneas, transportando humo, gases tóxicos y calor, por lo cual al utilizar el ascensor, se corre el riesgo de morir, ya sea por asfixia o por los efectos de las altas temperaturas generadas en el incendio. Las escaleras deben ser seguras y estar sujetas a la normativa en vigor, con pasamanos y con alumbrado de emergencia, así como las puertas deben ser resistentes al fuego (normativa rf), para delimitar los diferentes sectores constructivos del edificio.



1.1. Respuesta al incidente

Avisar inmediatamente al 112 EMERGENCIAS e indicar:

- Qué ocurre.
- Dónde ha sucedido.
- Cuándo ha sucedido.
- Cómo ha sucedido.
- Número de personas accidentadas (personas afectadas).
- Quién llama.
- Número del teléfono desde donde llama.

1.2. Pautas mínimas de conducta ante un incidente en un edificio

- No actuar individualmente, pedir ayuda.
- Evitar correr riesgos personales.
- Recibir y atender a los servicios de emergencias (bomberos y bomberas, policía, personal sanitario) y seguir sus indicaciones.
- Mantener el orden y la calma.
- Comprobar que puertas y ventanas queden cerradas.
- Salir en orden y sin correr.
- Evitar empujar y crear aglomeraciones.
- Neutralizar el pánico y la histeria.
- No regresar nunca, por ningún motivo, al puesto de trabajo ni al edificio.
- Al entrar en un edificio público, local comercial, hotel, etc., procurar fijarse en los itinerarios y en las salidas de emergencia y señales de evacuación.
- Nunca hay que tratar de evacuar el edificio por ventanas con medios de rescate no homologados.

Se deben de seguir las pautas de evacuación de los servicios de rescate.

- No utilizar ascensores, montacargas o escaleras mecánicas. Hay que bajar las escaleras con paso ligero, sin correr ni gritar.



— Siempre se debe ayudar en la evacuación a las personas de movilidad reducida, conformando los equipos humanos necesarios para que esa evacuación sea rápida, segura y eficaz.

— En caso de humo, cerrar las puertas, ventanas y colocar trapos húmedos en las puertas y procurar con pañuelos mojados gatear e ir en dirección contraria al desarrollo del fuego.

— En caso de prenderse la ropa, tumbarse en el suelo y rodar o cubrirse con una manta, hasta que se elimine el fuego.

1.3. Prohibiciones durante la evacuación de un edificio

— Separarse del grupo evacuado.

— Dejar huecos en las filas de evacuación.

— Llevarse bultos o similares.

— Correr.

— Empujarse y atropellarse.

— Detenerse.

— Retroceder por algo o por alguien.

— Utilizar los ascensores.

— Abandonar los puntos de reunión hasta nueva orden.

2. EL PLAN DE EMERGENCIA

Es el conjunto de medidas de organización y planificación de la actuación humana para seguir en caso de emergencia, que permitan la utilización de forma óptima de los medios técnicos previstos, con el objetivo final de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y/o económicas en caso de siniestro.

Es el procedimiento que define la secuencia de acciones que se deben desarrollar para el control inicial de una posible emergencia.

Planifica la organización humana en función de los medios materiales disponibles y estableciendo una escala de mando o jerarquía perfectamente definida.

Tendrá que responder de forma clara, concreta y concisa a las preguntas: ¿qué se hará?, ¿quién lo hará?, ¿cuándo?, ¿cómo? y ¿dónde se hará?

De acuerdo a la disponibilidad del personal deben preverse planes de actuación diurno, nocturno, en días festivos y vacacionales



EQUIPOS DE PRIMEROS AUXILIOS (EPA)

1. Están encargados de prestar los primeros auxilios a las personas lesionadas que lo requieran, al mismo tiempo que facilitan su evacuación a un centro sanitario, evitando el empeoramiento de las lesiones.
2. Deben recibir formación y adiestramiento continuo en emergencias y urgencias médicas, inmovilización y transporte de personas heridas.
3. Es preferible que se trate de personal sanitario y/o con título de socorrista, y que el jefe o jefa del equipo sea el médico o la médica de la empresa.
4. Existe un equipo de primeros auxilios para todo el edificio.

EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN (EPI)

1. Intentan controlar la emergencia donde se haya producido, por ejemplo mediante el empleo de extintores portátiles si se trata de un fuego declarado en su área de trabajo.
2. Para ello cuentan con la formación y entrenamiento adecuados (conocimiento del fuego, métodos de extinción portátiles y fijos, y plan de emergencia), orientados específicamente a los riesgos propios del lugar de trabajo, por lo que deben ejercer un importante control preventivo. Si son requeridos para ello, prestarán apoyo a los equipos de segunda intervención.
3. Existe un equipo de primera intervención por cada planta y, de forma orientativa, el número de sus componentes es similar al de equipos de extinción (generalmente entre dos y seis personas).
4. Actúan siempre por parejas y si deben ser ayudados por otros EPI éstos deben proceder de plantas inferiores.

EQUIPOS DE SEGUNDA INTERVENCIÓN (ESI)

— Han de actuar en el caso de que la emergencia, dada su gravedad, no haya podido ser controlada por los equipos de primera intervención. Representan la máxima capacidad extintora del local, pudiendo actuar en cualquier punto, y en caso necesario colaboran además con los servicios de ayuda exterior.

— Sus personas integrantes han sido convenientemente formadas y adiestradas en la lucha contra incendios mediante medios de intervención primera (extintores portátiles) o segunda (mangueras), e incluso equipos especiales (sistemas fijos de extinción, equipos de respiración autónoma, etc.). Por otro lado, tendrán un conocimiento exhaustivo del plan de emergencia.

— Es recomendable que las personas integrantes de los equipos de segunda intervención sean personal de mantenimiento o vigilancia, ya que conocen mejor el edificio y las instalaciones.



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

— Ha de estar constituido por un mínimo de dos y un máximo de diez personas. Lo normal es un equipo para todo el edificio.

SIMULACROS DE EMERGENCIA

1. Se realizan al menos una vez al año con la finalidad de evaluar el plan de emergencia y mejorar su efectividad.

2. Los objetivos principales que se pretenden lograr con su realización son los siguientes:

— Detectar fallos existentes en el plan de emergencia.

— Acostumbrar a las personas ocupantes a evacuar el edificio de forma satisfactoria.

— Comprobar la idoneidad y suficiencia de equipos, medios de comunicación, alarma, señalización, iluminación de emergencia y de extinción.

— Familiarizarse con la utilización de equipos y medios técnicos.

— Conferir práctica y confianza al personal, limitando la aparición de pánico en el supuesto de emergencias reales.

— Estimar los tiempos de evacuación y de intervención de equipos propios y de los servicios de ayuda externos, por lo que se contará con personal de cronometraje.

3. Los simulacros deben ser exhaustivamente preparados y se eliminarán factores de improvisación.

4. Se debe ir informando totalmente en las primeras pruebas (incluso día y hora) y reduciendo la información a medida que los resultados vayan siendo satisfactorios.

5. Sería conveniente que al realizar los simulacros se contemplara la posibilidad de emergencia real, participando los servicios de emergencia que intervienen en casos de incidentes.

SEÑALIZACIONES

La señalización es una información y como tal un exceso de la misma puede generar confusión.

Son situaciones que se deben señalar, entre otras:

— El acceso a todas aquellas zonas o locales para cuya actividad se requiera la utilización de un equipo o equipos de protección individual (dicha obligación no solamente afecta a quien realiza la actividad, sino a cualquiera que acceda durante la ejecución de la misma: señalización de obligación).

— Las zonas o locales que, para la actividad que se realiza en los mismos o bien por el equipo o instalación que en ellos exista, requieran de personal autorizado para su acceso (señalización de advertencia de peligro de la instalación o señales de prohibición a personas no autorizadas).



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

— Señalización en todo el centro de trabajo, que permita conocer a todos sus trabajadores y trabajadoras situaciones de emergencias y/o instrucciones de protección en su caso (La señalización de emergencia puede ser mediante señales acústicas o comunicaciones verbales, o bien en zonas donde la intensidad de ruido ambiental no lo permita o las capacidades físicas auditivas estén limitadas, mediante señales luminosas).

— La señalización de los equipos de lucha contra incendios, las salidas y recorridos de evacuación y la ubicación de primeros auxilios (señalización en forma de panel), tal como establece el RD 485/1997, en el Anexo II, puntos 4.º y 5.º. La señalización de los equipos de protección contra incendios (extintores) se debe señalar por un doble motivo: en primer lugar para poder ser vistos y utilizados en caso necesario y en segundo lugar para conocer su ubicación una vez utilizados.

— Cualquier otra situación que, como consecuencia de la evaluación de riesgos y las medidas implantadas (o la no existencia de las mismas), así lo requiera.

Tipos de señalización en el lugar de trabajo:

— Señales en forma de panel:

- Advertencia.
- Prohibición.
- Obligación.
- Lucha contra incendios.
- Salvamento o socorro.

— Señales luminosas y acústicas.

— Comunicaciones verbales.

— Señales gestuales.



Señales de salvamento o de auxilio



Dirección que debe seguirse (señal adicional a las siguientes)



Teléfono de salvamento y primeros auxilios



Equipo de primeros auxilios



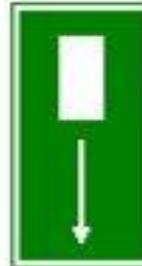
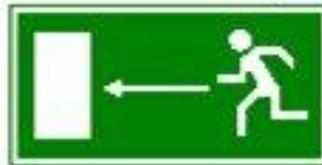
Camilla



Ducha de seguridad



Lavado de los ojos



Via/salida de socorro



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

Señales de prohibición

Señales que prohíben un comportamiento susceptible de provocar un peligro

 <p>PROHIBIDO FUMAR NO LLENAR FUMIGADOR CON COMBUSTIBLE (L. 17/2002)</p>	 <p>PROHIBIDO HACER FUEGO</p>	 <p>PROHIBIDO PRENDER FOGATAS</p>	 <p>PROHIBIDO HACER FUEGO ABIERTO</p>	 <p>PROHIBIDO BEBER DE ESTA AGUA</p>
 <p>PROHIBIDO APAGAR CON AGUA</p>	 <p>PROHIBIDO TOCAR RISGO DE DESCARGA</p>	 <p>PROHIBIDO SUBIR AL MONTACARGAS</p>	 <p>NO USAR EN CASO DE SISMO O INCENDIO</p>	 <p>PROHIBIDO VEHÍCULOS INDUSTRIALES</p>
 <p>PROHIBIDO TRANSPORTAR PERSONAS</p>	 <p>PROHIBIDO HACER RUIDO Y TOCAR BOCINAS</p>	 <p>PROHIBIDO EL INGRESO DE BICICLETAS</p>	 <p>PROHIBIDO EL INGRESO CON CELULARES O RADIOS</p>	 <p>PROHIBIDO EL INGRESO CON ARMAS</p>
 <p>PROHIBIDO TOMAR FOTOS O FILMAR VIDEOS</p>	 <p>PROHIBIDO EL INGRESO CON ANIMALES</p>	 <p>PROHIBIDO EL INGRESO CON ALIMENTOS</p>	 <p>PROHIBIDO COMER O BEBER EN ESTA ÁREA</p>	 <p>PROHIBIDO EL INGRESO DE EXCURSIONISTAS</p>
 <p>PROHIBIDO CORRER</p>	 <p>PROHIBIDO TIRAR DEL CABLE</p>	 <p>PROHIBIDO REPARAR SIN AUTORIZACIÓN</p>	 <p>PROHIBIDO CONECTAR SIN AUTORIZACIÓN</p>	 <p>PROHIBIDO TIRAR OBJETOS AL SUELO</p>
 <p>PROHIBIDO EL INGRESO ÁREA RESTRINGIDA</p>	 <p>PROHIBIDO EL PASO DE PEATONES</p>	 <p>PROHIBIDO UTILIZAR LOS BVAS DE COMO RECIPIENTES</p>	 <p>PROHIBIDO DEPOSITAR OBJETOS MANTENIENDO LIBRE EL PASO</p>	



Señales de materiales y equipos de lucha contra incendios

Aspectos básicos de evacuación de edificios: Planes de actuación ante emergencias



Señales obligación

Señales que obligan a un comportamiento determinado



Protección obligatoria de la vista



Protección obligatoria de la cabeza



Protección obligatoria del oído



Protección obligatoria para las vías respiratorias



Protección obligatoria de los pies



Protección obligatoria de las manos



Protección obligatoria del cuerpo



Protección obligatoria de la cara



Protección individual obligatoria contra caídas



Vía obligatoria para peatones



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



Señales de advertencia

Señales que advierten de un riesgo o peligro





TEMA 4: La ciudadanía como destinataria de los servicios y prestaciones públicas. La información y atención al público. Respeto por la intimidad. Lenguaje respetuoso y no sexista

1. LA CIUDADANÍA COMO DESTINATARIA DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES PÚBLICAS

El fin de las actuaciones públicas está centrado en las personas físicas o jurídicas.

Para designarlas, los textos jurídicos y administrativos han ido utilizando distinta terminología, que ha ido evolucionando a través de los tiempos.

Así, tradicionalmente, la legislación ha utilizado el término de administrado para referirse a quien entabla una relación jurídica con la Administración Pública (a partir de ahora nosotros nos referiremos a él como «persona administrada»).

Como sociedad vivimos en un proceso de cambio continuo. Cambian nuestros valores, percepciones, necesidades. En los últimos años, dentro del marco de modernización de la Administración y la visión de ésta como Empresa de Servicios, está cobrando protagonismo el concepto de ciudadano/a desde el enfoque de cliente.

En este sentido, las demandas de la ciudadanía van en aumento: cada vez se piden servicios más avanzados y complejos. Cobra especial relevancia su experiencia en la relación con la Administración.

Teniendo en cuenta que las personas son el eje de las actuaciones administrativas, este concepto sugiere una actitud más activa y exigente del servicio público y produce la necesidad de una mayor personalización del servicio.

La ciudadanía deja de comportarse como administrada (sujetos pasivos) y pasa a ejercer de cliente estratégico, participativo, dinamizador de los cambios, crecientemente más exigente, menos tolerante a fallos, y más acostumbrada a demandar calidad en el servicio, auténticos clientes cargados de derechos.

En lo que respecta al servicio, no podemos evitar, al menos, mencionar al cliente interno, por la relevancia e implicación que tiene en la prestación de un servicio de calidad.

Dentro de la Administración hay departamentos que tienen un trato directo con la ciudadanía y otros que, sin cumplir esa función, juegan un papel fundamental en el buen funcionamiento del servicio público. Para que a la ciudadanía le llegue la información en la forma y el fondo exigido, la coordinación y buen funcionamiento de ambos es crucial.



En este sentido, tengan o no contacto directo con la ciudadanía, todas las personas en la Administración deben ser conscientes de que trabajan para clientes y de que su trabajo va a impactar en el servicio ofrecido y en la imagen transmitida.

2. LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

2.1. Orientación del servicio público hacia la ciudadanía

La Administración, como prestataria de los servicios públicos, tiene el deber de ofrecer un servicio adaptado a sus clientes, la ciudadanía. En este sentido, el servicio prestado debe ofrecerse en el momento justo y debe ser oportuno en fondo y forma. Debe ser útil, ágil, eficiente y adaptado a las necesidades de cada persona.

En la mayoría de los casos, los puntos de información y de atención a la ciudadanía son la auténtica cara visible de la Administración, por lo que desempeñan una importante función, y son fuente principal de la percepción del servicio que ofrece la Administración.

Como estrategia para la mejora del servicio y tras observar, escuchar, conocer y analizar las demandas de los ciudadanos y de las ciudadanas se sientan las bases para la mejora en la atención a la ciudadanía, y de la propia prestación del servicio.

En este sentido, uno de los «Principios de la Calidad Total» es la «orientación de los servicios al cliente». Se consigue la satisfacción del cliente cuando lo que recibe es superior a lo que espera.

En consecuencia, un modelo de Administración moderno debe plantearse desde la base de dar a sus clientes un servicio a la altura de las expectativas.

Por ello, en la actualidad se plantea una nueva forma de entender la atención al público, más cercana, adaptada a todas las necesidades, aportadora de valor, eficiente, cercana, innovadora y referente.

En este camino, es fundamental el conocimiento ciudadano-cliente. Las expectativas generales son altas:

- Servicio eficaz y eficiente que satisfaga sus necesidades y evite trámites innecesarios.
- Sencillez, transparencia, claridad, rapidez en los servicios.
- Atención coordinada e integrada.
- Trato correcto y cercano.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que cada cliente es diferente y tiene sus propias necesidades que son, además, cambiantes en el tiempo.



2.2. Tipos de información

En función de la materia sobre la que versa, diferenciando principalmente entre:

— Información relativa a la Administración: Esta información puede ser accesible por la propia Administración generadora de la misma, por la ciudadanía en general y por otras Administraciones, siempre en función del contenido y las limitaciones de acceso según funciones, competencias y protección de datos.

— Información relativa a la Ciudadanía: Esta información será accesible por la persona interesada, por toda la ciudadanía en general, por la Administración Pública y colectivos y agentes con acceso habilitado, según funciones, competencia y protección de datos.

Además, podemos realizar una segunda clasificación entre información general y particular.

1. La información general (Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, artículo 2) es la información administrativa relativa a:

— la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas, y la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar,

— la referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones,

— así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones Públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

2. La información particular (Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, artículo 3):

— Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesadas en cada procedimiento o a sus representantes legales.

— Igualmente podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza estará reservada a las personas a que se refieran con las distintas limitaciones normativas vigentes.

— Esta información será aportada por las unidades de gestión.

2.3. La atención ciudadana

La atención ciudadana, regulada en el artículo 4 del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, comprenderá las funciones siguientes:



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

— De recepción y acogida a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.

El momento de la acogida es muy importante en la relación ciudadano-Administración. Este primer contacto puede llegar a condicionar el resto de la relación. Debe velarse por producir la impresión más favorable.

En una atención de calidad debe tenerse en cuenta factores tales como los siguientes:

- **Amabilidad:** Ser pacientes y demostrar consideración y respeto hacia la persona y sus problemas.
- **Cercanía:** Cobra especial relevancia el lenguaje empleado y la empatía y atención con la resolución del problema.
- **Accesibilidad:** Fácil acceso a los puntos de atención y apertura de suficientes canales de acceso (presencial, web, telefónico, etc.) que permita horarios de atención adecuados y adaptación a todas las personas.
- **Puntualidad:** El horario de apertura del servicio debe ser escrupulosamente respetado, a modo de contrato Administración-ciudadanía, el cual puede, además, ser explicitado a través de cartas de servicio. El tiempo de espera suele tener un gran impacto negativo en la atención recibida. En caso de que sea posible y si la espera puede ser larga, es bueno informar de los tiempos aproximados de espera para ser atendidos y de las posibles causas de la demora, si éstas fueran extraordinarias.
- **Imagen:** La imagen percibida por la ciudadanía depende de multitud de factores pero elementos tales como la limpieza, la iluminación y el orden en las instalaciones contribuyen a una buena o mala percepción del servicio. Otro factor que puede impactar negativamente y que se debe cuidar al máximo es la imagen personal (vestimenta adecuada, higiene personal, etc.), así como la actitud en la atención al cliente, evitando pérdidas de tiempo no justificadas.
- **Eficiencia y fiabilidad:** La formación y permanente actualización de conocimiento contribuirá a ofrecer un servicio de calidad. Además, se deben desarrollar los trabajos de forma rigurosa y cuidada.
- **Comunicación:** Escucha activa. Uso de lenguaje correcto, sin tecnicismos innecesarios, evitando expresiones muy coloquiales. Ofrecer la información necesaria: ni aburrir ni ofrecer poca información.
- **Iniciativa y flexibilidad:** Búsqueda de alternativas. Anticipación a los problemas. Empatía e interés y disposición a solucionar los problemas que puedan aparecer.
- **Credibilidad y fiabilidad:** Ser claro y directo y cumplir con los compromisos adquiridos.



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

— De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que la ciudadanía requiere sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

El uso de modelos normalizados contribuirá a facilitar la función de información y las posteriores funciones. Los modelos normalizados son impresos puestos por la Administración a disposición de la ciudadanía para formular solicitudes, declaraciones, alegaciones, recursos o cualquier pretensión o manifestación de voluntad ante la misma.

Durante las distintas funciones de información, se deberá:

1. Concretar: Haciendo preguntas específicas y aclarando aspectos confusos.
2. Informar: Ofreciendo los datos que el ciudadano o la ciudadana necesita saber, utilizando un lenguaje a la par correcto y asequible.
3. Actuar: Correctamente y con rapidez, consultando al departamento correspondiente cuando sea necesario.
4. Asegurar: Informando al ciudadano o a la ciudadana de lo realizado e indicando los pasos siguientes si los hubiera.

— De gestión, en relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.

— De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración.

— De recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.

2.4. Oficinas de Atención al Público

Las Oficinas de Atención Ciudadana son dependencias o espacios físicos que la Administración dedica al contacto directo con la ciudadanía a los efectos de obtención de información, orientación y asesoramiento sobre las prestaciones, servicios y procedimientos; la recepción de documentación, solicitudes y



comunicaciones; la práctica de comparencias personales de las personas interesadas o, por último, la realización de gestiones directamente relacionadas con las competencias o servicios de la Administración.

3. RESPETO POR LA INTIMIDAD

Las leyes protegen el derecho a la privacidad y a la intimidad. Haciendo un repaso de la normativa, vemos que desde la misma Constitución (art. 18.1), los Derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen tienen el rango de fundamentales.

3.1. Intromisiones a la intimidad

Tendrán la consideración de intromisiones ilegítimas a la intimidad según la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen, las siguientes:

— El emplazamiento, la utilización, la grabación, registro o reproducción en cualquier lugar, de aparatos de escucha, de filmación, de dispositivos ópticos o de cualquier otro medio apto para grabar o reproducir o conocer la vida íntima de las personas.

— La divulgación de hechos relativos a la vida privada de una persona o familia que afecten a su reputación y buen nombre, así como la revelación o publicación del contenido de cartas, memorias u otros escritos personales de carácter íntimo.

— La revelación de datos privados de una persona o familia conocidos a través de la actividad profesional u oficial de quien los revela.

— La captación, reproducción o publicación por fotografía, filme, o cualquier otro procedimiento, de la imagen de una persona en lugares o momentos de su vida privada o fuera de ellos.

— La utilización del nombre, de la voz o de la imagen de una persona para fines publicitarios, comerciales o de naturaleza análoga.

— La imputación de hechos o la manifestación de juicios de valor a través de acciones o expresiones que lesionen la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.

Con las siguientes excepciones:

— Las actuaciones autorizadas o acordadas por la autoridad competente de acuerdo con la Ley, ni cuando predomine un interés histórico, científico o cultural relevante.

— En particular, el derecho a la propia imagen no impedirá:



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

- Su captación, reproducción o publicación por cualquier medio cuando se trate de personas que ejerzan un cargo público o una profesión de notoriedad o proyección pública y la imagen se capte durante un acto público o en lugares abiertos al público.
- La utilización de la caricatura de dichas personas, de acuerdo con el uso social, salvo que desempeñen funciones que por su naturaleza necesiten el anonimato de la persona que las ejerza.
- La información gráfica sobre un suceso o acaecimiento público cuando la imagen de una persona determinada aparezca como meramente accesoria

4. LENGUAJE RESPETUOSO Y NO SEXISTA

La misma Constitución española, en su artículo 14, proclama que los españoles son iguales ante la Ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Nuestra lengua es rica y ofrece grandes posibilidades para evitar la discriminación por razón de sexo en su uso. A través del uso de fórmulas alternativas, adaptadas al lenguaje administrativo, y respetando las normas gramaticales de nuestra lengua, podemos realizar una comunicación con la ciudadanía desde una perspectiva igualitaria.

Algunas recomendaciones:

- Antes de iniciar la comunicación, tener en cuenta tanto el contenido como las personas a quienes va destinado.
- Utilizar mujer/hombre para los casos en que se requiera expresar la distinción sexual, en lugar de varón/hembra.
- Emplear el femenino en los cargos, puestos, profesiones, etc. cuando éstos estén ocupados por mujeres.

En la Orden del Ministerio de Educación y Ciencia de 22 de marzo de 1995, se insta a reflejar en los títulos académicos oficiales el sexo de quiénes los obtienen, con una tabla de equivalencias.

Por ejemplo: Masculino - Femenino

Diplomado - Diplomada

Licenciado - Licenciada

Ingeniero - Ingeniera

Arquitecto - Arquitecta



Doctor - Doctora

— En caso de no conocerse el sexo, recurrir a alternativas genéricas, no propias de uno u otro sexo (concejalía, presidencia, jefatura, etc.):

- Utilizar genéricos reales

Los ciudadanos - La ciudadanía

Los funcionarios - El funcionariado

- Usar nombres abstractos de acciones o cualidades

Director - Dirección

Jefe - Jefatura

- Feminizar términos

Concejal - Concejala

Jefe - Jefa

- Utilizar perífrasis (uso de dos o más palabras de forma conjunta)

Solicitante - Persona solicitante

Interesado - Persona interesada

Los políticos - La clase política

- Utilizar de forma simétrica los dos géneros gramaticales

Adjudicatarios - Adjudicatarios y adjudicatarias

Los ciudadanos - Las ciudadanas y los ciudadanos

- Omitir determinantes y pronombres con marca de género

Los funcionarios - Funcionariado

Los representantes se reunirán - Representantes se reunirán

- Sustituir los determinantes que acompañan al sustantivo por otros sin marcas de género

Los solicitantes deben - Cada solicitante debe

- Sustituir las estructuras por pronombres sin marca de género

Los solicitantes deben - Quienes soliciten deben



- Eludir el sujeto

El solicitante deberá cumplir el impreso - Se cumplimentará el impreso

- Utilizar la barra en documentos tales como, por ejemplo, impresos y formularios, donde haya problemas de espacio y en los encabezados y firmas, siempre alternando ambos sexos.

D. - D/Dña.

- Evitar el uso de pronombres seguidos del relativo.

Será el juez el que determine - Quien juzgue será quien determine

- No utilizar el símbolo @, dado que no se considera signo lingüístico.
- Cuidar las imágenes que se exponen. Dichas imágenes han de mostrar tanto hombres como mujeres en tareas que reflejen realidades sociales y no fomenten estereotipos de género.

ADAPTACIÓN DE LA TERMINOLOGÍA ADMINISTRATIVA AL LENGUAJE NO SEXISTA

Vistas las recomendaciones anteriores y teniendo en cuenta que debe ser eliminado todo tipo de discriminación de los textos administrativos, vamos a aplicar dichas normas, a modo de ejemplo, a los términos y tratamientos administrativos:

— Cargos: En general, predomina el uso de nombres abstractos para nombrar los cargos públicos en los documentos administrativos.

Alcalde - Alcaldía

Concejal - Concejalía

Si por razones administrativas, no es adecuado este uso, entonces se utilizará la solución más adecuada según los casos vistos.

Alcalde - Alcalde-Alcaldesa

Concejal - Concejal-Concejala

Cuando se hace una referencia individual, se ha de emplear el género que corresponda en ese caso. Si un cargo está ocupado por una mujer, la mención de su título debe hacerse en femenino (consejera, directora, etc.). Por ello, será necesario distinguir el género, por ejemplo, en las etiquetas utilizadas para la correspondencia, en la firma, etc. Por ejemplo:

Sr. D. José Luis Maestro Concejal de... - Sra. D.^a Belinda Larrea Directora de...

— Se deberá evitar el siguiente uso: Sr./Sra. D./D.^a José Luis Maestro Concejal de...



TEMA 5: Contenido y presentación de comunicaciones escritas (avisos, recados, carteles) y documentos escritos (notificaciones, instancias, certificaciones)

TIPOS DE DOCUMENTOS. ¿CUÁL ES EL OBJETIVO DEL DOCUMENTO?

1. En la Administración existen infinidad de tipos de documentos. Algunos de ellos son «cerrados» (certificados, hoja de control horario...), ya que tienen una estructura estándar completamente definida, que sólo permite que introduzcamos en ellos unos pocos datos.

2. Por el contrario, existen los llamados documentos «abiertos», que son aquellos que no siguen un modelo determinado, y, por tanto, permiten una casi total libertad de concepción, redacción y diseño. Nos estamos refiriendo a libros, artículos, ciertos informes, etc.

3. Entre ambos extremos encontramos también gran cantidad de documentos (oficios, actas...) que, si bien responden a un patrón estructural más o menos definido, dejan en nuestras manos la redacción del texto propiamente dicha.

Por otra parte, es necesario definir claramente cuál es el propósito del documento: para qué lo escribo. Las respuestas pueden ser múltiples: para convencer, solicitar, informar, proponer, responder...

Y, por supuesto, en función de nuestro objetivo, deberemos elegir el tipo de documento.

Objetivo	Tipo de documento
Solicitar	- Solicitud
Informar	- Carta - Oficio - Notificación - Anuncio - Folleto - Currículum - Nota de prensa
Regular	- Decreto - Resolución - Orden
Opinar	- Informe - Artículo
Convocar	- Saludo - Convocatoria de reunión - Invitación
Certificar	- Certificado - Acta - Recibo

DOCUMENTOS

A continuación analizaremos algunos de los documentos de uso frecuente en la Administración.

Para todos ellos, sea cual sea su objetivo y estructura, hemos utilizado el mismo esquema, dividido en tres grandes apartados:

- Definición.
- Criterios de redacción.



— Modelo.

Tomamos como punto de partida que es tarea imposible ofrecer modelos únicos de documentos, ya que los objetivos, los contenidos y los autores o autoras o las personas receptoras de los mismos varían con asiduidad. Por tanto, los modelos que ofrecemos a continuación deben ser considerados como elementos de referencia a la hora de enfrentarnos a la redacción de un texto administrativo.

1. Nota de recepción (de llamadas telefónicas y visitas)

DEFINICIÓN

Nota breve mediante la cual la persona que atiende el teléfono o recibe una visita transmite un mensaje al destinatario o destinataria correspondiente. La persona emisora y la persona receptora suelen ser compañeras de trabajo.

CRITERIOS DE REDACCIÓN

El mensaje o encargo debe presentarse de forma muy sucinta y esquemática, de tal manera que, a primera vista, pueda captarse su contenido. Junto con el mensaje, aportaremos los siguientes datos:

- Día y hora en que se produjo la visita o llamada.
- Quién ha atendido la llamada o visita.
- A quién llaman o con quién quieren entrevistarse.
- Identificación de la persona que ha llamado o ha acudido (nombre y apellidos, departamento/empresa/organismo, número de teléfono...).

2. Carteles y rótulos

DEFINICIÓN

Es el documento que contiene mensajes corrientes, es decir, no específicos, de una actividad, y que pueden encontrarse en diversos ámbitos de la actividad administrativa. Suelen ser textos breves y concisos y pueden tener varias finalidades: recordar algo a la ciudadanía, advertir de un peligro, dar instrucciones concretas...

CRITERIOS DE REDACCIÓN

Como hemos indicado anteriormente, el cartel y el rótulo se utilizan para transmitir mensajes que suelen ser breves y directos: órdenes, recomendaciones, indicaciones...

A continuación vamos a exponer algunos de los criterios básicos que tenemos que tener en cuenta a la hora de diseñar un cartel:

- Estructura: previamente al diseño del cartel, es conveniente que tengamos claro cuál es el mensaje principal del mismo y cuáles las ideas secundarias. Es por ello que el mensaje debe tener una estructura clara, compuesta del texto principal (título) y las ideas complementarias, en caso de que el lector o lectora desee continuar leyendo el cartel.
- Redacción: en un cartel basta con una simple frase o un sintagma. Debemos utilizar términos claros, directos y comprensibles. Un exceso de información en lugar de facilitar una mejor comunicación puede suponer una dificultad añadida para el lector o lectora del mensaje.
- Diseño: el diseño del rótulo resulta muy importante ya que afecta directamente a la capacidad de atraer. Así que, además del texto, tendremos muy en cuenta el tamaño y el tipo de la letra, pudiendo insertar imágenes y símbolos.



Conviene que el cartel sea muy gráfico, que atraiga la atención del lector o lectora y que éste/a pueda captar su contenido sin dificultad.

Tenemos que pensar con atención qué elementos del mensaje deseamos resaltar y se los debemos ofrecer al público de manera comprensible. Evitemos, asimismo, el abuso de la negrita y de las mayúsculas, que deben ser utilizadas únicamente para destacar lo más importante.

En este tipo de rótulos se detallan muchos tipos de mensajes, por lo que no es posible ofrecer un único modelo. En cada caso, el texto delimitará cómo organizar el rótulo. Algunas frases de uso común:

Por favor, apaguen el teléfono móvil

Cerrado por vacaciones del 1 al 31 de agosto

Espere su turno, por favor

Prohibido sacar revistas

3. La notificación

DEFINICIÓN

Es la comunicación individual o colectiva que la institución o el departamento hacen a los trabajadores y trabajadoras o a la ciudadanía, para dar a conocer algo. El motivo de esta comunicación puede ser de muchos tipos: comunicar un nuevo nombramiento, dar a conocer una noticia o aviso que afecte a los y las trabajadoras, comunicar la publicación de una norma legal que afecte a la ciudadanía, etc.

CRITERIOS DE REDACCIÓN

La estructura es la siguiente:

— Título: es importante señalar en el título cuál es el asunto que se va a comunicar, para que la persona que reciba la notificación identifique rápidamente el asunto del documento que ha recibido.

— Frase inicial: no existe un único criterio a la hora de realizar la comunicación.

La notificación puede empezar mediante una frase formal:

Yo, Maite Etxeberria Fernández, secretaria de Recursos Humanos, le comunico...

En ocasiones se pueden utilizar otras formas más cercanas a las personas receptoras:

Por la presente les/le hago saber que...

Os/Te comunico...

— Comunicado: explicamos aquí lo que queremos comunicar. No suele ser un texto extenso, sino concreto y directo. Únicamente hay que hacer la comunicación oportuna.

— Saludo final: el grado de formalidad del saludo final dependerá del tipo de relación existente con la persona destinataria.

— Lugar y fecha: se deben reflejar el lugar y la fecha en que se firma la notificación.

— Firma y datos de la persona remitente: debajo de la fecha hay que firmar y, finalmente, escribir los datos del o de la remitente.

— Notas: se escriben a pie de página. En caso de tratarse de un texto bilingüe, escribiremos primero la nota en euskera y debajo en castellano.



Nota: Para contactar conmigo, llamad por teléfono a las mañanas.

— Anexo(s): se suele(n) incluir al final del documento.

4. La hoja de solicitud

DEFINICIÓN

Es un documento mediante el cual un ciudadano o ciudadana o una empresa solicita a la Administración algo que, por regla general, está contemplado en la normativa vigente. Aparte de este tipo estándar de solicitud, todas las dependencias administrativas disponen también de modelos normalizados para que sus propios trabajadores y trabajadoras realicen las peticiones que consideren oportunas: adelanto de dietas de gastos de viajes, actividades formativas, compra de libros o material...

Como hemos explicado, la receptora de la solicitud siempre es la misma: la Administración; no así quien la formaliza, que normalmente será el ciudadano o ciudadana, pero también, a veces, el funcionario o funcionaria, en el ejercicio de su puesto de trabajo.

CRITERIOS DE REDACCIÓN

La solicitud debe ser breve, concreta y explícita, con un tono respetuoso pero directo. Lógicamente, los contenidos de este documento varían en función de la solicitud; no obstante, la estructura estándar de estos escritos suele ser la siguiente:

— Título.

— Identificación de la persona solicitante: antiguamente, estos datos se ofrecían en una frase formularia interminable; hoy en día se prefiere estructurarlos en apartados:

Nombre y apellidos Irene López Ramírez

DNI: 35.376.235-W

Domicilio c/ Sol, n.º 15, 4.D

Purchil (Vegas del Genil)

GRANADA

— Exposición: explicación de los motivos por los que se formula la solicitud y las razones que la justifican.

— Solicitud.

— Documentos aportados.

— Finalmente, puede incluirse una frase formularia de despedida que preceda a la firma y fecha.

5. El certificado

DEFINICIÓN

Es un documento que acredita actos o situaciones de carácter administrativo. Quien lo solicita suele ser una persona, órgano o entidad que necesita justificar, por ejemplo, la asistencia a un curso, las retribuciones percibidas o los estudios realizados.

CRITERIOS DE REDACCIÓN

El certificado es un escrito con pluralidad de finalidades y contenidos; a pesar de todo, presenta una estructura bastante homogénea:



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

— Título: no basta con utilizar el término «Certificado», sino que hemos de describir el objeto del mismo: «Certificado de asistencia», «Certificado de empadronamiento». El uso de un título doble puede también resultar de gran ayuda:

CERTIFICADO DE ASISTENCIA A CURSOS

— Certificación: en esta sección hay que incluir, al menos, dos datos: los correspondientes a la persona solicitante (nombre y apellidos, DNI...), y el objeto del certificado, en el que tenemos que expresar con concisión y claridad los elementos cuya constancia se garantiza.

Precisamente con vistas a esa claridad, hemos optado por ofrecer unos modelos normalizados en los que todos estos datos se recogen de forma desglosada en distintos apartados, en lugar de hacerse en una o varias frases más o menos extensas. De esta forma, la información principal es percibida con una mayor sencillez y agilidad.

— Fórmula de despedida: entre otras muchas posibilidades, en el IVAP hemos escogido la siguiente:

Para que así conste, expido el presente certificado.

— Identificación de la persona emisora: en el documento siempre debe constar la firma, el nombre y apellidos, y el cargo de la persona que acredita el certificado y, en consecuencia, es responsable de su autenticidad.

— Pie: en el pie del documento se consignará siempre el lugar y la fecha de su emisión.



TEMA 5: Trabajos auxiliares de oficina

1. FOTOCOPIADO

Para realizar copias de un documento, tenemos diferentes tipos de máquinas fotocopadoras.

1.1. Según el tamaño y capacidad de copias

a) PERSONALES

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

b) DE OFICINA

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

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

c) DE ALTA PRODUCCIÓN O PROFESIONALES

Estas máquinas son la gama más alta de fotocopadoras por capacidad de producción, posibilidades de automatización de sus funciones y tamaño. A las cualidades de las máquinas de tipo medio, hay que añadir: copia automática a dos caras de los originales, alzado, grapado de juegos, separación de imágenes de copia en los libros, diagnósticos automáticos de calidad y puesta a punto y, sobre todo, una alta capacidad de producción, que algún tipo llega hasta las 120 copias por minuto.

1.2. Según el tipo de tóner

El tóner es el pigmento utilizado en la impresión de las fotocopadoras láser, así como también en el fax e impresoras de inyección de tinta.

a) TÓNER POLVO

b) TÓNER LÍQUIDO

1.3. Elementos

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

a) Vidrio de contacto. El documento original deberá colocarse en el cristal superior porta originales. Una vez allí situado, se cerrará la cubierta superior para evitar que al iniciarse la actividad de la máquina pueda molestar la luz de exposición.



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

- b) Bandeja de papel. En esta bandeja se encuentra depositado el papel que va a utilizar para reproducir el documento original. Cuando pulsa la tecla de copiado, automáticamente la máquina comenzará a tomar el papel situado en ella.
- c) Corona de carga de papel. Cuando se pulsa la tecla de copiado (COPY), el papel pasa junto a la corona de carga que lo impulsa eléctricamente para que la máquina pueda recibirlo y efectuar sobre él la reproducción del original.
- d) Tambor. El tambor recibe la imagen del documento original, gracias a la lámpara de exposición, y al ser de un material sensible a la luz reproducirá la imagen que se encuentra en el vidrio de contacto.
- e) Lámpara de exposición. Mediante ella se transmite la imagen original al tambor para su reproducción.
- f) Tóner. El tóner se encuentra depositado cerca del tambor. Cuando el papel pasa junto al tambor, que mantiene reflejada la imagen del documento original, al estar cargado eléctricamente, atrae las partículas de tóner que van formando sobre él la reproducción exacta del original.
- g) Fusor. El rodillo fusor actúa fijando mediante el calor las partículas de tóner que se han depositado sobre el papel realizando la copia del original y evitando así que caigan o se disgreguen impidiendo la reproducción.
- h) Bandeja de recepción. Situada en la parte exterior de la fotocopidora, su función consiste en recibir el documento fotocopiado y ponerlo a disposición del de la persona usuaria.

2. USO DE ESCÁNER

El escáner es un dispositivo que permite convertir la información que contiene un documento en papel en un archivo digital. Este proceso transforma las imágenes a formato digital, pudiendo entonces ser almacenadas, retocadas, impresas o ser utilizadas para ilustrar un texto.

Los escáneres son periféricos diseñados para registrar caracteres escritos, o gráficos en forma de fotografías o dibujos, impresos en una hoja de papel.

El funcionamiento de un escáner es similar al de una fotocopidora. Se coloca una hoja de papel que contiene una imagen sobre una superficie de cristal transparente, bajo el cristal existe una lente especial que realiza un barrido de la imagen existente en el papel.

El proceso de captación de una imagen resulta casi idéntico para cualquier escáner: se ilumina la imagen con un foco de luz, se conduce mediante espejos la luz reflejada hacia un dispositivo denominado CCD que transforma la luz en señales eléctricas, se transforman dichas señales eléctricas a formato digital en un DAC (convertor analógico-digital) y se transmite el caudal de bits resultante.

Con el escáner se pueden digitalizar textos (escritos a máquina o con ordenador) e imágenes.

2.1. Tipos de escáneres

- De rodillo. Como el escáner de un fax.
- De mano. De muy baja calidad. Prácticamente extintos.
- Cenitales. Para escanear elementos frágiles.
- De tambor. Consiguen muy buena calidad de escaneo, pero son bastante lentos.
- Planos. Como el de las fotocopadoras.

3. USO DE FAX O TELEFAX



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

La necesidad de transmitir o recibir desde un punto distante un gran volumen de información y sobre todo copias exactas de determinados documentos ha sido el origen del telefax, telefacsimil o fax. Este podría definirse como el sistema para enviar o recibir una copia idéntica de un documento a larga distancia.

El canal mediante el que se realiza el envío de la información es la línea telefónica y los instrumentos necesarios para ello son dos unidades de fax, aparatos preparados para transmitir o recibir información, conectados a dicha línea telefónica.

El mecanismo para transmitir la información es el siguiente:

En el fax emisor se coloca el documento que se quiere transmitir y se efectúa a través del mismo la llamada telefónica al número donde se encuentra conectado el fax receptor. El fax receptor recibe la llamada del emisor y se conectan preparándose para recibir la información, durante este proceso el documento es leído por el fax emisor y transmitido, vía telefónica, al fax receptor para imprimirlo. Una vez transmitido el documento el fax emisor manda la señal de fin de la transmisión que una vez recibida por el fax receptor da por finalizado el proceso. En este momento en el fax receptor se encontrará una copia idéntica a la que ha sido leída y enviada por el fax emisor.

Para poder realizar la transmisión o recepción de documentos vía fax son necesarios los siguientes elementos:

- Un telefax o fax en cada uno de los puntos de comunicación.
- Un teléfono para poder marcar el número telefónico al que se pretende enviar la información.

Hay aparatos que incorporan teclado para poder marcar y otros que necesitan un teléfono para poder marcar.

- La línea telefónica para poder realizar la comunicación entre ambos fax.
- Un soporte de papel para recibir la información que es remitida por el fax que la envía.

4. ENCUADERNACIÓN

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

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

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

También se puede realizar la encuadernación de forma manual. Lo podemos definir como el proceso en el que hojas sueltas o dobladas, normalmente de papel impreso, se juntan en un volumen.



Se trata de unir páginas para formar un todo que puede ser un libro, un cuaderno o una publicación, en general. Al personal subalterno no se pedirá que encuaderne un libro, pero sí puede encontrarse dentro de sus tareas la agrupación de hojas para formar un cuadernillo o folleto. Existen varios métodos para este tipo de encuadernación: en general consiste en realizar orificios a las hojas que deben encuadernarse, las cuales vendrán unidas a través de diversos accesorios como rosetas, tornillos, varillas, etc.

5. MÁQUINAS DESTRUCTORAS

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

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

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

Algunas de estas máquinas tienen indicadores para avisar que la bolsa está llena o que la puerta está abierta.

Algunos modelos tienen también retromarcha automática, de modo que se puede rescatar un documento que está entrando por la boca de la entrada.

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

6. ETIQUETADO

El etiquetado es el proceso de colocación de etiquetas o marbetes a cada uno de los objetos, cartas o cualquier otro material, bien para su envío o para el archivo o clasificación del mismo.

7. PLASTIFICADO

Para el plastificado de documentos, se utilizan máquinas plastificadoras, que son de muy fácil manejo. El sistema es muy simple: se trata de una máquina con dos rodillos que aprisionan el papel.

Estos rodillos alcanzan una alta temperatura, de manera que funden la cola que hay en las hojas de plastificado (una especie de sobre donde se introduce el papel a plastificar), quedando pegado por ambas caras a dicho documento, adquiriendo así una consistencia plástica muy difícil de deteriorar.

8. GUILLOTINADO

Es la operación de oficina consistente en cortar papel con una guillotina. Las guillotinas son máquinas destinadas a cortar hojas de papel, tanto de una en una como grupos de varias hojas apiladas. Pueden también servir para cortar materiales blandos presentados en hojas: cartón, materias plásticas blandas, etc.

Existen muchos tipos de guillotina para papel, desde las más sencillas, completamente manuales, hasta las más sofisticadas y automáticas.

Las guillotinas manuales constan de una base en la que se coloca el papel a cortar, y que dispone de dos guías-regla, una horizontal y otra vertical, que se utilizarán para que los cortes tengan la medida y la orientación adecuada.



9. GRAPADO

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

10. TALADRADO

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



**TEMA 6: CORPORACIÓN MUNICIPAL. HISTORIA DEL MUNICIPIO.
PATRIMONIO.**

EQUIPO DE GOBIERNO

Leandro Martín López

Alcalde

Alejandro Martín Romero

Concejalía de Seguridad, Transporte, Comunicación, Seguridad Vial, Personal y Participación Ciudadana

Carolina Martín Sánchez

Concejalía de Urbanismo y Medio Ambiente

Jesús Huertas Martínez

Concejalía de Salud y Deportes

Matilde Ramiro Gutiérrez

Concejalía de Igualdad y Asuntos Sociales

Elisabeth Martínez Gutiérrez

Concejalía de Cultura y Juventud

Carmen Gutiérrez Santiago

Concejalía de Educación y Festejos

Rafael Márquez López

Concejalía de Promoción, Desarrollo y Patrimonio

María Isabel Díaz Mingorance

Concejalía de Hacienda



Vegas del Genil es un municipio español situado en la parte central de la comarca de la Vega de Granada, en la provincia de Granada. Limita con los municipios de Granada —por el distrito Ronda—, Churriana de la Vega, Cúllar Vega, Las Gabias y Santa Fe. Por su término municipal discurre el río Genil.

El municipio vegueño es una de las treinta y cuatro entidades que componen el Área Metropolitana de Granada, y comprende los núcleos de población de Belicena, Ambroz, Purchil —capital municipal—, Casas Bajas y una pequeña parte de El Ventorrillo, situado en el límite con Cúllar Vega.

Historia

Ambroz, Belicena y Purchil fueron tres municipios independientes hasta que, el 23 de enero de 1976, se fusionaron en uno solo llamado Vegas del Genil, recayendo la capitalidad municipal en el núcleo purchileño por situarse justo en mitad de los otros dos.

Los primeros pobladores de Vegas del Genil seguramente fueron los túrdulos, parientes cercanos de los turdetanos que se encontraban al norte de la provincia de Granada. Posteriormente pasarían los fenicios, cartagineses y los romanos, asentándose estos últimos de manera estable, como demuestra la existencia de una villa romana cuyo nombre es “Bellicium”, la actual Belicena.

Tras los visigodos, con la dominación árabe de los primeros tiempos, este distrito de Granada se repobló con tropas sirias. En el siglo XI, tras las convulsiones posteriores a la disolución del Califato de Córdoba, son los bereberes los que dominan y se asientan en la zona tras una guerra civil entre sirios y almohades que comenzaron a invadir los distintos reinos de taifas del sur de la península. Durante el resto de la dominación nazarita la estabilidad se mantiene, la población morisca es de origen bereber y surge la toponimia concreta de los tres pueblos que en aquellos momentos eran lugares, alquerías a partir del siglo XIII: “Harab-Anrut” —correspondiente a Ambroz—, “Borch-Hilall” —que significa «torre de la espina» o «del alfiler», correspondiente a Purchil—, y “Balaysena” o “Balaysana” —que aparece de los dos modos, correspondientes con Belicena—.

Estos lugares posteriormente se repoblaron con cristianos viejos a partir de 1492 existiendo un sutil cambio en las denominaciones de los lugares, pasando a ser Bencilema, Purchilejo y Ambroz, y manteniéndose una población más o menos constante. En la rebelión de 1568 (Rebelión de los Moriscos) hay una pragmática del rey Felipe II (1571) donde se decreta la expulsión de los que han participado en las revueltas y los que no han sido activos en la misma son trasladados hacia Ciudad Real y el Campo de Montiel, viniendo para Purchil quince nuevos colonos procedentes de Madrid, Zamora y Galicia.

El Puente del Francés, junto al límite entre los términos municipales de Vegas del Genil y Granada.

El primer alcalde y consejo venía de Villamanrique, y se llamaba Miguel de Cuba el Viejo. Después de la expulsión de los moriscos, las tierras de la vega se repartieron por lotes que contenían un poco de cada tipo de tierra o cultivo a cada uno de los colonos que allí había. Cuando se distribuyen los lotes a los



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

colonos en Belicena, Purchil y Ambroz, se le imponían unos censos (tributos o impuestos) perpetuos que se pagaban en dos cuotas a lo largo del año.

En esta época, Belicena era la más poblada aunque la población se estancó y fue en Purchil y Ambroz donde se dio el mayor crecimiento, sobre todo en el siglo XVIII, motivada por la implantación del cáñamo en la Vega de Granada. A finales del siglo XIX Purchil supera los mil habitantes, Belicena está en torno a los ochocientos y Ambroz cerca de los trescientos. Después, tras varias epidemias acaecidas en la zona, la población quedó bastante mermada, pero a finales del siglo XIX, cuando se revoca el monopolio del cáñamo y comienza el áuge económico de la remolacha hay un trasiego de personas que vienen desde toda la provincia.

Posteriormente, ya en el siglo XX, otro nuevo cultivo procedente de América entró a formar parte de la economía de la zona, como es el tabaco. Este cultivo se quedará como predominante hasta la actualidad, y ha sido característico de los paisajes de la vega, tanto por las plantaciones de tabaco, como por las construcciones de chozones (secaderos) que dan a estos municipios de la vega una peculiar estampa.

Edificios Municipales

Ayuntamiento

Se encuentra situado en Glorieta del Fresno, N°1 en la barriada de Purchil en Vegas del Genil C.P. 18102 desde él pueden realizarse todas las gestiones propias de la administración. Horario: 8:00-15:00. Tlfno.: 958 43 20 51.

Edificio Selva Florida de Purchil

Se encuentra situado en la Calle Selva Florida de la barriada de Purchil, éste edificio se encarga de ofrecer servicios como, los Servicios Sanitarios de la barriada de Purchil que se encuentran en la planta baja, Servicios Sociales, Punto de Información al Consumidor y el Centro Municipal de Información a la Mujer, que se encuentran en la primera planta, y la Biblioteca Municipal (Tlfno de la Biblioteca: 958 44 55 77) y Juzgado de Paz, que se encuentra en la segunda planta.

Su horario es de Lunes a Jueves de 9:30 a 14 y de 17 a 20 horas. Viernes de 9:30 a 14:30 horas.

Edificio de Correos de Purchil

Se encuentra situado en la Calle Real de la Barriada de Purchil, éste edificio se encuentra ubicado el Servicio de Correos de Purchil

Hogar del Pensionista de Purchil

Situado en la Calle Selva Florida en la barriada de Purchil, cerca del edificio municipal Selva Florida, es un local dedicado al encuentro de nuestros mayores, donde se realizan actividades ludicas como jugar al dominó, a las cartas, etc.



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

Edificio Carlos Cano

Edificio localizado en la barriada de Belicena, concretamente en la calle Carlos Cano, dentro de él se encuentran la oficina de correos, el centro Guadalinfo su horario es de Martes a Viernes de 9:30 a 14 horas. De Lunes a Jueves de 16 a 20 horas tlfno.: 678 697 870, la Oficina de Servicios Sociales, y el Hogar del Pensionista de dicha barriada, además en él se imparten algunos de los talleres que oferta el Ayuntamiento en las aulas de la primera planta.

Como novedad destacar el nuevo servicio de Registro e Información que el Ayuntamiento realiza por las tardes en horario de 15:30 a 20:30 de lunes a viernes, en el mostrador de la entrada de este edificio.

Consultorio Médico de Belicena

Edificio dedicado a la atención sanitaria de la barriada de Belicena, situado en la Plaza San Marcos de dicha barriada, su horario de atención al público es desde las 8:00h hasta las 14:30h.

Casa de la Música de Belicena

Se encuentra situado en la Carretera de Santa Fe (Belicena) y se encuentra ubicada la Banda de Música Cristo de las Cañas, impartiendo talleres municipales de música.

Edificio Clara Campoamor de Ambroz

Situado en la Avenida San Antón de la barriada de Ambroz, es un edificio donde se imparten algunas clases de nuestros pequeños, además de servir de aulas para algunos de los talleres que organiza el Ayuntamiento.

Consultorio Médico de Ambroz

Edificio situado en Calle Ancha de la barriada de Ambroz, su uso está limitado exclusivamente a la atención sanitaria de la barriada de Ambroz.

Ropero Municipal de Belicena

Situado en la Calle Carlos Cano de la barriada de Belicena, su función es la de proveer de ropa básica a las personas más necesitadas de nuestro municipio. Los días de apertura son los jueves de 17:00h a 19:00h.

Banco de Alimentos Municipal

Se encuentra localizado en la Sala Alhambra de la barriada de Ambroz, la función primordial de este banco de alimentos es la de proveer de comida a las personas más necesitadas de nuestro municipio. Su horario de atención es los martes de 9:30h a 10:30h.



AYUNTAMIENTO VEGAS DEL GENIL
Sección de Recursos Humanos

Complejo Deportivo “Las Peregrinas”

Polideportivo situado en la Barriada de Belicena en la Calle Vial, en dicho centro se imparten todos los talleres deportivos en esta barriada además de las escuelas de deportes que organiza el Ayuntamiento, su horario de apertura es de lunes a viernes de 16:00h a 24:00h, sábados de 9:00h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h, domingos de 9:00h a 14:00h y de 16:00h a 19:00h. Su teléfono de atención es: 617 312 039.

Campo Municipal “El Molino”

Campo de fútbol situado en la barriada de Ambroz, en el Camino del Chavarino, en él se celebran los campeonatos de fútbol municipales además de impartirse en él los talleres de deportes de esta barriada y las escuelas deportivas, su horario de apertura es de lunes a viernes de 16:00h a 24:00h. Sábados de 8:30h a 14:00h y de 16:00h a 21:00h. Domingos de 8:00h a 13:00h y de 16:00h a 20:00h. Su teléfono de atención es el: 617 312 052.

Pistas de Tenis “El Ventorrillo”

Pistas dedicadas a la práctica del Tenis situadas en la barriada de Belicena junto al Ventorrillo, su horario de apertura es de lunes a viernes de 16:00h a 23:00h. Sábados de 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 19:00h. Domingos cerrado. Su teléfono de atención es: 678 427 704.

Sala “Alhambra”

Situada en la barriada de Ambroz en la Calle Virgen de los Remedios, es una sala dedicada a las celebraciones de fiestas en dicha barriada, está dotada de aire acondicionado, aseos y un escenario. Además se utiliza para la realización de eventos deportivos.

Nave Municipal de Belicena

Se encuentra situado en Avenida de la Vega y alberga un Centro de Iniciativas Empresariales y prácticas deportivas (Tenis de Mesa y Taekwondo).

Otros Edificios Municipales

- Colegios en las Barriadas de Belicena, Purchil y Ambroz.
- Teatro Municipal.
- Edificio Policía Local y de Protección Civil.
- Hogar del Pensionista de Ambroz.
- Guardería Municipal Los Pitufos.

Pueden ampliar información en:

<https://recursoshumanosvegasedelgenil.wordpress.com/informacion-sobre-vegas-del-genil/>
o en la página web municipal <http://www.vegasedelgenil.es/>