



TEMARIO
SUBALTERNOS
JUNTA DE EXTREMADURA
Ed. 2022



TEMARIO de SUBALTERNOS
Junta de Extremadura
Ed. 2022

© Beatriz Carballo Martín (coord.)
© Ed. TEMA DIGITAL, S.L.
ISBN: 978-84-942320-2-2
DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES (CC.AA.)
Depósito Legal según Real Decreto 635/2015

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

TEMARIO

PROGRAMA DE MATERIAS COMUNES

Tema 1.- La Constitución Española de 1978 (I): Título Preliminar. Los derechos y deberes fundamentales: Derechos y Libertades.

Tema 2.- La Constitución Española de 1978 (II): La Organización Territorial del Estado.

Tema 3.- El Estatuto de Autonomía de Extremadura: Estructura. Disposiciones Generales. Derechos, Deberes y Principios Rectores. Las Competencias. Las Instituciones de Extremadura.

Tema 4.- La Ley de Prevención de Riesgos Laborales: Objeto, ámbito de aplicación y definiciones. Derechos y obligaciones: derecho a la protección frente a los riesgos laborales. Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura: Disposiciones generales. Violencia de Género: Disposiciones Generales.

PROGRAMA DE MATERIAS ESPECÍFICAS

Tema 5.- El Estatuto de Autonomía de Extremadura: El Poder Judicial en Extremadura. La organización territorial. Las relaciones institucionales de la Comunidad Autónoma. La economía y de la hacienda. La reforma del Estatuto.

Tema 6.- Las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura: Estructuras Orgánicas. Ubicación física y organismos dependientes.

Tema 7.- La Ley del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura: Estructura. Título Preliminar. El Presidente de la Comunidad Autónoma de Extremadura. La Junta de Extremadura.

Tema 8.- La Ley de la Función Pública de Extremadura: Objeto y Ámbito de Aplicación. Personal al servicio de la Junta de Extremadura. Derechos y Deberes de los Funcionarios.

Tema 9.- La información al público de forma directa y/o telefónica en relación con el organigrama de la Junta de Extremadura. Saber escuchar. Actitud con el interlocutor en situaciones difíciles.

Tema 10.- Atención al Público. Derechos de los Administrados. Relaciones con los usuarios y visitantes de Centros Públicos.

Tema 11.- Utilización y mantenimiento básico de medios de comunicación y máquinas auxiliares de oficina: Fax, fotocopadoras, multicopistas, encuadernadoras, trituradoras. Conocimiento y empleo de cada uno de ellos.

Tema 12.- Envíos y recibos postales. Envío de telegramas y burofax. Conocimiento, utilización y atención de un servicio telefónico.

Tema 13.- Riesgos laborales y prevención de accidentes en subalternos. Medidas preventivas y pautas de actuación ante una emergencia. Prevención de incendios. Planes de Emergencia y Evacuación.

-o-o-o0o-o-o-

TEMA 1.- LA CONSTITUCIÓN: CARACTERÍSTICAS Y ESTRUCTURA. TÍTULO PRELIMINAR. LOS DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES.

INTRODUCCIÓN

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

Una vez cerrado el texto de la Constitución por las Cortes Generales el 31 de octubre de 1978, mediante Real Decreto 2550/1978 se convocó el Referéndum para la aprobación del Proyecto de Constitución, que tuvo lugar el 6 de diciembre siguiente. Se llevó a cabo de acuerdo con lo prevenido en el Real Decreto 2120/1978. El Proyecto fue aprobado por el 87,78% de votantes que representaban el 58,97% del censo electoral.

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

A lo largo de su vigencia ha tenido dos reformas:

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

1.- ANTECEDENTES, ESTRUCTURA Y CONTENIDO

1.1.- ANTECEDENTES

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

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

TEMA 2.- LA CONSTITUCIÓN (II): LA ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL ESTADO.

1.- INTRODUCCIÓN

La Constitución de 1978 reconoció y garantizó el derecho a la autonomía de las nacionalidades y regiones que integran la nación española y la solidaridad entre todas ellas. El desarrollo de las previsiones constitucionales ha conducido a una profunda transformación de la organización territorial del Estado, mediante la creación de las Comunidades Autónomas y las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, con el consiguiente proceso de redistribución del poder político y administrativo entre las instancias centrales y las autonómicas. El resultado de este proceso ha convertido a España en uno de los países más descentralizados de Europa.

Cada Comunidad Autónoma tiene su Estatuto de Autonomía, aprobado por ley orgánica, que es la norma institucional básica de la Comunidad, reguladora de aspectos esenciales como la organización y el funcionamiento de su Parlamento y de su Gobierno, las competencias que la Comunidad asume, su Administración, las señas de identidad y los hechos diferenciales tales como la lengua o el derecho civil y las relaciones con el Estado y con otras Comunidades Autónomas.

El reparto de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas está basado en la distinción entre las competencias exclusivas del Estado o de las Comunidades Autónomas, las competencias compartidas entre el Estado y las Comunidades Autónomas y las competencias concurrentes, en las cuales tanto el Estado como las Comunidades Autónomas pueden intervenir. Las competencias exclusivas comprenden la potestad legislativa y la capacidad de ejecución, mientras que las competencias compartidas pueden implicar una diferente distribución de la potestad legislativa y reglamentaria entre Estado y Comunidades Autónomas, las cuales suelen disponer de la capacidad ejecutiva en estos casos. En caso de que se produzca un conflicto de competencias, corresponde resolverlo al Tribunal Constitucional, como en otros Estados políticamente descentralizados.

El sistema de gobierno de las Comunidades Autónomas es de naturaleza parlamentaria, siendo sus instituciones básicas el Parlamento, el presidente de la Comunidad y el Gobierno autonómico.

Desde el punto de vista económico y financiero, las Comunidades Autónomas disponen de una gran autonomía de gestión, con capacidad para aprobar sus propios presupuestos anuales y para determinar sus recursos propios mediante tributos, tasas y recargos. El sistema general de financiación de las Comunidades Autónomas, que comprende además los tributos cedidos por el Estado y la participación en los tributos estatales, se fija de forma multilateral por el Estado y las Comunidades Autónomas, garantizando a través de diversos mecanismos financieros la solidaridad interterritorial y un nivel mínimo igual en la prestación de los servicios públicos fundamentales en todo el territorio español. Además, la Comunidad Autónoma del País Vasco y la Comunidad Foral de Navarra, disponen, en virtud de su régimen foral, de dos regímenes particulares: el del Concierto económico, en el caso vasco, y el del Convenio, en el navarro. Por estos regímenes económicos, estas Comunidades acuerdan con el Estado su aportación al sostenimiento del mismo y la armonización de su propio régimen fiscal con el imperante en el resto del territorio estatal.

TEMA 3.- EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE EXTREMADURA: ESTRUCTURA. DISPOSICIONES GENERALES. DERECHOS, DEBERES Y PRINCIPIOS RECTORES. LAS COMPETENCIAS. LAS INSTITUCIONES DE EXTREMADURA.

1.- EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE EXTREMADURA

1.1.- ANTECEDENTES

- **Régimen preautonómico**

La aprobación del régimen preautonómico para Extremadura, establecido por Real Decreto Ley 19/1978, de 13 de junio, creaba la Junta Regional de Extremadura como ente preautonómico de la Región, dotado de personalidad jurídica, con ámbito territorial en los municipios de las provincias de Cáceres y Badajoz y cuyas instituciones regionales tenían carácter provisional, hasta tanto se constituyeran los órganos autonómicos de acuerdo con lo que estableciera la Constitución.

El Real Decreto Ley 19/1978, desarrollado mediante Decreto 1518/1978, de 13 de junio, del Consejo de Ministros, dio satisfacción al deseo, expresado por las fuerzas parlamentarias de Extremadura en su reiterada manifestación y aspiración, de poder contar con instituciones propias dentro de la unidad de España, aún de forma provisional y antes de que se promulgara la Constitución.

El 30 de diciembre de 1978, el Ministro para las Relaciones con las Regiones, se reunió con miembros de la Junta Regional de Extremadura para la constitución de la Comisión Mixta encargada de las transferencias de competencias desde la Administración Central a la Administración Autonómica. Será a partir del 21 de diciembre de 1979 cuando empezaron a materializarse las primeras transferencias.

La inicial discusión sobre la vía constitucional a seguir para el acceso a la autonomía de la región extremeña quedó zanjada por los acuerdos autonómicos que establecieron -a excepción hecha de Cataluña, País Vasco, Galicia y Andalucía- a través de la vía del artículo 143 de la Constitución para los restantes Entes preautonómicos. En el marco de dichas acuerdos, el 12 de Mayo de 1980 la Junta Regional acuerda iniciar el proceso autonómico para la elaboración del Estatuto de Autonomía, para lo cual es convocada la Asamblea integrada por los miembros de las Diputaciones y los Diputados y Senadores de la región, en el seno de la cual se constituye una Comisión redactora que elaboraría un Anteproyecto de Estatuto. Será el 12 de diciembre de 1981 cuando se apruebe, en la ciudad de Mérida, por la Asamblea de Parlamentarios, el Proyecto de Estatuto de Autonomía para Extremadura.

En su conjunto, el texto del proyecto de Estatuto, no suscitó importante desacuerdos en su tramitación parlamentaria ante las Cortes Generales, aprobándose, como Ley Orgánica, con 228 votos a favor, 3 en contra y 72 abstenciones, en sesión nº 13 del Congreso de los Diputados, celebrada el 25 de febrero de 1983.

El 8 de mayo de 1983 se celebran las primeras elecciones a la Asamblea de Extremadura.

TEMA 4.- LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES. DERECHOS Y OBLIGACIONES: DERECHO A LA PROTECCIÓN FRENTE A LOS RIESGOS LABORALES. LEY DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EXTREMADURA: DISPOSICIONES GENERALES. VIOLENCIA DE GÉNERO: DISPOSICIONES GENERALES.

1.- LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1.1.- INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

TEMA 5.- EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE EXTREMADURA: EL PODER JUDICIAL EN EXTREMADURA. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL. RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA. ECONOMÍA Y HACIENDA. REFORMA DEL ESTATUTO.

1.- EL PODER JUDICIAL EN EXTREMADURA

Competencias de la Comunidad Autónoma.- En materia de Administración de Justicia, la Comunidad Autónoma asume las competencias que la Ley Orgánica del Poder Judicial atribuya al Gobierno de la Nación.

En particular, en los términos previstos por la Ley Orgánica del Poder Judicial, corresponden a los poderes públicos de Extremadura las siguientes funciones:

- a) Delimitar las demarcaciones territoriales de sus órganos jurisdiccionales y establecer, mediante ley de la Asamblea, sus sedes.
- b) Solicitar, oído el Consejo de Justicia de Extremadura, la revisión de la planta de los juzgados y tribunales para adaptarla a las necesidades de la región. En su caso, por delegación del Gobierno de la Nación, la Junta de Extremadura podrá crear secciones y juzgados.
- c) Ejercer las facultades normativas y ejecutivas en la creación, el diseño y la organización de las oficinas judiciales y las unidades administrativas, así como respecto del personal no judicial al servicio de la Administración de Justicia.
- d) Ejercer esas mismas facultades en relación con los organismos e instituciones colaboradores de la Administración de Justicia, incluidos los servicios de medicina forense y de toxicología.
- e) Proveer de medios personales, materiales y económicos a la Administración de Justicia dentro del marco de sus competencias.
- f) Ordenar los servicios de justicia gratuita y de orientación jurídica, así como los de atención a las víctimas de delitos, en los términos que disponga la ley.
- g) Ordenar la justicia de paz y de proximidad.
- h) Establecer los instrumentos y procedimientos de mediación y conciliación en la resolución de conflictos en las materias de competencia autonómica. En particular, se crearán servicios de mediación familiar.
- i) Proponer a las autoridades competentes la convocatoria de oposiciones y concursos para cubrir las plazas vacantes de magistrados, jueces, secretarios y fiscales en la Comunidad Autónoma. En su resolución será mérito preferente la especialización y conocimiento del derecho propio de Extremadura, especialmente en las plazas del Tribunal Superior de Justicia de Extremadura.

TEMA 6.- LAS CONSEJERÍAS QUE CONFORMAN LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA: ESTRUCTURAS ORGÁNICAS. UBICACIÓN FÍSICA Y ORGANISMOS DEPENDIENTES.

1.- LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

Los órganos de Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma son:

- El Presidente de la Junta de Extremadura
- La Junta de Extremadura
- Los Consejeros

EL PRESIDENTE.- El Presidente de la Comunidad Autónoma de Extremadura ostenta la más alta representación de Extremadura y la ordinaria del Estado en la Comunidad Autónoma y ejerce cuantas funciones le atribuyan las leyes.

Igualmente, preside la Junta de Extremadura, dirige su acción y coordina las funciones de sus miembros.

LA JUNTA DE EXTREMADURA.- Es el órgano colegiado que ejerce las funciones propias del Gobierno de la Comunidad Autónoma.

Asimismo, de acuerdo con las directrices generales del Presidente, establece la política general y dirige la Administración de la Comunidad Autónoma y ejerce la función ejecutiva y la potestad reglamentaria en el marco de la Constitución y del Estatuto de Autonomía.

Está compuesta por su Presidente, Vicepresidente o Vicepresidentes, si los hubiere, y los Consejeros. Cada Consejero estará al frente de una Consejería.

Los miembros de la Junta de Extremadura serán nombrados y separados libremente por el Presidente, dando cuenta a la Asamblea.

CONSEJERÍAS.- La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura se estructura en Consejerías, al frente de las cuales se encuentra un Consejero, del que dependen todos los órganos e instituciones adscritos a la misma.

Las Consejerías estarán integradas por órganos administrativos jerárquicamente ordenados bajo la superior dirección de su titular.

Por Decreto del Presidente se podrá variar el número, denominación y competencias de las distintas Consejerías, dando inmediata cuenta a la Asamblea.

En la actualidad, la Junta de Extremadura está presidida por Guillermo Fernández Vara y, según el

TEMA 7.- LA LEY DEL GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA: ESTRUCTURA. TÍTULO PRELIMINAR. EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA. LA JUNTA DE EXTREMADURA.

INTRODUCCIÓN

La materia de este tema está contenida en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (LGACAE).

Esta norma se ha visto afectada especialmente por la Ley 1/2014, de 18 de febrero, de regulación del estatuto de los cargos públicos del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura

Ley 4/2015, de 26 de febrero, de regulación del proceso de transición entre gobiernos en la Comunidad Autónoma de Extremadura

Su estructura en Títulos, Capítulos y Secciones es la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

- **TÍTULO PRELIMINAR**
- **TÍTULO I. DEL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA**

CAPÍTULO I. Del estatuto personal del Presidente

CAPÍTULO II. De las atribuciones del Presidente

CAPÍTULO III. Del cese y la sustitución del Presidente

- **TÍTULO II. DE LA JUNTA DE EXTREMADURA**

CAPÍTULO I. De la naturaleza, composición y cese de la Junta

CAPÍTULO II. De las atribuciones de la Junta

CAPÍTULO III. Del funcionamiento del Consejo de Gobierno

CAPÍTULO IV. De los órganos de apoyo y colaboración de la Junta

- **TÍTULO III. DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DE EXTREMADURA**

CAPÍTULO I. Del Vicepresidente o Vicepresidentes

CAPÍTULO II. De los Consejeros

SECCIÓN 1. Del estatuto personal de los Consejeros

SECCIÓN 2. De las atribuciones de los Consejeros

SECCIÓN 3. De la sustitución y del cese de los Consejeros

TEMA 8.- LA LEY DE LA FUNCIÓN PÚBLICA DE EXTREMADURA: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. PERSONAL AL SERVICIO DE LA JUNTA DE EXTREMADURA. DERECHOS Y DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS.

INTRODUCCIÓN

La Ley 13/2015, de 8 de abril, de Función Pública de Extremadura, se estructura actualmente en diez títulos, más un título preliminar introductorio, doce disposiciones adicionales, cinco disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales:

Preámbulo

- TÍTULO PRELIMINAR. Objeto, principios rectores y ámbito de aplicación
- TÍTULO I. Órganos competentes en materia de función pública
- TÍTULO II. Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Extremadura

CAPÍTULO I. Empleados públicos

CAPÍTULO II. Personal directivo profesional

- TÍTULO III. Ordenación y estructura de los recursos humanos

CAPÍTULO I. Planificación de los recursos humanos

CAPÍTULO II. Estructura y ordenación del empleo público

CAPÍTULO III. Registros de Personal

- TÍTULO IV. Derechos y deberes

CAPÍTULO I. Derechos del personal empleado público

CAPÍTULO II. Jornada de trabajo, permisos y vacaciones

CAPÍTULO III. Régimen retributivo

CAPÍTULO IV. Deberes del personal empleado público, ppios. de conducta y régimen de incompatib.

CAPÍTULO V. La formación de los empleados públicos. La Escuela de Admón. Pública de Extremadura

CAPÍTULO VI. Derecho a la protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo

- TÍTULO V. Dº a la negociación colectiva, representación, participación institucional. Derecho de reunión
- TÍTULO VI. Adquisición y pérdida de la condición de empleado público

CAPÍTULO I. Adquisición y pérdida de la relación de servicio

CAPÍTULO II. Acceso al empleo público

CAPÍTULO III. Acceso a la función pública de las personas con discapacidad

CAPÍTULO IV. Sistemas selectivos y órganos de selección

CAPÍTULO V. Procedimiento de selección

TEMA 9.- LA INFORMACIÓN AL PÚBLICO DE FORMA DIRECTA Y/O TELEFÓNICA EN RELACIÓN CON EL ORGANIGRAMA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA. SABER ESCUCHAR. ACTITUD CON EL INTERLOCUTOR EN SITUACIONES DIFÍCILES.

1.- LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1.1.- RELEVANCIA DE LA INFORMACIÓN TELEFÓNICA

La información telefónica está adquiriendo una importancia creciente, pues acude a ella tanto el ciudadano del medio rural, por la distancia entre su domicilio y la oficina que tramita su asunto, como el ciudadano urbano, por la dificultad de acceso a la oficina, comodidad o falta de tiempo.

En las oficinas de información es conveniente (se podría decir que hasta imprescindible) separar la información telefónica de la presencial para evitar interferencias mutuas y lograr mayor eficacia de ambas. Las líneas telefónicas estarán mejor atendidas adaptando el número de líneas a los recursos humanos de los que dispongamos.

1.2.- COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Existen cuatro elementos fundamentales en la comunicación telefónica:

- La voz
- El lenguaje
- El silencio
- La sonrisa

• LA VOZ:

Es el instrumento básico de esta comunicación. La voz que oye el ciudadano es la imagen del informador, y por lo tanto, de la Administración informante.

La voz, con sus diferentes matices, puede dar confianza, sugestionar, persuadir, dar seguridad, etc.

-ENTONACIÓN:

- Hacer hincapié sobre las palabras importantes.
- Pasar sobre las palabras secundarias: dejar claro qué es lo fundamental del mensaje.
- Cambiar constantemente de tono, para evitar la monotonía.
- El tono debe ser normal: no hay que gritar ni hablar con susurros.
- Tener en cuenta que el tono transmite dinamismo y amabilidad, pero también cansancio o mal humor.

TEMA 10.- ATENCIÓN AL PÚBLICO. DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS. RELACIONES CON LOS USUARIOS Y VISITANTES DE CENTROS PÚBLICOS.

1.- ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

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

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

1.1.- CONDICIONES MATERIALES

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

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

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

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

TEMA 11.- UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO BÁSICO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y MÁQUINAS AUXILIARES DE OFICINA: FAX, FOTOCOPIADORAS, MULTICOPISTAS, ENCUADERNADORAS, TRITURADORAS. CONOCIMIENTO Y EMPLEO DE CADA UNO DE ELLOS.

1.- MÁQUINAS AUXILIARES DE OFICINA: FAX

El FAX es un medio de comunicación rápida por escrito. Envía y recibe, además de documentación escrita, incluso a mano, todo tipo de dibujos, planos o similares. 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 la unidad emisora se coloca el documento que se quiere transmitir, y se llama telefónicamente, desde su mismo teclado, al número donde se encuentra la unidad receptora.
- La unidad receptora recibe la llamada y se conecta 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 terminada la transmisión, la unidad emisora manda la señal de fin, que una vez recibida por el receptor da por finalizado el proceso. En este momento en la unidad receptora se encontrará una copia idéntica a la que ha sido leída y enviada por la unidad emisora, en donde queda constancia, asimismo, del envío.

Los elementos imprescindibles, por tanto, de cualquier tipo de fax son: un teléfono, o teclado incorporado a la unidad emisora, para enviar la información; dos unidades: una emisora y otra receptora; una línea telefónica; y un soporte de papel que reciba la información.

Es también posible enviar mensajes de fax desde un ordenador personal, si se trata de una información contenida en el mismo, con la ayuda de un módem conectado a la línea telefónica y de un programa específico. También se pueden recibir en el ordenador.

Para un correcto funcionamiento del fax, deben limpiarse regularmente, con un paño humedecido en alcohol, tanto los rodillos como los cabezales. Nunca debe utilizarse agua ni detergente para la limpieza del fax.

OBSERVACIÓN: Se acompaña una Guía Básica de un Fax.

TEMA 12.- ENVÍOS Y RECIBOS POSTALES. ENVÍO DE TELEGRAMAS Y BUROFAX. CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y ATENCIÓN DE UN SERVICIO TELEFÓNICO.

1.- ENVÍOS Y RECIBOS POSTALES

1.1.- ENVÍOS POSTALES

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

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

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

TEMA 13.- RIESGOS LABORALES Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES EN SUBALTERNOS. MEDIDAS PREVENTIVAS Y PAUTAS DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA. PREVENCIÓN DE INCENDIOS. PLANES DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN.

1.- NOCIONES BÁSICAS DE RIEGOS LABORALES Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES PARA SUBALTERNOS

Manipulación manual de cargas:

Durante la manipulación manual de cargas se deberán adoptar posturas adecuadas, teniendo en cuenta que:

- Para levantar una carga hay que aproximarse a ella. El centro de gravedad del hombre debe estar lo más próximo que sea posible, y por encima, del centro de gravedad de la carga.
- La forma correcta de coger una carga es hacerlo con la palma de la mano y la base de los dedos.
- Las cargas deben levantarse manteniendo la columna vertebral recta y alineada.
- Utilizar los músculos de las piernas para realizar el primer impulso al levantar la carga. Para ello flexionaremos las piernas, doblando las rodillas, sin llegar a sentarnos en los talones
- Los músculos de los brazos deben trabajar a tracción simple, es decir estirados.
- Los brazos deben ser mantenida “suspendida la carga”, pero no elevarla.
- Cuando se trate de desplazar carros móviles, los brazos deben estar extendidos y bloqueados para que nuestro peso se transmita íntegro al carro.
- Las cargas pesadas deben ser transportadas, siempre que sea posible, por medios mecánicos, en caso contrario se realizará entre varias personas.

Escaleras de mano:

- Las escaleras de mano tendrán la resistencia, elementos de apoyo y sujeción necesarios para que puedan ser utilizadas con seguridad.
- Las escaleras de tijera dispondrán de elementos de seguridad (tensores) que impidan su apertura al ser utilizadas.
- No utilizar escaleras de mano de cuya resistencia no se tienen garantías.
- Está prohibido utilizar escaleras de mano de construcción improvisada.