

**Auxiliar de Control
e Información
para personas
con discapacidad
intelectual**

Personal laboral

Temario para
examen de oposición



Lectura
fácil



**Comunidad
de Madrid**

Auxiliar de Control e Información para personas con discapacidad intelectual.
Personal laboral.
Temario para examen de oposición en lectura fácil.
© Comunidad de Madrid, 2019

ADAPTACIÓN A LECTURA FÁCIL
Servicio Adapta – Plena Inclusión Madrid

VALIDACIÓN DE TEXTOS
Servicio Adapta – Grupo Amás/Amás Fácil, Fundación Ademo y Aspacen-Así Mejor

DISEÑO Y MAQUETACIÓN
Yesser Publicidad, S.A.

© Logo europeo de lectura fácil: Inclusion Europe
Más información en www.easy-to-read.eu

TEMA 1. Estructura básica de la Comunidad de Madrid.

Consejerías y organismos autónomos

1. La Comunidad de Madrid.....	8
2. El Gobierno de la Comunidad de Madrid: las consejerías	9
3. Los organismos autónomos de la Comunidad de Madrid.....	12

TEMA 2. Tareas elementales relacionadas con la recepción y atención a los usuarios de centros públicos

1. La comunicación	19
2. Técnicas de comunicación efectiva	25
3. El lenguaje oral.....	30
4. Comunicación no verbal	35
5. La imagen corporativa de la Comunidad de Madrid	41
6. Las quejas, reclamaciones y sugerencias en la Comunidad de Madrid	44
7. Recibir visitas	48

TEMA 3. La comunicación telefónica. Establecimiento de comunicaciones telefónicas en tecnología IP. Listines telefónicos: confección, actualización y uso. Actuaciones telefónicas en situación de emergencia

1. La comunicación telefónica.....	60
2. Llamadas con tecnología IP.....	68
3. Listines telefónicos: confección, actualización y uso.....	71
4. Actuaciones telefónicas en situación de emergencia	77

TEMA 4. Tareas elementales que se tienen que realizar para el control y vigilancia de los Centros de trabajo

1. Las funciones de vigilancia y control	84
2. El control de entradas y salidas de personas	84
3. El control del interior del edificio	90
4. El control de instalaciones.....	92
5. Las incidencias.....	96

TEMA 5. Actuación de emergencia respecto a los accesos

1. ¿Qué es una situación de emergencia?	102
2. Los dispositivos de emergencia por incendio y sus señales	102
3. Las señales de evacuación.....	106
4. Anomalías.....	107
5. Actuación en caso de incendio.....	108
6. El plan de emergencia	111

TEMA 6. La correspondencia: Concepto de franqueo. Depósito, entrega, recogida y distribución de correspondencia

1. Concepto de franqueo	118
2. Gestión de la correspondencia recibida	120
3. Preparación del reparto de la correspondencia	124
4. Embalaje y empaquetado de documentación y productos.....	125
5. Gestión de la salida de la correspondencia.....	127
6. Medios utilizados para el envío de correspondencia y paquetería	128
7. El envío de la correspondencia	134
8. El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia.....	136

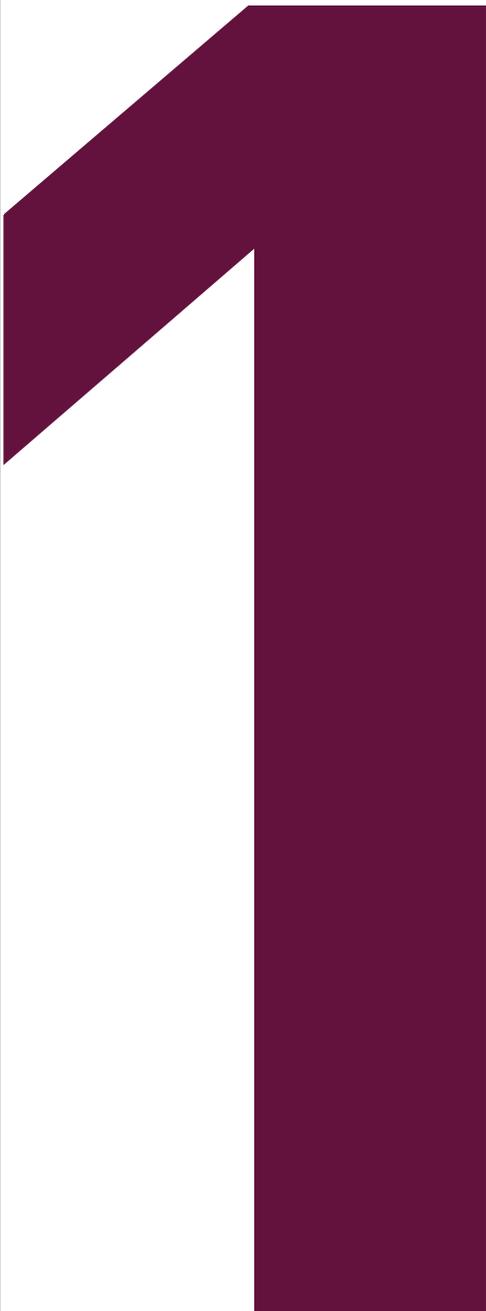
TEMA 7. Reproducción en equipos de reprografía y sistemas de megafonía

1. Equipos de reprografía	146
2. Soportes de reproducción	158
3. Consumibles para los equipos de reprografía	160
4. La reproducción de los originales.....	162
5. El encargo de una fotocopia.....	166
6. Producción en reprografía.....	169
7. Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de reprografía	173
8. Sistemas de megafonía: su utilización.....	176

TEMA 1



Estructura básica de la Comunidad de Madrid. Consejerías y organismos autónomos



Índice del tema

1. La Comunidad de Madrid	8
2. El Gobierno de la Comunidad de Madrid: las consejerías	9
3. Los organismos autónomos de la Comunidad de Madrid	12



Algunas palabras que debes conocer

Comunidad autónoma: organización que gobierna un territorio en España.

Se encarga de gestionar algunos asuntos sobre los que tiene un poder, por ejemplo, la educación, la sanidad o los servicios sociales.

Estatuto de autonomía: norma principal de una comunidad autónoma en España.

Competencia: función o trabajo que debe hacer alguien porque es su responsabilidad.

Institución: organización o sistema, por lo general, de carácter público.

Administración pública: conjunto de organismos e instituciones de un país que tiene 2 funciones.

Por una parte, aplica las leyes o hace que otros apliquen las leyes. Por otra parte, dirige los servicios para cuidar del bienestar y los intereses de todos los ciudadanos.

Poder ejecutivo: órgano responsable de las funciones habituales de un Estado.

Está encargado de tomar decisiones políticas, aplicar las leyes y representar al país frente a otros países.

Lo conocemos de forma habitual como Gobierno.

Poder legislativo: órgano que reúne a los representantes de los ciudadanos

y que está encargado de hacer las leyes de un país, controlar al Gobierno

y aprobar la propuesta de ingresos y gastos del Estado, llamada presupuestos.

Lo conocemos de forma habitual como Parlamento o Asamblea.

1. LA COMUNIDAD DE MADRID

La Comunidad de Madrid es una de las comunidades autónomas de España. Las comunidades autónomas tienen un gobierno, un parlamento y un tribunal propio.

También tienen unas competencias propias.

Una competencia es una función o trabajo que debe hacer alguien porque es su responsabilidad.

Por ejemplo, las comunidades autónomas deciden en muchos asuntos relacionados con la sanidad, la educación y los servicios sociales.

La ley más importante de una comunidad autónoma es el estatuto de autonomía.

La norma más importante dentro de la Comunidad de Madrid es el Estatuto de Autonomía del año 1983.

El estatuto ha tenido 6 reformas en estos años.

El estatuto de autonomía detalla los siguientes contenidos:

- El nombre de la Comunidad Autónoma de Madrid, que es Comunidad de Madrid.
- El territorio de la comunidad, que es el mismo que el de la provincia de Madrid.
- La organización del territorio, que es dividida en municipios dirigidos por ayuntamientos.
- Los símbolos de la Comunidad de Madrid, como la bandera, el himno, el escudo y la fiesta de la Comunidad de Madrid. Por ejemplo, el Día de la Comunidad de Madrid es el 2 de mayo.
- La capital de la comunidad es Madrid, que también es la capital de España. En la Constitución y en el Estatuto, el nombre es “villa de Madrid”.
- Las instituciones de la Comunidad de Madrid:
 - La Asamblea de Madrid es el poder legislativo.
 - El presidente y el Consejo de Gobierno forman el poder ejecutivo.

- Las competencias que tiene la Comunidad de Madrid, es decir, los asuntos sobre los que tiene poder y puede hacer normas.
- Otras instituciones de la Comunidad de Madrid, como la Administración o los tribunales y juzgados.
- Asuntos relacionados con los impuestos y la gestión del dinero de todos los ciudadanos.
- La reforma del Estatuto.

2. EL GOBIERNO DE LA COMUNIDAD DE MADRID: LAS CONSEJERÍAS

El Gobierno de la Comunidad de Madrid está formado por:

- El presidente, que debe ser un diputado.
- Los vicepresidentes, que deben ser diputados. Los vicepresidentes también son consejeros. Los vicepresidentes sustituyen al presidente en las situaciones que indican las leyes. El presidente decide si hay un vicepresidente, varios vicepresidentes o ninguno.
- Los consejeros, que pueden ser diputados o no serlo. Los consejeros proponen los nombramientos y las expulsiones de altos cargos de su consejería.

El presidente nombra y expulsa a los vicepresidentes y los consejeros. La expulsión del gobierno se llama cese o destitución.

El presidente decide también el número de consejerías y los asuntos de los que se encarga cada consejería.

El presidente reparte los asuntos de gobierno entre las consejerías. Por ejemplo, puede crear consejerías sobre servicios sociales, educación, cultura o empleo, entre otras.

Todos los miembros del gobierno deben dedicarse a su trabajo en exclusiva y tienen prohibido dedicarse a otro trabajo a la vez.

Todos se reúnen en el Consejo de Gobierno.

El Consejo de Gobierno es un órgano colegiado.

Un órgano colegiado está formado por un grupo de personas que toman decisiones como grupo y todos son responsables de ellas.

El Consejo de Gobierno se encarga de dirigir la política y la administración de la Comunidad de Madrid.

Otras competencias del Consejo de Gobierno son:

- Aprobar proyectos de ley y el proyecto de presupuestos que debe debatir y votar la Asamblea de Madrid.
- Aprobar los decretos para el desarrollo de las leyes autonómicas.
- Gestionar el presupuesto aprobado por la Asamblea de Madrid.
- Nombrar a los responsables de la Administración autonómica, como los directores generales.
- Nombrar a los representantes de la Comunidad de Madrid en otras instituciones y organismos públicos.

Estas son algunas de las funciones y competencias del Gobierno de la Comunidad de Madrid.

El Consejo de Gobierno debe reunirse, por lo menos, cada 15 días.

Para tomar decisiones, debe estar el presidente o la persona que nombre como sustituto, así como la mitad o más de los consejeros.

Los debates del Consejo de Gobierno son secretos y los consejeros deben guardar ese secreto de las opiniones y de las votaciones dentro del Consejo.

El Consejo de Gobierno puede crear comisiones delegadas.
Las comisiones delegadas son grupos de trabajo sobre temas que afectan a 2 o más consejerías.

Una consejería tiene los siguientes puestos de responsabilidad:

- El consejero, que dirige todas las funciones y competencias de la consejería.
- Los viceconsejeros, que pueden existir o no.
Los viceconsejeros organizan la actividad y las competencias de varios directores generales.
- El secretario general técnico organiza los servicios generales de la consejería, por ejemplo, información y archivo.
También se encarga de dar apoyo al consejero en asuntos técnicos o legales.
- Los directores generales, que se encargan de asuntos concretos dentro de una consejería.

Cada consejero propone una organización para su consejería y unos puestos de responsabilidad.

El Consejo de Gobierno aprueba esta organización y publica un decreto en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

3. LOS ORGANISMOS AUTÓNOMOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Un organismo autónomo es una organización creada por la Asamblea de Madrid.

El organismo autónomo tiene sus propios responsables, sus propios trabajadores y sus propios bienes.

Un organismo autónomo se encarga de:

- Gestionar servicios públicos, por ejemplo, la Agencia Madrileña de Atención Social.
- Gestionar bienes.
- Gestionar actividades económicas, por ejemplo, el Consorcio Regional de Transportes.

Un organismo autónomo siempre estará relacionado con una consejería.

Los organismos autónomos tienen los siguientes puestos de responsabilidad:

- Un consejo de administración, que se encarga de:
 - Indicar las actividades que debe hacer el organismo autónomo cada año.
 - Revisar las cuentas, aprobar las normas del organismo.
 - Contratar y despedir trabajadores.
 - Aceptar contratos.
- Un presidente, que representa al organismo autónomo frente al gobierno de la Comunidad de Madrid y otras instituciones.
- Un gerente, que se encarga de cumplir con las decisiones que toma el Consejo de Administración y llevar las cuentas.

Los organismos autónomos que existen en la Comunidad de Madrid son los siguientes:

- Organismos autónomos administrativos:
 - Agencia Madrileña de Atención Social.
 - Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducción y Reinserción del Menor Infractor.
 - Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - Madrid 112.

- Organismos autónomos mercantiles
 - Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid.
 - Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.
 - Instituto Madrileño de Investigación, Desarrollo Rural, Agrario y Alimentario.
 - Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid.



¿Qué has aprendido en este tema?

- El Gobierno de la Comunidad de Madrid está formado por el presidente, vicepresidentes y consejeros.
El presidente decide si hay vicepresidentes o no los hay.
- Las consejerías se encargan de asuntos de gobierno concretos.
Por ejemplo, puede haber consejerías de educación, empleo, sanidad o cultura, entre otras.
- Un organismo autónomo es una organización creada por la Asamblea de Madrid que tiene sus propios responsables, sus propios trabajadores y sus propios bienes.
- Un organismo autónomo puede encargarse de gestionar servicios públicos, bienes o actividades económicas.

TEMA 2

Tareas elementales relacionadas con la recepción y atención a los usuarios de centros públicos



Índice del tema

1.	La comunicación	19
1.1.	El proceso de comunicación	19
1.2.	Diferencia entre información y comunicación.....	21
1.3.	Fases de la comunicación	21
1.4.	Niveles de comunicación.....	22
1.5.	Lenguajes utilizados para las comunicaciones	23
1.6.	Clases de comunicación	24
1.7.	Selección y organización del contenido de mensajes.....	25
2.	Técnicas de comunicación efectiva	25
2.1.	Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha	26
2.2.	Barreras y dificultades	28
2.3.	Soluciones a las barreras	28
2.4.	Comunicaciones eficaces.....	29
3.	El lenguaje oral	30
3.1.	Estilos de respuesta cuando hablas las personas	32
3.2.	El comportamiento verbal.....	34
4.	Comunicación no verbal	35
4.1.	Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios.....	36
4.2.	Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales	38
4.3.	Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos ...	40
5.	Imagen corporativa de la Comunidad de Madrid	41
5.1.	Qué es la imagen corporativa.....	41
5.2.	La imagen corporativa de la Comunidad de Madrid	42
6.	Las quejas, reclamaciones y sugerencias en la Comunidad de Madrid	44
6.1.	Definiciones.....	44
6.2.	Presentación de quejas y sugerencias.....	45
6.3.	La respuesta de la Comunidad de Madrid.....	47
7.	Recibir visitas.....	48
7.1.	Atención a las personas.....	48
7.2.	El cuidado del espacio	50
7.3.	Recomendaciones generales de trato a las visitas	50



Algunas palabras que debes conocer

Asertivo: característica de la persona que defiende sus derechos sin insultar y está segura de lo que dice.

Barrera de comunicación: dificultad que impide que el mensaje llegue de una persona a otra.

Comunicación: intercambio de mensajes entre dos o más personas.

Comportamiento verbal: capacidad de una persona de hablar con otras.

Comportamiento no verbal: capacidad que tiene una persona de comunicar un mensaje con gestos, miradas, movimientos del cuerpo o expresiones de la cara.

Empatía: capacidad de la persona de ponerse en el lugar de otra y entender sus ideas y sentimientos.

Habilidad social: costumbre, pensamiento o emoción que permite a las personas mejorar sus relaciones con otras personas, sentirse bien y conseguir sus objetivos.

Información: conocimientos y datos sobre un asunto o un tema.

Lenguaje oral: forma de creación de mensajes con sonidos.

Lenguaje escrito: forma de creación de mensajes con letras sobre papel o pantalla.

Logotipo: símbolo o dibujo que representa a una administración, una empresa, a una asociación o a una marca, entre otros.



Algunas palabras que debes conocer

Vocalizar: pronunciar bien y claro las vocales y consonantes de las palabras.

Tono de voz: forma peculiar de hablar y variar la voz según la intención o la emoción que queremos dar al mensaje. Por ejemplo, el tono de voz es diferente cuando tenemos miedo o cuando estamos alegres.

1. LA COMUNICACIÓN

1.1. El proceso de comunicación

Los seres humanos nos comunicamos para dar información o expresar deseos, ideas o sentimientos.

La comunicación es importante dentro de una administración porque hace que los departamentos de la administración estén unidos y trabajen unos a favor de otros.

Las administraciones evitan problemas con una buena comunicación entre sus departamentos y entre sus trabajadores.

La buena comunicación dentro de una administración sirve para que los trabajadores sepan qué hacer en su trabajo y además propongan y opinen para hacer mejoras.

El proceso de comunicación está formado por las siguientes partes:

- **El emisor**
Decide el mensaje y lo envía.
Algunos emisores tienen muchas capacidades para comunicar bien.

- **El receptor**
Recibe el mensaje.
El receptor puede recibir solo una parte del mensaje, por ejemplo, porque entiende mal el idioma o hay mucho ruido.

- **El mensaje**
Es la información que el emisor comunica.
Hay 3 tipos de mensajes:
 - El mensaje pensado por el emisor: es el mensaje que quiere decir.
 - El mensaje enviado por el emisor: es el mensaje que dice de verdad.
 - El mensaje recibido por el receptor: es el mensaje que entiende el receptor.

- **El canal**

Es el medio por el que viaja el mensaje.

Por ejemplo, nuestra voz utiliza el aire como canal.

El papel o internet son canales para los mensajes escritos.

- **El código**

Es el lenguaje y los signos que utiliza el emisor para enviar su mensaje.

La comunicación funciona cuando el receptor también entiende el código.

Por ejemplo, un código es un idioma.

- **El ruido**

Es cualquier forma que daña la información que hay en el intercambio de mensajes entre las personas.

El ruido puede ser:

- **Ruidos interiores**: son los que provienen de la persona.
Pueden ser fisiológicos como, por ejemplo, un dolor de cabeza o psicológicos como, por ejemplo, una emoción.
Estar enfadado puede influir en cómo entendemos el mensaje.
- **Ruidos exteriores**: pueden ser ruidos físicos como, por ejemplo, un sonido fuerte de la sirena de una ambulancia, o ruidos sistémicos, que son ruidos que afectan al intercambio de información pero surgen fuera de este intercambio y no están en el momento.
Por ejemplo, cuando hay que tomar una decisión entre dos personas pero influye la opinión de otra persona que no está presente.

- **El contexto**

Es la situación donde están el emisor y el receptor.

El contexto ayuda a entender el mensaje.

Por ejemplo, las conversaciones o los mensajes son diferentes en una reunión de trabajo que en una reunión entre amigos.

- **La respuesta**

Es el mensaje que envía de vuelta el receptor al emisor.

A veces, lo llamamos con la palabra inglesa “feedback”, que se pronuncia “fidbac”.

El proceso de comunicación tiene 6 fases

que hacen que exista una buena comunicación.

Las fases son:

- Saber a quién va dirigido el mensaje, es decir, el receptor o los receptores.
- Tener claro qué queremos comunicar.
- Crear el mensaje, es decir, hablar o escribir.
- Elegir qué canal vamos a utilizar para transmitir el mensaje.
- Elegir el emisor del mensaje.
Podemos ser nosotros u otra persona.
- Comprobar que hemos hecho bien la comunicación.

1.2 Diferencia entre información y comunicación

Las palabras comunicación e información tienen diferentes significados:

- **Comunicación:** envío de mensajes que tienen un mismo código entre un emisor y un receptor.
La comunicación es un intercambio de mensajes en dos o más personas.
- **Información:** conjunto de conocimientos que permiten aumentar el saber o el conocimiento sobre un asunto.

La diferencia entre información y comunicación es la respuesta del receptor.

La comunicación solo existe cuando hay una respuesta del receptor. Esta respuesta la conocemos con la palabra inglesa feedback, que se pronuncia "fidbac".

En la información, es innecesaria la respuesta del interlocutor.

1.3 Fases de la comunicación

La comunicación tiene varias fases o etapas:

- **Fase de emisión:** el emisor lanza un mensaje en un código o idioma que conoce también el receptor.

- **Fase de recepción:** el receptor ve u oye el mensaje.
La motivación es muy importante para recibir el mensaje bien.
Por ejemplo, una persona que recibe un mensaje de otra que le cae mal tiene poca motivación.
- **Fase de interpretación:** el receptor se pregunta por el significado del mensaje.
El receptor le puede dar un significado personal.
- **Fase de reacción:** el receptor reacciona y da una respuesta.

1.4 Niveles de comunicación

Las personas modifican la forma de la comunicación según quién es el receptor.

Por eso, hablamos de niveles de comunicación.

Nuestro nivel de comunicación cambia según la persona que recibe el mensaje y la situación en la que comunicamos:

- **Nivel especializado:** es un nivel propio de algunas profesiones.
Por ejemplo, cuando 2 abogados y un juez hablan en un juicio, utilizan un vocabulario muy concreto.
Este es un nivel especializado.
- **Nivel estándar:** este es el nivel que utilizan los medios de comunicación, por ejemplo, los periódicos, las radios o las televisiones.
Este nivel cuida la forma de expresión, pero es más sencillo que el nivel especializado.
- **Nivel coloquial:** también se llama nivel familiar.
Es el habitual de las conversaciones cotidianas.
Por ejemplo, cuando hablamos con un amigo.

1.5 Lenguajes utilizados para las comunicaciones

Los lenguajes utilizados en la comunicación son de dos tipos: lenguaje oral y lenguaje escrito.

El lenguaje oral

El lenguaje oral permite crear mensajes con sonidos.

El lenguaje oral tiene las siguientes características:

- **Expresividad**

El lenguaje oral es natural y espontáneo, es decir, pensamos menos lo que decimos cuando hablamos. En el lenguaje oral también son importantes el tono de la voz o los gestos. Por eso, el lenguaje oral es más expresivo, porque transmite más las emociones.

- **Vocabulario**

Las palabras que utilizamos en el lenguaje oral son sencillas y poco variadas. Muchas veces utilizamos frases hechas, que también llamamos muletillas, y repeticiones como “¿me entiendes?”, “¿vale?”, “o sea”, entre muchas.

Debes tener en cuenta estas recomendaciones sobre el lenguaje oral:

- Habla despacio.
- Utiliza un tono de voz normal.
- Vocaliza bien, es decir, pronuncia bien las palabras.
- Evita las frases hechas y las muletillas.
- Llama a las cosas por su nombre.
Evita el uso de palabras que valen para todo, como “cosa”, “chisme” o “cacharro”.
- Evita palabras poco formales, como “tío”, “guay” o “chachi”.
- Utiliza gestos sin exagerar.

El lenguaje escrito

El lenguaje escrito permite crear mensajes con letras sobre un papel o una pantalla.

El lenguaje escrito tiene las siguientes características:

- **Expresividad**

El lenguaje escrito tiene menos expresividad y es menos espontáneo que el lenguaje oral. El lenguaje escrito tampoco está acompañado de gestos. Por eso, las personas tienen más dificultades para expresar lo que quieren por escrito.

- **Vocabulario**

El vocabulario en el lenguaje escrito es más amplio, porque las personas tienen más tiempo para pensar y pueden corregir los errores.

Debes tener en cuenta estas recomendaciones sobre el lenguaje escrito:

- Lee mucho.
- Evita las faltas de ortografía. Debes escribir de forma correcta, sin confundir la b con la v o poniendo los acentos sin errores.
- Lee lo que escribes. Pon un punto al final de las frases. Si lees el texto y no tiene sentido, debes revisarlo y corregirlo.
- Consulta el diccionario para usar las palabras correctas.
- Evita repetir palabras, como “entonces” o “pero”.

1.6 Clases de comunicación

La comunicación es de diferentes tipos según el canal que usa:

- **Comunicación auditiva**: los mensajes utilizan la palabra hablada.
- **Comunicación visual**: los mensajes utilizan objetos que las personas pueden ver, como papel, pantallas o señales.
- **Comunicación táctil**: la persona percibe los mensajes a través de la piel. Por ejemplo, las personas ciegas tocan líneas de puntos de un lenguaje llamado braille. A través de los dedos, leen los mensajes.

Muchas veces, los 3 tipos de comunicación están mezclados.

1.7 Selección y organización del contenido de mensajes

Las personas solo recuerdan o se fijan en la parte útil o interesante de los mensajes.

Por eso, la idea central es lo más importante del mensaje. El resto de ideas están relacionadas con la idea principal.

Debes tener en cuenta estas recomendaciones para organizar las ideas de un mensaje:

- Las ideas deben estar estructuradas y deben seguir un orden.
- Las ideas deben estar coordinadas y deben estar enlazadas entre ellas para que el mensaje sea claro.
- Las ideas deben tener una secuenciación.
Comienzas por lo más antiguo y llegas a lo más actual o explicas un problema y explicas una solución.
Es importante que las ideas tengan una relación entre ellas.

2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

La comunicación efectiva es la comunicación que tiene éxito y que consigue su objetivo.

Las personas necesitan tener habilidades sociales para conseguir una comunicación efectiva.

Las habilidades sociales son costumbres, pensamientos y emociones.

Las habilidades sociales nos permiten mejorar las relaciones con otras personas, sentirnos bien y conseguir nuestros objetivos.

Las personas deben saber cuándo, dónde y cómo deben utilizar las habilidades sociales.

Hay muchos tipos de habilidades sociales, pero las 4 más importantes en las administraciones son:

- **La capacidad de comunicación**

Esta es la habilidad para convencer a otras personas de algo, explicar las ideas de forma clara o hacer las preguntas de forma correcta.

- **La flexibilidad**

Esta es la habilidad de la persona para adaptarse a los cambios o a las situaciones complicadas o para aceptar nuevas ideas.

- **La empatía**

Esta es la habilidad de ponerse en el lugar de otra persona y entender sus sentimientos o su forma de pensar. De esta forma, una persona puede adaptarse mejor a los intereses de otras personas.

- **La capacidad de trabajar en equipo**

Esta es la habilidad de colaborar con otras personas para arreglar problemas. Las administraciones que tienen más éxito son las que tienen grupos de personas que trabajan bien juntas.

2.1 Factores que influyen en los comportamientos y señales de escucha

Todas las personas queremos que nos escuchen.

Las personas vienen a nosotros para que les escuchemos.

Para escuchar bien, debes tener en cuenta estas recomendaciones:

- **Debes estar callado:** deja hablar a la persona para tener todos los datos y toda la información.
- **Pon interés en qué te dicen:** pon atención a sus palabras, gira tu cuerpo hacia la persona y mira a sus ojos.
- **Descubre qué intentan contarte:** el comienzo de una conversación puede ser diferente del tema que la persona te quiere contar.

Una persona puede acercarse a nosotros y empezar una conversación.

Esa conversación puede ser sobre un asunto sin relación con el tema que quiere contar.

Por ejemplo, una persona te puede preguntar qué tal lo pasaste el fin de semana.

Pero esa persona quiere contarte un problema y empieza por otro asunto más agradable.

De esta forma, la persona se da cuenta de tus ganas de escucharle.

Por ejemplo, una respuesta cortante o sin interés le alejará y no te contará su problema.

Puede ocurrir que tengas poco tiempo para escucharle.

Cuando no puedas escucharle en ese momento, dile que hablaréis en otro momento.

Fíjate en algunos detalles cuando escuchas a la persona que habla:

- Date cuenta de la importancia que la persona da a su problema. De esta forma, podrás entender cómo se siente.
- Intenta evitar prejuicios. Un prejuicio es una opinión negativa sobre una persona antes de conocerla y sin un motivo concreto. Por ejemplo, tratamos con más simpatía a las personas desconocidas que nos parecen más guapas y tratamos con menos simpatía a las personas desconocidas que nos parecen menos guapas. Los prejuicios hacen que nos equivoquemos sobre las personas.
- Da tu opinión cuando te la pidan e intenta ser objetivo. Una persona objetiva da una opinión solo a partir de los datos. Una persona nunca da una opinión a partir de sus propias opiniones, ideas o gustos.
- Fíjate si la persona te oculta algo. Algunas personas hablan de un tema cualquiera sin entrar en el asunto que les preocupa.

2.2 Barreras y dificultades

Una barrera es un objeto que impide el paso a un lugar.
También es una dificultad que deja fuera a algunas personas en una actividad.

Una barrera en la comunicación impide que el mensaje llegue al receptor.
De la misma manera, impide que el receptor lo entienda bien.

Las 3 barreras de la comunicación son:

- **Barreras ambientales**

Son barreras físicas, como ruido, o visuales,
como un estorbo que impide ver una señal.

- **Barreras verbales**

Por ejemplo:

- El emisor habla muy rápido y el receptor no entiende el mensaje.
- El emisor y el receptor hablan idiomas diferentes.
- El receptor no sabe nada del tema que cuenta el emisor.

- **Barreras interpersonales**

Estas barreras tienen que ver con los estudios
o la profesión de la persona.
También tienen que ver con la edad o las vivencias de la persona.

Las barreras ambientales son las más fáciles de evitar.
Las barreras verbales y las barreras interpersonales son más desconocidas
o las personas se dan menos cuenta de ellas.

2.3 Soluciones a las barreras

Para evitar las barreras, puedes utilizar estas soluciones:

- Puedes ser más concreto y más exacto en tu forma de comunicar.
- Puedes repetir la información cuando la otra persona tiene dudas
o tú creas que la otra persona tiene dudas.
- Puedes fijarte en la comunicación no verbal,
como, por ejemplo, los gestos que hace la otra persona.
- Puedes preguntar a la otra persona si ha entendido bien tu mensaje.

2.4 Comunicaciones eficaces

Hay 3 técnicas de comunicación eficaz:

- **El feedback**

La comunicación es completa cuando hay una respuesta del receptor.

Esta respuesta es la retroalimentación o feedback.

El feedback ayuda al emisor a comprobar que el receptor entiende el mensaje.

- **La escucha empática**

La empatía es la habilidad para ponerse en el lugar de otra persona

y comprender sus ideas y sus sentimientos.

Ser empático no significa:

- Estar siempre de acuerdo con la otra persona.
- Cambiar tus propias ideas por las de otra persona.

Podemos ser empáticos con una persona con la que estamos en desacuerdo, por ejemplo, respetamos sus opiniones sin cambiar las nuestras.

La persona es empática cuando:

- Se comporta según la situación y el sitio en el que está
Por ejemplo, la persona sabe que una reunión de trabajo es seria y no hace chistes.
- Sabe escuchar con atención.
- Sabe cuándo debe hablar.
- Controla las emociones de la otra persona.
- Está dispuesta a discutir los problemas.
- Es abierta con las ideas de los demás.
- Apoya y ayuda a otras personas.
- Intenta dar solución a los problemas.
- Se siente bien con el trabajo en equipo.
- Propone que todos participen y trabajen juntos.
- No impone sus ideas.
- Confía en las personas del grupo.
- Sabe ser autocrítico y reconoce sus errores.

- **La escucha activa**

La escucha activa significa:

- Escuchar con atención el mensaje que otra persona nos envía.
- Ser capaz de entender el mensaje.

Los resultados de la escucha activa son:

- Permite continuar la comunicación.
- Permite que el emisor se sienta a gusto.
- Hace sentir al emisor que es una persona importante.
- Ayuda a entender todos los detalles de los problemas.
- Es la forma de actuar de la persona asertiva.

Una persona asertiva se pone en el lugar de la otra persona, pero defiende sus propias ideas y sus derechos.

- **Saber escuchar**

Saber escuchar quiere decir:

- **Escuchar de forma activa:** intentamos entender lo que nos quieren decir.
- **Escuchar con empatía:** nos ponemos en el lugar de quien habla.
- **Escuchar con apertura mental:** aceptamos y respetamos las ideas de los demás.
- **Escuchar con conocimiento:** entendemos el mensaje dentro de una situación.

3. EL LENGUAJE ORAL

La comunicación entre las personas suele ser oral la mayoría de las veces.

El lenguaje oral es el lenguaje hablado. Esta comunicación aparece en muchas situaciones durante el trabajo.

La formación y emisión del mensaje oral tiene estas etapas:

1. Analizar la situación de comunicación, es decir, ver cuál es el objetivo del mensaje, quiénes son los receptores y cuáles son las limitaciones. Por ejemplo, una limitación es el tiempo que tienes para hablar o el lugar donde dices el mensaje.
2. Preparar el mensaje, es decir, reunir y ordenar las ideas siguiendo un orden en el tiempo y en los temas.
3. Dar el mensaje controlando el ritmo que hablamos, el volumen, la vocalización, los gestos, entre otras cosas.

Características del lenguaje oral:

- **Expresividad:** la expresividad oral la hacemos de forma natural. Está compuesta por el tono de voz que empleamos y los gestos que hacemos al hablar.
- **Vocabulario:** utilizamos un lenguaje sencillo y casi siempre utilizamos las mismas palabras.
- **Hablar correctamente es:**
 - Hablar despacio y en un tono normal.
 - Vocalizar bien.
 - Evitar muletillas como “o sea”, “entonces” o “no”.
 - Evitar palabras como “tío”, “guay”, “chachi”.
 - Llamar a las cosas por su nombre evitando la palabra “cosa”.
 - Hacer gestos a la vez que hablas sin exagerar.

Los errores de la persona que escucha son:

- No prestar atención.
- No dejar terminar de hablar a la otra persona.
- Pensar sobre lo que dice quien habla en términos de buena o mala idea o de acuerdo o desacuerdo.
- Escuchar solo parte de lo que te están diciendo.

Normas para escuchar de forma adecuada:

- Deja hablar a la otra persona.
- Crea un buen ambiente para que la persona que habla se sienta a gusto.
- Demuestra que te interesa lo que dice la persona que habla.
- No te distraigas con lo que pasa alrededor.
- Ponte en el lugar de la persona que habla e intenta comprender sus opiniones.
- No interrumpas mientras la otra persona habla.
- Si estás enfadado puedes entender mal el mensaje.
- No critiques mucho lo que dice la otra persona.
- Pregunta lo que es necesario y lo que no comprendes.

3.1 Estilos de respuesta cuando hablan las personas

Los estilos de respuesta son tres:

- **El comportamiento asertivo**

Una persona asertiva tiene estas características:

- Es expresiva y espontánea.
- Está segura de lo que dice.
- Tiene iniciativa para tratar con las personas.
- Defiende sus derechos.
- No está atemorizada o con miedo cuando está con otras personas.
- Habla de forma directa, correcta y sincera.
- Respeta a los demás y pide respeto hacia ella.
- Acepta sus limitaciones y errores.
- Se comunica con facilidad con cualquier persona.

- **El comportamiento pasivo**

La persona es incapaz de expresar sus sentimientos y sus opiniones. Algunas veces habla de sus opiniones y sentimientos, pero de forma triste o negativa, sintiendo pena de sí mismo. El resto de las personas no le hacen caso y esto le provoca rabia y enfado.

- **El comportamiento agresivo**

La persona defiende sus derechos, opiniones y sentimientos de una forma dura, sin respetar los derechos de los demás. Esta persona llega a insultar o amenazar a otros o hace comentarios que hieren los sentimientos.

Comparamos los comportamientos asertivo, pasivo y agresivo:

¿Cómo es el comportamiento hacia los demás?

- La persona asertiva habla con seguridad, sin bloqueos y mira a los ojos. También expresa sus sentimientos, se defiende sin insultar. Además, habla de sus intereses, sabe decir no y acepta sus errores.
- La persona pasiva habla bajo y con bloqueos y tartamudeos. También mira hacia abajo, está insegura de lo que dice y se queda separada de los demás.
- La persona agresiva habla alto y de forma dura. Además, mira a los ojos de forma agresiva y tiene la cara tensa. También suele responder a todo como si fuera un ataque.

¿Cómo piensa?

- La persona asertiva conoce sus derechos y cree en los derechos para ella y para los demás. Su pensamiento es tranquilo y razonable.
- La persona pasiva desprecia sus sentimientos e ideas y evita molestar. Pero necesita que todos le quieran.
- La persona agresiva es así para no parecer débil. Toda discusión es para ganar o perder sin negociar. No le importan las ideas y sentimientos de los demás.

¿Qué siente?

- La persona asertiva tiene autoestima y se cree igual que los demás. Ella se respeta y controla sus sentimientos.
- La persona pasiva tiene poca autoestima y se siente culpable de todo. Ella no acepta sus sentimientos y vive con ansiedad y frustración.
- La persona agresiva tiene poca autoestima y se siente sola. Tiene sentimiento de culpa, ansiedad y siente que no controla sus sentimientos.

¿Qué consecuencias tiene cada comportamiento?

- La persona asertiva frena a la persona que ataca. También aclaran los malentendidos y hace que los demás se sientan respetados. Los demás piensan que la persona asertiva es buena, pero no es tonta.
- La persona pasiva no tiene autoestima y pierde el aprecio por los demás. Los demás faltan al respeto a la persona pasiva.
- La persona agresiva hace que los demás sean agresivos hacia ella. Cada vez aumenta más su agresividad sobre los demás. Los demás huyen o rechazan a la persona agresiva.

3.2 El comportamiento verbal

El comportamiento verbal es la capacidad que tiene una persona de hablar con otras y debe tener en cuenta las siguientes características:

- Las palabras que usa.
- El tono de voz.
- El ritmo de la conversación.
- La velocidad de habla.

Una persona con un buen comportamiento verbal:

- Usa las palabras correctas.
- Habla con un tono de voz adecuado.
- Habla en el momento adecuado.
- Habla a una velocidad y un ritmo correcto para la persona que escucha.

El comportamiento verbal tiene que ver con el mensaje y con la forma en que decimos el mensaje.

El mensaje puede provocar sentimientos en las otras personas, como cariño, odio o comprensión.

En el comportamiento verbal lo más importante es el lenguaje hablado. También importan cuestiones de comportamiento no verbal, como los gestos.

4. COMUNICACIÓN NO VERBAL

La comunicación no verbal es muy importante.

Los expertos creen que más de la mitad de la información que comunicamos es a través de la comunicación no verbal.

La comunicación no verbal son sonidos, gestos o movimientos del cuerpo, entre otros.

Las características de la comunicación no verbal son:

- La comunicación no verbal está relacionada con la comunicación verbal y solemos utilizarlas juntas.
- La comunicación no verbal regula la comunicación, es decir, añade o quita importancia al mensaje.
- La comunicación no verbal es diferente en cada cultura, por ejemplo, hay diferencias en el significado de los gestos en España, en China o en un país árabe.

- La comunicación no verbal acompaña, completa, cambia o sustituye a la comunicación verbal.

Las formas más importantes de comunicación no verbal son:

- Lenguaje corporal, como gestos, el tono de voz, nuestra ropa e incluso nuestro olor envían mensajes a las personas de alrededor.
- Lenguaje icónico, como el **Braille**, las señales luminosas, las señas de los árbitros deportivos, entre muchas otras.

Las funciones del lenguaje no verbal son:

- Pueden completar y sustituir a veces a la comunicación verbal.
- Puede confirmar o repetir lo dicho de forma verbal.
- Puede negar o decir lo contrario de lo dicho de forma verbal.
- Puede iniciar temas nuevos no comunicados con el lenguaje verbal.
- Puede utilizarse para regular la conducta de las personas. Por ejemplo, si ponemos cara de miedo a otra persona, esta persona pensará que pasa algo y puede asustarse.
- Puede comunicar actitudes, emociones y estados de ánimo.
- Puede servir para fingir. Es fácil fingir la sonrisa o las miradas.
- La mayoría de las comunicaciones no verbales provocan un efecto en el receptor, aunque no se dé cuenta de ello.

4.1 Los mensajes en la comunicación no verbal: voluntarios e involuntarios

El lenguaje no verbal nos puede dar pistas sobre las actitudes y las emociones.

A veces, sacamos conclusiones equivocadas de una persona o de su carácter.

Braille: sistema de escritura en relieve que sirve para que las personas con discapacidad visual puedan leer usando las manos.

La cognición social es lo que pensamos de las personas que no conocemos.

Por ejemplo, cuando un desconocido se acerca:

- Nosotros reaccionaremos según reconozcamos sus emociones y otras señales no verbales en su cara.
- De manera involuntaria, nos formaremos una impresión unida a la información que nos da su aspecto físico, su ropa, su forma de hablar, entre otras.
- Realizaremos atribuciones causales, es decir, buscaremos una causa para explicar el comportamiento de esa persona.
- Utilizaremos nuestro conocimiento para entender la información que nos llega y tomar una decisión adecuada.

La primera impresión es la forma en que vemos a una persona que no conocemos de antes en un corto periodo de tiempo.

Causar una buena impresión depende de:

- Qué aspecto tengo, es decir, la edad, las expresiones de nuestra cara, como voy vestido, el mirar a los ojos a la otra persona, entre otras.
- Cómo hablo, es decir, el tipo de voz, la rapidez de habla, el volumen, la buena articulación.
- Qué digo, es decir, el tipo de lenguaje utilizado, las expresiones incorrectas, lenguaje muy técnico, palabras vulgares, y otras expresiones.
- Cómo escucho, es decir, no interrumpir, dar señales de que estas escuchando, demostrar interés.

Las personas hacemos gestos para comunicarnos de manera natural, aunque no los controlamos de forma voluntaria.

4.2 Recursos no verbales en la comunicación oral: entonación, gestuales y espaciales.

Cuando hablas, no solo te expresas de manera verbal.
Además, acompañamos al lenguaje con los elementos paralingüísticos.

Los elementos paralingüísticos son la entonación, las pausas y el énfasis en la voz.

Estos elementos ayudan al receptor a comprender mejor el mensaje.

- **La entonación**

Es el cambio del tono de la voz según el sentido y la emoción de lo que se habla.
Por ejemplo, cuando una persona te habla por teléfono sabes si está triste, enfadada o alegre por su entonación.

La entonación puede ser:

- Ascendente: indica interrogación o duda.
- Descendente: indica firmeza, decisión o confianza.
- Mixta: lo utilizamos por ejemplo para exponer una propuesta.

- **La pausa, el ritmo y el énfasis**

- Las pausas son las paradas que hacemos cuando hablamos o leemos.
Pueden ser fisiológicas, cuando necesitamos respirar, o lingüísticas, cuando terminamos una frase.
Para una buena comunicación, es importante hacer bien las pausas.
- El ritmo es la combinación de sonidos, voces o palabras, que incluyen las pausas, los silencios y los cortes necesarios para que resulte agradable a los sentidos.
- El énfasis es dar importancia a lo que tiene más interés.

• Los recursos gestuales y espaciales

- La apariencia personal, es decir, las personas dan información de sí mismas a través de su aspecto exterior. El vestido, la estatura, el corte de pelo, la cara, las manos y la piel son elementos de la apariencia personal. A veces, la primera impresión es decisiva.
- El contacto físico es la forma más sencilla de conducta social y la manera más **íntima** de comunicación. Por ejemplo, un apretón de manos, un beso o abrazar a un amigo o un familiar.
- La distancia o proximidad sobre la otra persona depende del tipo de relación que tienes con ella. Si la persona es de confianza, puedes tener una distancia más cercana. La distancia más cercana favorece más intimidad, pero puede ser incómoda a veces. Si la persona es desconocida, debes tener una mayor distancia. La distancia es una forma de mostrar que eres más tímido o quiere una relación más formal.
- Las manos son importantes en la comunicación no verbal. Por ejemplo, si cerramos la mano y apuntamos con el dedo suele ser una posición agresiva y de superioridad sobre la otra persona. Lo apretones de manos deben de ser con las manos en vertical para mostrar igualdad. Da la mano con una fuerza adecuada para demostrar seguridad y firmeza. Las manos no deben estar dentro de los bolsillos y siempre deben estar delante del cuerpo, no detrás.

4.3 Aspectos importantes en la comunicación no verbal: mirada, postura, gestos

El rostro o la cara es un indicador de emociones y sentimientos. Es importante mirar a todas las personas de frente.

Las 6 emociones básicas para todos los humanos son alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco o desprecio.

La sonrisa es señal de tranquilidad frente a una persona agresiva. También sirve para transmitir que una persona le gusta a otra o para hacer notar una actitud amigable o agradable.

Las cejas también comunican:

- Las cejas muy elevadas indican que no te crees lo que estás viendo o escuchando.
- Las cejas medio elevadas es signo de sorpresa.
- Las cejas medio abajo expresan confusión.
- Las cejas muy bajas expresan enfado.

La mirada es muy importante en la comunicación:

- Los ojos muy abiertos hacen notar sorpresa o admiración.
- Los ojos cerrados hacen notar desconfianza o seriedad.
- Las personas que miran a los ojos dan más confianza y parecen más sinceras.

La postura del cuerpo también da información.

Hay 4 tipos de posturas:

- **Acercamiento:** con una postura del cuerpo hacia delante.
- **Retirada:** con una postura de rechazo, retrocediendo o volviéndote hacia otro lado.
- **Expansión:** con una postura orgullosa, engreída, con desprecio, inclinándote hacia atrás, cabeza hacia arriba, hombros elevados.
- **Contracción:** con una postura depresiva, triste, con la cabeza baja, hombros hacia delante, pecho hundido.

Los brazos cruzados indican que la persona está a la defensiva.
Mover las piernas mucho denota nerviosismo y ansiedad.
Cruzar las piernas también indica que la persona está a la defensiva
Si además te coges las piernas con los brazos, indica una actitud cerrada.

5. IMAGEN CORPORATIVA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

5.1. Qué es la imagen corporativa

La imagen corporativa es la forma en que ven las personas y la sociedad una organización, como una administración.

En las organizaciones hay personas que trabajan para crear una imagen corporativa positiva utilizando la publicidad, las redes sociales y otras formas de promoción.

La identidad corporativa de una organización nos dice que actividad tiene, la historia de la organización, el proyecto que tiene de futuro, entre otras cosas.

La imagen corporativa es importante para una administración u organización porque es la manera de comunicar a la sociedad quiénes o qué son.

Una administración debe dar los siguientes pasos para crear una imagen corporativa:

- Hacer un estudio para concretar qué hace la organización y cómo lo hace. Además, debe ver qué le diferencia de otras organizaciones parecidas. También debe estudiar cuáles son los valores de la organización y qué quiere transmitir.
- La organización toma esta información para elegir los colores de la organización y el tamaño del logotipo.

- Los diseñadores presentarán varias opciones de logotipo para que los directores decidan la que mejor representa a la organización.
- Una vez elegido el logotipo, los diseñadores realizarán todo el diseño del material corporativo como tarjetas de visita, folios, carpetas, sobres, uniformes, coches de empresa, entre otros.
- Para terminar, una vez elegidos los diseños, harán la imagen de la marca. Hay que imprimir el material de papelería, rotular los vehículos, pintar el edificio con los colores de la organización, imprimir carteles, publicidad, página web, uniformes, entre muchas otras.

5.2 La imagen corporativa de la Comunidad de Madrid

La Comunidad de Madrid es una administración que tiene su propia imagen corporativa.

El manual de imagen corporativa de la Comunidad de Madrid explica:

- Cuáles son las imágenes que representan a la Comunidad de Madrid: el escudo, el símbolo y el logotipo.
- Qué colores deben utilizarse para estos símbolos.
- Cuándo y dónde deben utilizarse estas imágenes.



El **escudo** es de fondo rojo. Tiene dos torres que recuerda la bandera de Castilla y las 7 estrellas de la Osa Mayor.

Encima del escudo está la corona de los reyes, porque Madrid es la ciudad donde viven los reyes de España.



El **símbolo** es de fondo rojo con las 7 estrellas de la Osa Menor. Es la imagen más conocida de la Comunidad de Madrid.

Comunidad de Madrid Madrid

El **logotipo** es el texto que acompaña al símbolo. Es el nombre de la Comunidad de Madrid.

El logotipo, el símbolo y el escudo tienen unas normas de uso.

El manual de identidad corporativa indica los modelos generales para:

- Los documentos impresos, como sobres, hojas, cartas, informes o tarjetas de visita. Estos documentos pueden ser para que los utilicen los ciudadanos, para comunicarse con los ciudadanos o para comunicarse solo dentro de la administración de la Comunidad de Madrid.
- La señalización de los edificios de la Comunidad de Madrid, por ejemplo, las señales de orientación, los nombres de los despachos o los directorios con los departamentos y despachos en cada planta dentro de un edificio.
- La señalización fuera de los edificios. Por ejemplo, hay carteles que informan de obras de la Comunidad de Madrid.

Estos carteles deben cumplir con el manual de identidad corporativa.

- Los anuncios en periódicos, revistas, internet o televisión.
- Los coches de la Comunidad de Madrid.
- Los actos públicos, por ejemplo, la decoración de la mesa o de la pantalla de fondo.



Dirección General de Medios
de Comunicación
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

Comunidad de Madrid

Puerta del Sol 00 - 28000 Madrid
Teléfonos 580 00 00 / 00 00
Fax 580 00 00 / 00 00



Dirección General de Medios
de Comunicación
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

Comunidad de Madrid

Miguel Angel 23 - 6ª Planta

28010 MADRID

6 LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID

6.1. Definiciones

Los ciudadanos pueden expresar su opinión sobre el funcionamiento de la administración a través de las quejas, las sugerencias y los agradecimientos.

Una queja es un mensaje de un ciudadano a la administración sobre:

- Un mal funcionamiento de un servicio.
- Un error cuando ha recibido un servicio.
- Una mala atención del personal de la Comunidad de Madrid.
- Un retraso en la atención.

Una sugerencia es una propuesta para que la Comunidad de Madrid:

- Cree un nuevo servicio para los ciudadanos.
- Amplíe o mejore un servicio existente para los ciudadanos.

Un agradecimiento es un mensaje para dar las gracias por un servicio recibido o por el trato que los trabajadores de la administración le han dado.

La Comunidad de Madrid tiene dos decretos sobre las quejas y reclamaciones del año 2002:

- El decreto de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid indica las normas que hay que seguir para que el ciudadano presente la queja o reclamación y la Comunidad de Madrid:
 - La reciba.
 - Se ponga en contacto con el ciudadano para confirmar que ha recibido la queja o reclamación.
 - Tome una decisión, que llaman resolución.
 - Responda al ciudadano con la decisión final.
- El decreto sobre los Sistemas de Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos, que indica las obligaciones de la Comunidad de Madrid para contestar las quejas y reclamaciones.

6.2. Presentación de quejas y sugerencias

La Comunidad de Madrid tiene un procedimiento para que los ciudadanos envíen las quejas y sugerencias.

Este procedimiento vale para todos los servicios menos para sanidad, es decir, las quejas y sugerencias por atención de personal médico,

de enfermería, en centros de salud o en hospitales deben entregarse de otra forma.

Los ciudadanos pueden enviar sus quejas y sugerencias de 5 formas:

- **En persona:** el ciudadano debe descargar el formulario, rellenarlo, imprimirlo y firmarlo.
Después, el ciudadano debe llevarlo a una oficina de la Comunidad de Madrid.
Esta oficina puede ser:
 - Una Oficina de Atención al Ciudadano.
 - Un Punto de Información de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.
 - Una Oficina de Asistencia en Materia de Registros de la Comunidad de Madrid.
El ciudadano también puede entregar la queja o sugerencia para la Comunidad de Madrid en una oficina de asistencia en materia de registros:
 - De otra comunidad autónoma o de la Administración General del Estado.
 - De una Diputación Provincial o de un Ayuntamiento, cuando han firmado un acuerdo llamado convenio de ventanilla única.
- **Por internet:** los ciudadanos tienen un formulario por internet para enviar sus quejas y sugerencias.
- **Por teléfono,** a través del teléfono 012.
- **Por correo postal:** el ciudadano debe enviar una carta con el formulario relleno, impreso y firmado a la Subdirección General de Atención al Ciudadano.

La información que debe incluir el ciudadano es:

- Sus datos personales, como su nombre y apellidos, su DNI o su teléfono.
- La explicación de la queja o sugerencia.
- La forma en que quiere recibir la respuesta de la Comunidad de Madrid.
También puede incluir documentos que sirvan para ofrecer más datos de la queja o sugerencia.

6.3. La respuesta de la Comunidad de Madrid

La Comunidad de Madrid enviará un aviso al ciudadano que presenta la queja o sugerencia uno o 2 días después de recibirla.

Este aviso solo será para comunicar que:

- La Comunidad de Madrid ha recibido la queja o sugerencia.
- La Comunidad de Madrid envía la queja o sugerencia al departamento, consejería u oficina que corresponde.
La consejería, dirección general u organismo de la Comunidad de Madrid que recibe la queja o sugerencia tiene **15 días hábiles** para responder.

La respuesta a la queja o sugerencia debe seguir estas indicaciones:

- La respuesta debe estar personalizada para cada caso.
La respuesta no debe ser una carta tipo, es decir, una carta con un texto igual para todos.
- La respuesta debe ser relacionada con el motivo de la queja o sugerencia.
- En la respuesta, hay que decir qué **informes** han pedido dentro de la consejería, la dirección general o el organismo para responder de forma adecuada.
- También debe decir cuándo esos informes son fundamentales para dar una respuesta.
- La carta de respuesta debe aclarar todo lo que ha ocurrido.
- Es necesario que la respuesta evite detalles y palabras muy técnicas o muy propias de la administración.
La carta puede incluir alguna palabra más técnica, pero debe explicarla.
- La carta de respuesta debe dar las gracias al ciudadano por la queja o sugerencia, porque ayuda a conocer la opinión de los ciudadanos.

Día hábil: día de la semana que no es sábado, domingo o día de fiesta.

Informe: documento con una descripción de datos y características de una persona o un asunto.

7. RECIBIR VISITAS

7.1 Atención a las personas

Una persona que viene de visita a una oficina de la Administración es:

- Un ciudadano, porque es una persona con derechos.
- Un usuario, porque quiere utilizar unos servicios que ofrece la administración.

Una persona que viene al edificio donde trabajamos espera que le atiendan.

El empleado que recibe a esa persona debe tener en cuenta:

- El espacio para recibir a las personas debe estar limpio y ordenado.
- El empleado debe estar aseado y vestido de forma correcta.
- El empleado debe pedirle a la persona que se identifique, es decir, que diga quién es.
- Deberás preguntarle qué necesita para poder orientarla hacia el lugar donde quiere ir.
Antes debes avisar al departamento o persona que va a recibir al visitante.
- El empleado debe ser amable, escuchar a la persona e intentar resolver sus dudas, por ejemplo, encontrar un despacho, saber si está la persona que va a visitar.
- El empleado debe tener en cuenta que las personas pueden tener un carácter muy variado.
Hay personas que están más alegres, otras están más serias, otras son impacientes o están enfadadas, otras son respetuosas y colaboradoras.

El empleado atenderá a las personas desde un mostrador de información o una ventanilla.

También puede estar en una sala separada.

Sigue estas recomendaciones para recibir a los visitantes:

1. Recíbelos de forma agradable.
A veces, las personas llegan y se sienten perdidas.

No saben a dónde o a quién dirigirse.
Acércate a él con una sonrisa, saluda,
preséntate si es necesario y pregunta qué desea.

2. Escucha lo que la persona tiene que decir.
La persona que se acerca a una oficina de la administración necesita una información para resolver un problema o tiene otra necesidad, por ejemplo, hacer un trámite.
Debes dar la información correcta.
Utiliza palabras sencillas e intenta que confíe en ti.
Pregúntale qué necesita hacer o a quién quiere visitar.
3. A veces, una persona visita a otra de forma prevista.
Es decir, tiene una cita o una reunión organizada.
Avisa a la persona que su visita ha llegado.
4. Toma nota de los datos del visitante
y explícale cómo llegar al sitio de la reunión.
Algunas veces tendrás que acompañarle.
5. Fíjate en los visitantes que se marchan.
Despídete de forma educada.

El empleado debe seguir estas recomendaciones de comportamiento con las visitas:

- Habla de forma clara sin gritar.
- No mires al suelo cuando hablas o cuando escuchas.
- No utilices palabras habituales en conversaciones con tus amigos, por ejemplo, colega, macho, tío.
- Trata a los visitantes de usted.
- Mira a la persona cuando hables.
- Sé amable y sonrío.
- Ponte derecho, con la espalda recta, pero relajado.
- No hagas movimientos sin pensar con las manos, por ejemplo, jugar con las gafas o con un bolígrafo.
- Haz movimientos claros con las manos, por ejemplo, da un apretón de manos firme sin hacer daño.

7.2 El cuidado del espacio

El espacio de trabajo también da información sobre nosotros a las visitas. Por eso, es importante tenerlo cuidado.

Un espacio de trabajo sucio o desordenado da una mala imagen de nosotros. Una persona que viene de visita puede llevarse una mala impresión.

El empleado debe seguir estas recomendaciones para cuidar el espacio de trabajo:

- Mantén todo limpio y ordenado para que los visitantes se sientan más tranquilos y con más confianza cuando nos hablen. Así, el espacio también será más seguro.
- Quita cajas, sobres y otros objetos abultados que pueden molestar para hablar, para moverse o para ver qué ocurre a tu alrededor.
- Quita los papeles y documentos que no necesites.
- Organiza todos los objetos de tu mesa o de tu espacio de trabajo. Ten más cerca los objetos que utilizas más a menudo.
- Ventila tu zona de trabajo y procura que siempre tengas luz adecuada.

7.3 Recomendaciones generales de trato a las visitas

Normas de protocolo

Las normas de protocolo son las formas de trato que damos a las personas según la situación en que nos encontremos.

En cada situación debemos saber:

- Cómo debemos actuar.
- Cómo debemos vestirnos.

Las formas de trato que más utilizamos son las formas de trato social: Señor o Señora, Don o Doña.

Es importante preguntar qué tratamiento tiene cada persona en el centro de trabajo donde vayas.

La imagen corporativa

La imagen corporativa es la imagen que una administración quiere dar.

La imagen corporativa muestra quién es la administración, qué hace y cómo lo hace.

En algunos trabajos, la forma de vestir es parte de la imagen corporativa. Los trabajadores deben llevar un uniforme o alguna identificación oficial.

Recuerda:

- El uniforme debe estar bien abrochado y limpio.
- Lleva la identificación oficial en el lugar y de la forma indicada. Por ejemplo, una identificación oficial puede ser una chapa con tu nombre en la chaqueta.

Normas de cortesía

Las normas de cortesía son frases o acciones que expresan el respeto hacia los demás y los buenos modales.

Las normas de cortesía más importante cuando atiendes a una persona son:

- Abre la puerta.
- Saluda de forma educada: buenos días, buenas tardes.
- Trata a la persona siempre de usted.
- Di “por favor” antes de preguntar a alguien su nombre y a dónde va.
- Pide perdón, cuando te equivocas.
- Deja salir a los demás antes de entrar tú en un sitio.
- Despidete de forma educada: adiós, que tenga un buen día, que tenga una buena tarde.

Cultura de la organización

La cultura de la organización es el conjunto de ideas y valores que una administración quiere comunicar y que conocen todos los trabajadores.

Debes comportarte según indican esas ideas y valores.

Por ejemplo, un valor de la administración puede ser el cuidado del medio ambiente.

Como la administración tiene este valor, tiene algunas normas para conseguirlo, como evitar imprimir documentos.

Características y costumbres de otras culturas

Puedes recibir una persona que viene de otro país y tiene otra cultura, otras costumbres u otro idioma.

Debes tratar a todas las personas con respeto.

También debes pedir ayuda, cuando no puedes hacerte entender ni ellos te entienden.



¿Qué has aprendido en este tema?

- Los seres humanos nos comunicamos para intercambiar información o expresar sentimientos.
- El proceso de comunicación está formado por el emisor, el receptor, el mensaje, el canal, el código, el ruido, el contexto y la respuesta.
- Comunicación e información tienen significados diferentes.
- Las fases de la comunicación son emisión, recepción, interpretación y reacción.
- El lenguaje de comunicación puede ser oral o escrito.
- El lenguaje oral produce mensajes con sonidos y el lenguaje escrito produce mensajes con letras sobre papel o pantalla.
- El lenguaje oral y el lenguaje escrito tienen diferencias en la expresividad y el vocabulario.
- La comunicación puede ser visual, auditiva o táctil.
- Las habilidades sociales más importantes para la comunicación efectiva en la empresa son la capacidad de comunicación, la flexibilidad, la empatía y la capacidad de trabajar en equipo.
- Para escuchar bien, debes estar callado, poner interés en qué te dicen e intentar entender qué te quieren decir.
- Las barreras de comunicación pueden ser ambientales, verbales e interpersonales.
- Las técnicas de comunicación eficaz son el feedback, la escucha activa, la escucha empática y saber escuchar.



¿Qué has aprendido en este tema?

- Las personas pueden tener diferentes tipos de respuesta: asertiva, pasiva o agresiva.
- La persona asertiva defiende sus derechos y respeta a los demás.
- La persona pasiva tiene dificultades para expresar sus sentimientos y emociones.
- La persona agresiva insulta y amenaza a otras personas para defenderse.
- El comportamiento verbal es la capacidad que tiene una persona para hablar con otras.
- El comportamiento verbal tiene que ver con las palabras que usamos, el tono de voz, el ritmo de la conversación y la velocidad del habla.
- Las características de la comunicación no verbal son:
 - Solemos utilizar juntas la comunicación no verbal y la comunicación verbal.
 - La comunicación no verbal regula la comunicación.
 - La comunicación no verbal es diferente en cada cultura.
 - La comunicación no verbal acompaña, completa, cambia o sustituye a la comunicación verbal.
- Las formas más importantes de comunicación no verbal son:
 - El lenguaje corporal: como gestos, el tono de voz, nuestra ropa e incluso nuestro olor.
 - El lenguaje icónico: como el código Morse, el Braille, las señales luminosas, las señas de los árbitros deportivos, entre otros.
 - La comunicación interpersonal es la que va de una a otra persona.
Es la más importante en una organización.



¿Qué has aprendido en este tema?

- Los recursos no verbales en la comunicación oral son la entonación, los recursos gestuales y los recursos espaciales.
- Los aspectos más importantes en la comunicación no verbal son la mirada, la postura del cuerpo y los gestos.
- El comportamiento no verbal utiliza gestos, miradas, movimientos del cuerpo y expresiones de la cara para comunicar un mensaje.
- La imagen corporativa es la forma en que las personas y la sociedad ven una organización.
La persona debe conocer las normas para conversar y para escuchar.
- La Comunidad de Madrid tienen un manual de identidad corporativa que indica:
 - Las imágenes que representan a la Comunidad de Madrid.
 - Qué colores deben utilizarse.
 - Cuándo y dónde deben utilizarse las imágenes.
- Los ciudadanos pueden expresar su opinión sobre el funcionamiento de la administración a través de las quejas, las sugerencias y los agradecimientos.
- La Comunidad de Madrid tiene un procedimiento para que los ciudadanos envíen las quejas y sugerencias.
- La Comunidad de Madrid enviará un aviso al ciudadano que presenta la queja o sugerencia uno o 2 días después de recibirla.
- La respuesta a la queja o sugerencia debe seguir unas indicaciones, como que la respuesta esté personalizada a cada caso, que aclare todo lo ocurrido y que dé las gracias.
- La consejería, dirección general u organismo de la Comunidad de Madrid que recibe la queja o sugerencia tiene 15 días hábiles para responder.



¿Qué has aprendido en este tema?

- Un empleado debe recibir una visita de forma agradable, escuchar lo que tiene que decir la persona, avisar a otra persona de la visita, tomar nota de los datos del visitante, indicarle dónde debe ir y despedirse de forma educada.
- Un empleado debe cuidar su espacio de trabajo, debe tener todo limpio y ordenado, quitar todo lo que no necesita y ventilar su zona.
- Un empleado debe tener en cuenta unas normas de protocolo, una imagen corporativa, unas normas de cortesía, la cultura de la organización y las costumbres de otras culturas cuando recibe a un visitante.

TEMA 3

La comunicación telefónica.

- Establecimiento de comunicaciones telefónicas en tecnología IP.
- Listines telefónicos: confección, actualización y uso.
- Actuaciones telefónicas en situación de emergencia.



Índice del tema

1. La comunicación telefónica	60
1.1. El teléfono en la actividad empresarial y administrativa	60
1.2. Pautas de atención telefónica en la administración	61
1.3. Reglas para hacer una llamada de teléfono	62
1.4. Pasos para contestar una llamada de teléfono.....	63
1.5. Protocolos de tratamiento.....	64
1.6. Barreras y dificultades en la trasmisión de información	65
1.7. Tipos de llamadas telefónicas.....	66
1.8. Sistema de comunicación telefónica en administración.....	66
1.9. Búsqueda de información telefónica.....	67
2. Llamadas con tecnología IP	68
3. Listines telefónicos: confección, actualización y uso	71
3.1. Confección: ¿cómo incluir nuevos contactos en un listín?	74
3.2. Actualización de datos: ¿cómo cambiar o borrar datos de un contacto?	75
3.3. Uso: ¿cómo utilizar un listín?	76
4. Actuaciones telefónicas en situación de emergencia.....	77



Algunas palabras que debes conocer

Centralita telefónica: sistema que conecta las líneas de teléfono de fuera de un edificio o una administración con las líneas teléfono dentro de un edificio o una administración.

Extensión: línea que conecta un teléfono dentro de un edificio con su centralita telefónica.

Listín telefónico: lista organizada de personas con sus números de teléfonos. El orden es alfabético de nombre o apellidos de las personas.

Retener una llamada: mantener en espera una llamada de teléfono que una persona ha recibido.

Tono de voz: forma peculiar de hablar y varia la voz según la intención o la emoción que queremos dar al mensaje. Por ejemplo, el tono de voz es diferente cuando tenemos miedo o cuando estamos alegres.

Transferir una llamada: pasar una llamada desde la centralita telefónica a una extensión interna.

Vocalizar: pronunciar bien y claro las vocales y consonantes de las palabras.

1. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Los movimientos y gestos que hacemos con el cuerpo, con las manos y la cara mientras hablamos por teléfono influyen sobre nuestra voz.

Cuando hablamos por teléfono, tenemos que cuidar nuestro lenguaje corporal para que dé positividad a nuestra voz.

Cuando hablamos por teléfono, tenemos que sonreír, ser educados, escuchar de manera activa y tener interés por la otra persona.

1.1 El teléfono en la actividad empresarial y administrativa

El teléfono es una herramienta muy importante en la administración.

El teléfono es utilizado en las comunicaciones con el entorno. Además, es imprescindible en la atención al ciudadano.

Si llamamos nosotros, debemos:

- Organizar el mensaje.
- Elegir el momento adecuado para hacer la llamada.
- Mantener una actitud decidida, no dudar.
- Sonreír mientras hablamos por teléfono.
- Nombrar los diferentes temas.
- Mantener el interés mediante el ritmo cuando hablas en la llamada.
- Hacer un resumen cuando termines.

Si recibimos la llamada debemos:

- Escuchar de forma activa.
- Tomar notas, si es necesario.
- Repetir los conceptos.
- Demostrar que estás escuchando.
- Pensar antes de dar una respuesta.

1.2 Pautas de atención telefónica en la empresa

- La voz

Cuando hablamos por teléfono tenemos que hacer un esfuerzo para que nuestra voz sea clara, adecuada y segura.

- El tono

Cuando hablamos por teléfono debemos emplear un tono de voz normal, ni alto ni bajo. También tenemos que evitar un tono lento, pero a la vez no debe ser demasiado rápido.

Los diferentes tipos de tono son:

- **El tono cálido:** transmite empatía y una actitud positiva.
- **El tono seguro:** más serio y refleja nuestra profesionalidad.
- **El tono sugerente:** nos sirve para hacer llegar nuestro mensaje.
- **El tono tranquilo:** muestra control de la situación.

- El lenguaje

Elegiremos un lenguaje, es decir, un vocabulario, que entienda la persona con la que hablamos. Siempre utilizaremos expresiones positivas, educadas y que ayuden a escuchar. Evitaremos las expresiones negativas que creen dudas.

- La elocución

La elocución es la cantidad de palabras por minuto que podemos articular. La elocución normal en una conversación telefónica es de 120 o 130 palabras por minuto.

- La articulación

Es importante tener una buena articulación en una conversación telefónica para que la comunicación sea efectiva. La regla más importante para una buena articulación es expresarse con claridad.

- **La escucha**

Nosotros tenemos que conseguir que la persona se sienta escuchada. Para que la persona se sienta escuchada, tenemos que decir expresiones de apoyo como “le entiendo” o “le comprendo” y realizar preguntas que muestren nuestro interés.

- **El silencio**

El silencio puede ser positivo, porque dejamos hablar a la otra persona mientras no hablamos. También puede ser negativo porque la otra persona puede pensar que se ha interrumpido la conversación.

- **La sonrisa**

La sonrisa es importante en una conversación de teléfono porque transmitimos amabilidad, interés y simpatía. La sonrisa hace que la conversación sea agradable.

1.3 Reglas para hacer una llamada de teléfono

Los consejos cuando hacemos una llamada de teléfono son:

- Saluda con tu nombre, el nombre de la administración, el puesto que tienes y el motivo de la llamada.
- Pregunta por la persona concreta con la que quieres hablar.
- Deja tus datos, como el nombre y teléfono, y el momento en que te pueden llamar, si es necesario.
- Si la conversación es sobre un tema difícil, es bueno tener un guion para no olvidarte de datos importantes.
- Termina la conversación con educación.

1.4 Pasos para contestar una llamada de teléfono

Los consejos cuando recibimos una llamada de teléfono son:

- Da los buenos días o las buenas tardes, di el área de la administración a la que perteneces y tu nombre.
- Toma notas para apuntar la información recibida, si es necesario, por ejemplo, una persona llama y pregunta por otra persona que no está. Entonces es necesario que tomes nota del mensaje. Confirma el número de teléfono para devolverle la llamada.
- Debes contestar a la llamada lo más rápido posible para no hacer esperar al ciudadano.
- Debes tener paciencia, controlar los nervios y tener buenos modales.
- Debes tratar de usted a todas las personas y ser educado.
- Debes responder en un tono adecuado y articulando bien.
- Da las gracias y despídete de forma educada de la persona que llama antes de colgar o pasar la llamada.

Los consejos para dejar a una persona en espera son:

- Avisa a la persona que llama de que tienes que ponerle en espera.
- Dile el motivo de ponerle en espera.
- Preguntarle qué prefiere: esperar o llamar más tarde.
- Deja a la persona en espera poco tiempo, por ejemplo, medio minuto.
- Avisa a la persona de que la espera puede durar más tiempo.
- Habla siempre a la persona de usted y por su apellido.

Los consejos para pasar la llamada a otra persona son:

- Pasa la llamada cuando la persona que llama pregunta por alguien concreto o cuando no sabes responder sus preguntas.

- Avisa a la persona que llama que vas a pasarle a otra persona.
- Espera a que coja el teléfono la persona a la que quieres pasar la llamada.
Avísale del nombre de la persona que pregunta por ella y el motivo de la llamada.
- Cuando alguien te dice que no puede coger esa llamada, vuelve a hablar con la persona que ha llamado.
Explícale que no puedes pasarle la llamada y que debe llamar más tarde.

1.5 Protocolos de tratamiento

Un protocolo de tratamiento es la forma de tratar a una persona en determinadas situaciones.

Para conseguir una actitud positiva en el teléfono:

- Contesta de manera educada al primer o segundo timbre.
- Deja la tarea que estás haciendo y céntrate en la conversación telefónica.
- Mantén una escucha activa, da respuestas a la persona con quien estás hablando.
- Mantén el cuerpo recto y una postura adecuada.
Si no lo haces, transmitirás cansancio y aburrimiento.
- Habla de manera tranquila y relajada, sin gritar.
- Sonríe por teléfono para transmitir interés y amabilidad.
- No hagas ruidos como suspirar, masticar, rascarte u otros.
- No tapes con la mano el teléfono.
- Atiende a lo que te pide el ciudadano aunque no estés de acuerdo.
Nunca discutas con alguien que llama por teléfono.

- Cuando termines la conversación, da las gracias y despídete con educación.
- Si dejas al ciudadano en espera, dile por qué lo haces.
- Utiliza un lenguaje sencillo que pueda entender el ciudadano.
- Habla a la persona por su nombre o apellido.

1.6 Barreras y dificultades en la transmisión de información

Las barreras en la comunicación pueden estar en el emisor, la transmisión del mensaje, el receptor o la retroalimentación.

Los tipos de barreras son:

- **Personales:** como las emociones humanas, las malas formas de escuchar o la forma de ser de las personas.
- **Físicas:** como sonidos que molestan.
- **Semánticas:** las personas confunden el significado de los mensajes.

Las barreras y dificultades en la transmisión de la información son:

- **Falta de planificación:** hay que pensar, planear y concretar el objetivo del mensaje para no cometer errores.
- **Distorsión semántica:** una expresión o palabra puede significar una cosa para unas personas y otra cosa diferente para otras.
- **Supuestos confusos:** barrera por falta de información que suele llevar a equivocaciones y errores.

Para salvar las barreras en la comunicación interpersonal, puedes:

- Tener retroalimentación, es decir, que los receptores aclaren las dudas que sean necesarias.
- Comunicarse cara a cara.

- Ser empático con el receptor.
- Usar un lenguaje sencillo y directo.
- Utilizar la redundancia, es decir, explicar de diferentes maneras si el ciudadano no entiende esa información.
- Hacer escucha activa.

1.7 Tipos de llamadas telefónicas

Las administraciones grandes tienen centros de contacto o centros de llamadas para comunicarse con sus ciudadanos. En algunas administraciones se llaman centralitas.

En los centros de contacto, hay un número de personas que atienden a las dudas de los ciudadanos o pasan llamadas a las personas que pueden responder las dudas, entre otras tareas.

Los centros de contacto existentes en la Comunidad de Madrid son los centros de contactos de llamadas entrantes.

Estos centros de contacto de llamadas incluyen números de información a la ciudadanía, toma de citas para trámites o servicios de ayuda.

1.8 Sistema de comunicación telefónica en la administración

Las comunicaciones en la administración deben de ser confidenciales y privadas.

Los sistemas de comunicación son:

- **El teléfono fijo:** es el medio de comunicación más importante de la administración.

- **La centralita:** es el primer sistema de la administración con el que se comunican las personas que llaman desde fuera.
- **El teléfono móvil.**

1.9 Búsqueda de información telefónica

Los directorios son guías con direcciones y teléfonos de personas, empresas o de organizaciones que tienen relación con la administración.

Las guías de teléfono antes eran libros que repartían las empresas telefónicas.

Las guías de teléfono tenían los números de teléfono de las personas que vivían en una zona, por ejemplo, la provincia de Madrid.

Ahora también están en formato electrónico y en internet. En España están la Páginas Blancas para los números de personas y las Páginas Amarillas para las empresas.

Otras fuentes de información son las búsquedas en internet o las bases de datos.

2. LLAMADAS CON TECNOLOGÍA IP

Los teléfonos actuales tienen más funciones aparte de hacer llamadas o recibir llamadas de teléfono.

Las administraciones tienen centralitas, que son teléfonos que reciben todas las llamadas que llegan.

La persona en la centralita se encarga de responder las llamadas y pasarlas a otras personas, cuando es necesario.

Estos teléfonos funcionan con una tecnología llamada IP.

La tecnología IP es la tecnología de internet.

Un teléfono IP es un teléfono que hace las llamadas a través de internet.

Un teléfono IP tiene:

- Un auricular para escuchar y hablar.
- Una pantalla que permite ver el número de teléfono que nos llama y otras funciones del teléfono.
- Un conjunto de teclas.
Hay teclas con números para marcar el número de teléfono y teclas que tienen funciones concretas, por ejemplo, tener una llamada en espera o pasar una llamada.



Cada teléfono suele tener organizadas las teclas de funciones de una manera diferente.

También son diferentes las opciones que podemos ver en pantalla. Las teclas más habituales son:



Tecla de llamada: es la tecla que hay que pulsar para llamar después de marcar un número de teléfono.



Tecla para terminar una llamada: es la tecla que hay que pulsar para colgar una llamada.



Teclas de números del 0 al 9: sirven para marcar el número de teléfono al que queremos llamar.

Estas teclas tienen también letras que se pueden utilizar para otras funciones, por ejemplo, crear un contacto.



Tecla *: es el asterisco: sirve para activar o desactivar algunas funciones que ofrecen las compañías de teléfonos. Por ejemplo, cuando marcas el asterisco y algunos números, puedes activar el contestador automático.



Tecla #: es la almohadilla: sirve para activar o desactivar algunas funciones que ofrecen las compañías de teléfonos. Por ejemplo, cuando marcas la almohadilla y algunos números, puedes desactivar el contestador automático.



Teclas con flechas: sirven para buscar en la pantalla alguna opción. Permiten subir, bajar, mover a la izquierda o mover a la derecha.



Tecla de selección: esta tecla permite elegir una opción. Suele estar en el centro de las teclas de las flechas.



Control de volumen: sirve para subir o bajar el sonido cuando suena una llamada de teléfono o para oír con más o menos fuerza la voz de la persona que llama.



Tecla de silencio: sirve para impedir que la persona que llama nos escuche cuando hablamos. Por ejemplo, queremos preguntar algo a un compañero, pero no queremos que lo escuche la persona que nos llama.



Tecla para retener llamada: sirve para dejar en espera la llamada de una persona. La persona que llama suele oír una música mientras espera.



Tecla de transferencia de llamada: sirve para pasar una llamada a otra persona. Cuando pulsas la tecla de transferencia, debes teclear la extensión de la persona que va a recibir la llamada. Una extensión suele tener 3 o 4 números. Es un número de teléfono corto que funciona solo dentro de una oficina con una centralita.



Tecla de multiconferencia: sirve para que 3 personas puedan hablar al mismo tiempo en una misma llamada.



Tecla altavoz o manos libres: sirve para que puedas escuchar a la persona que llama sin el auricular. Esta opción permite que cualquier persona en la misma sala pueda escuchar la voz de la persona que llama.



Tecla de configuración: esta tecla permite entrar en todas las opciones que puedes cambiar en el teléfono, por ejemplo, el sonido de la llamada, el idioma o la hora y el día.



Tecla de rellamada: esta tecla permite volver a marcar el último teléfono al que has llamado.

De esta forma, no tienes que volver a marcar todos los números.



Teclas de memorización: estas teclas permiten memorizar un número de teléfono.



De esta forma, solo tienes que pulsar esa tecla para llamar, en vez de marcar todo el número de teléfono completo.



Tecla de Menú: esta tecla permite ver en la pantalla todas las opciones.

Por ejemplo, esta tecla permite entrar en la opción de contactos.

En contactos, el teléfono tiene un listín de personas y números de teléfonos guardados.

Una persona puede entrar en contactos, buscar la persona a la que quiere llamar y llamar de forma automática.

ATENCIÓN



Los pictogramas o signos de las teclas pueden cambiar cuando los teléfonos son de marcas diferentes.

3. LISTINES TELEFÓNICOS: CONFECCIÓN, ACTUALIZACIÓN Y USO

Un listín telefónico es una lista ordenada de números de teléfono.

El orden habitual es alfabético, es decir, de la A a la Z según el nombre de la persona, empresa o administración.

Los listines telefónicos antes eran en papel.

Estos listines tenían:

- Una primera página con los datos del propietario del listín telefónico, es decir, el nombre, los apellidos, la dirección, la ciudad o el teléfono de contacto.

- Una página de teléfonos útiles, por ejemplo, policía, bomberos, urgencias médicas o información telefónica.
- Un bloque de páginas ordenadas de la A a la Z. Cada página tenía unos recuadros para rellenar el nombre y los teléfonos de contacto que querían guardarse.

El listín telefónico solo tenía espacio para el nombre de la persona o de la empresa y el número de teléfono de contacto.

Las agendas telefónicas tienen espacio para otros datos, como la dirección y el correo electrónico.

Los tamaños eran variados: podían ser de bolsillo o de sobremesa. También había listines en formato de libro o con anillas para incluir más hojas o cambiar las más usadas.

La persona que utilizaba estos listines debía ir a la página de la letra inicial de la persona a la que quería llamar.

Las personas escribían los datos de contacto a bolígrafo. Por eso, había algunos problemas:

- A veces, la letra o los números no se entendían bien.
- Para cambiar un número de teléfono, había que tachar lo antiguo.
- El orden alfabético se rompía: por ejemplo, una persona buscaba en la letra G y podía encontrar Gómez en primer lugar y después García. El motivo era que el primer contacto que existió se apellidaba Gómez y más tarde incluyeron a García. Para reordenarlo, era necesario poner una hoja nueva todo a limpio.

Los listines telefónicos ahora son programas informáticos en el ordenador o páginas web en internet:

- **Programas de ordenador**

Los listines telefónicos pueden estar los siguientes tipos de programas:

- **Agendas:** son programas que sirven solo para crear fichas de contactos con el nombre, apellidos, nombre de la empresa o administración, dirección, teléfono y correo electrónico.

Algunos tienen espacio para incluir más datos.
Estas agendas suelen estar conectadas
a programas de correo electrónico, como Outlook.

- **Bases de datos:** son programas que sirven para almacenar información de manera ordenada. Las bases de datos suelen tener plantillas de agendas. Una plantilla es un modelo que puedes modificar según tus necesidades. Una base de datos muy habitual es Access.

• Páginas web

Algunas administraciones tienen sus listines en una página web de internet.
Estas páginas web tienen el nombre general de CRM.
CRM son las iniciales en inglés de los programas de gestión de clientes.
Dentro del CRM puedes crear fichas con los datos de los contactos que necesitas.
Para entrar en este tipo de páginas web, debes tener una cuenta y solo puedes entrar con una contraseña.

Existen también listines abiertos para buscar números de teléfono, por ejemplo, Páginas Blancas y Páginas Amarillas.

En estos listines puedes buscar a personas o empresas sin pagar ni utilizar una contraseña.

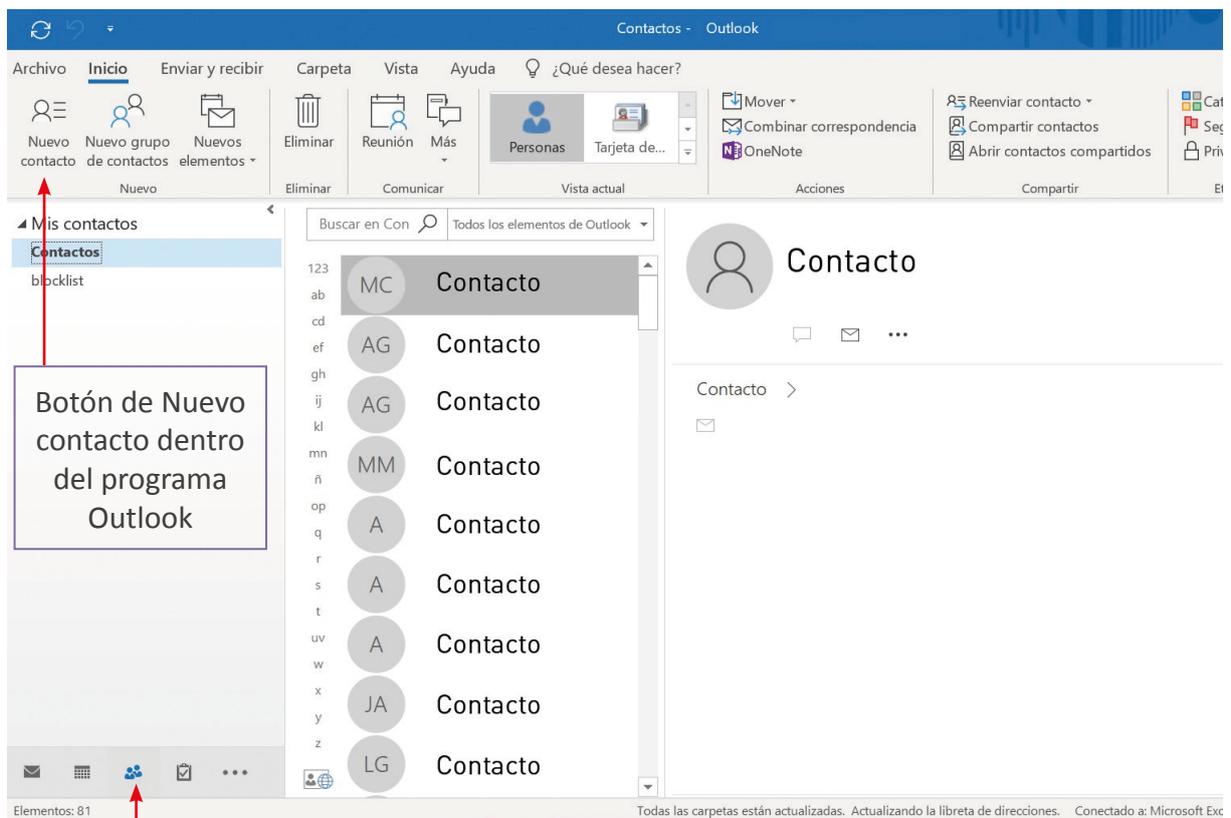
En estas páginas solo están empresas que se anuncian o personas que han dado permiso para que publiquen sus datos en este listín.

The screenshot shows the search interface of Páginas Blancas.es. At the top, there are navigation tabs for 'Pag. Amarillas', 'El Callejero', 'Restaurantes', and 'Hoteles'. The main search area is divided into two sections: 'Particulares y empresas' and 'Organismos públicos'. The 'Particulares y empresas' section prompts the user to fill in at least one of three fields: 'Nombre / Razón social', 'Primer apellido', and 'Segundo apellido'. The 'Organismos públicos' section includes a 'Provincia' dropdown menu, a 'Localidad' text field, and 'Calle' and 'Nº' text fields. An 'Encontrar' button is located at the bottom right of the search area. Below the search area, there are two boxes for 'Información telefónica' (containing 'Prefijos y zonas horarias' and 'Teléfonos y direcciones de interés') and 'Información útil' (containing 'Trámites y Gestiones' and 'Búsqueda de Códigos Postales'). At the bottom left, there is a small icon and the text 'Ayúdanos a mejorar'.

3.1 Confección: ¿cómo incluir nuevos contactos en un listín?

El programa Outlook sirve para enviar y recibir correos electrónicos.

En este programa, hay un apartado para incluir contactos.



Para crear un contacto, debes hacer click con el ratón en el botón “Nuevo contacto”.

Aparecerá una ficha para que puedas incluir todos los datos del contacto.

Sin título - Contacto

Archivo **Contacto** Insertar Formato de texto Revisar Ayuda ¿Qué desea hacer?

Guardar y cerrar Eliminar Guardar y nuevo Reenviar OneNote General Detalles Certificados Todos los campos

Correo electrónico Reunión Más Libreta de direcciones Comprobar nombres Tarjeta de presentación Imagen Categorizar Seguimi

Acciones Mostrar Comunicar Nombres Opciones Etiquetas

Nombre completo... Organización Puesto Archivar como Internet Correo electrónico... Mostrar como Página web Dirección de IM Números de teléfono Trabajo... Particular... Fax del trabajo... Móvil... Direcciones Trabajo... Dirección para la correspondencia

Mostrar en mapa

Notas

3.2 Actualización de datos: ¿cómo cambiar o borrar datos de un contacto?

Un listín sin actualizar es poco útil.

Por eso, es necesario revisar los datos de los contactos cada cierto tiempo.

Algunos contactos pueden haber cambiado su dirección, su teléfono o su correo electrónico.

Otros contactos pueden haber desaparecido, por ejemplo, una empresa que ha cerrado.

Las opciones para actualizar los datos en un listín en un programa informático son 2:

- **Modificar datos**

Consiste en cambiar los datos de un contacto que sigue existiendo.

Por ejemplo, un contacto ha cambiado su teléfono.

Los pasos para modificar una ficha de un contacto son:

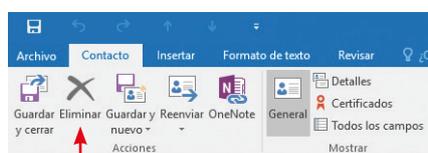
- Abre la ficha del contacto.
- Borra el dato que quieres cambiar.
- Escribe el dato nuevo.
- Algunos programas te pedirán que guardes los cambios. Otros programas guardan los cambios de forma automática. Fíjate en qué debes hacer con cada programa.

• **Borrar un contacto**

Consiste en borrar la ficha completa con los datos de un contacto.

Los pasos para borrar una ficha de un contacto son:

- Ve a la lista total de todos los contactos.
- Elige el contacto que quieres borrar.
- Borra el contacto de una de estas formas:
 - > Pulsa sobre la tecla “Supr” del teclado.
 - > Haz click con el ratón sobre la opción “Eliminar” del programa.



Botón eliminar dentro del programa Outlook

- > Pulsa sobre el botón derecho del ratón y elige la opción “eliminar”.

3.3 Uso: ¿cómo utilizar un listín?

Los listines están organizados siempre en orden alfabético.

Lo más habitual es que un listín siga el orden alfabético por nombre o por primer apellido.

Los programas informáticos permiten cambiar la búsqueda por orden alfabético.

Por ejemplo, puedes ordenar el listín por orden alfabético de ciudad.

Para encontrar un contacto, tienes 2 posibilidades:

- Mirar el listado completo por orden alfabético.
- Utilizar la herramienta de búsqueda o la herramienta de filtro. Esta herramienta está en todos los programas de listines. Por ejemplo, quieres buscar una persona que se apellida Pérez. Debes escribir Pérez en la herramienta de búsqueda. El listado te da todas las personas que tienen el apellido Pérez.

4. ACTUACIONES TELEFÓNICAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA

Una emergencia es una situación importante donde una persona debe actuar con rapidez.

Las emergencias pueden ocurrir por alguno de estos motivos:

- Alguien tiene un accidente en el edificio.
- Hay un incendio.
- Hay que evacuar el edificio, es decir, todas las personas de un edificio quieren salir para huir de un peligro.

En edificios donde hay muchas personas es obligatorio tener un plan de emergencia para saber cómo actuar de forma ordenada y utilizar de forma correcta los medios en una situación de emergencia.

Una persona que atiende el teléfono general o la centralita telefónica del edificio debe tener siempre al día los números de teléfonos de emergencias, por ejemplo:

- El teléfono del jefe de emergencias del edificio. Cuando hay una emergencia, el jefe de emergencias es el principal responsable dentro del edificio hasta que llegan los bomberos, la policía o los médicos de urgencias.

- El teléfono de emergencias, que es el 112.
- La lista de los teléfonos de personas por debajo del jefe de emergencias, cuando el jefe de emergencias no está.

En el caso de que haya una emergencia, la persona de centralita debe seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1:** avisa de la emergencia al jefe de emergencias. Cuando el jefe de emergencias no está, avisa a la siguiente persona de la lista de responsables por debajo del jefe de emergencias.
- **Paso 2:** corta todas las llamadas que no tengan relación con la emergencia. Deja las líneas telefónicas libres, para recibir llamadas de los servicios de emergencias o para hablar con el jefe de emergencias del edificio.
- **Paso 3:** pasa las llamadas relacionadas con la emergencia al jefe de emergencias. El jefe de emergencias te dirá que avises a otros edificios cercanos o que llames a bomberos, policía y médicos de urgencias.

Cuando termine la emergencia, vuelve a atender las llamadas de forma normal.

Pasa al jefe de emergencias las llamadas relacionadas con la emergencia que ha pasado, por ejemplo, la policía pide información.



¿Qué has aprendido en este tema?

- Una persona que habla por teléfono debe cuidar sus gestos para que la voz sea más agradable y positiva.
- Una persona que habla por teléfono debe sonreír, ser educada, escuchar de forma activa y tener interés por la persona que llama.
- En la comunicación telefónica hay barreras, por ejemplo, la forma de ser de las personas, ruidos alrededor o palabras malentendidas.
- Una llamada de teléfono IP es una llamada a través de internet.
- Los teléfonos IP tienen más teclas aparte de los números porque los utilizamos para más funciones, por ejemplo, guardar contactos, retener una llamada o pasar una llamada a otra persona.
- Un listín telefónico es una lista ordenada de números de teléfono. El orden habitual es alfabético, es decir, de la A a la Z según el nombre de la persona, empresa o administración.
- Los listines telefónicos antes eran en papel y ahora están en programas de ordenador o en páginas web.
- Un listín telefónico es útil cuando está al día, es decir, los datos son los más recientes. Por eso, es necesario repasar los listines telefónicos para modificar o borrar datos.
- En una situación de emergencias, la persona de centralita debe avisar al jefe de emergencias, cortar todas las llamadas y dejar la centralita libre para recibir llamadas de los servicios de emergencias.

TEMA 4



Tareas elementales que se tienen que realizar para el control y vigilancia de los Centros de trabajo



Índice del tema

1. Las funciones de vigilancia y control	84
2. El control de entradas y salidas de personas.....	84
2.1. Comunicarse con una persona	84
2.2. Los pasos para la identificación de los visitantes	86
2.3. El control de objetos.....	88
2.4. El control de vehículos.....	89
3. El control del interior del edificio	90
4. El control de instalaciones.....	92
5. Las incidencias.....	96



Algunas palabras que debes conocer

Anomalía: fallo de funcionamiento o desperfecto.

Custodiar: guardar algo con cuidado y vigilándolo.

Incidencia: situación inesperada o imprevista que causa un problema.

Parte: documento que recoge una información oficial.

1. LAS FUNCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL

Las funciones de vigilancia y control en un edificio de una administración pública incluyen las siguientes tareas:

- Controlar las entradas y salidas de personas en el edificio
- Seguir los pasos indicados para controlar la entrada de objetos y vehículos.
- Abrir y cerrar las puertas teniendo en cuenta los sistemas de seguridad, como las alarmas.
- Avisar a la persona responsable de seguridad de cualquier situación extraña o de cualquier incidente que ocurra.
- Avisar de anomalías relacionadas con agua, luz u otras situaciones, por ejemplo, un cristal roto, una fotocopiadora estropeada o una grieta en una pared.

2. EL CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE PERSONAS

Una de las funciones de vigilancia y control tiene que ver con la entrada y salida de personas en el edificio.

2.1 Comunicarse con una persona

La persona de control debe recibir de forma educada y rápida al visitante que llega al edificio.

Para escuchar bien, debes tener en cuenta estas recomendaciones:

- Debes estar callado: deja hablar a la persona para tener todos los datos y toda la información.

- Pon interés en qué te dicen: pon atención a sus palabras, gira tu cuerpo hacia la persona y mira a sus ojos.
- Descubre qué intentan contarte: el comienzo de una conversación puede ser diferente del tema que la persona te quiere contar.

Las normas para escuchar de forma adecuada son:

- Deja hablar a la otra persona.
- Crea un buen ambiente para que la persona que habla se sienta a gusto.
- Demuestra que te interesa lo que dice la persona que habla.
- No te distraigas con lo que pasa alrededor.
- Ponte en el lugar de la persona que habla e intenta comprender sus opiniones.
- No interrumpas mientras la otra persona habla.
- Si estás enfadado puedes entender mal el mensaje.
- No critiques mucho lo que dice la otra persona.
- Pregunta lo que es necesario y lo que no comprendes.

Los **errores** de la persona que escucha son:

- No prestar atención.
- No dejar terminar de hablar a la otra persona.
- Pensar sobre lo que dice quien habla en términos de buena o mala idea o de acuerdo o desacuerdo.
- Escuchar solo parte de lo que te están diciendo.

Una persona que debe comunicarse con un visitante debe recordar las técnicas de comunicación eficaz:

- **El feedback**

La comunicación es completa cuando hay una respuesta del receptor.

Esta respuesta es la retroalimentación o feedback.

El feedback ayuda al emisor a comprobar que el receptor entiende el mensaje.

Puedes ver más información sobre qué es el feedback en la página 20.

- **La escucha empática**

La empatía es la habilidad para ponerse en el lugar de otra persona y comprender sus ideas y sus sentimientos.

Puedes ver más información sobre qué es la escucha empática en la página 29.

- **La escucha activa**

La escucha activa significa:

- Escuchar con atención el mensaje que otra persona nos envía.
- Ser capaz de entender el mensaje.

Puedes ver más información sobre qué es la escucha activa en la página 30.

2.2 Los pasos para la identificación de los visitantes

Las personas que pueden llegar como visitantes al edificio pueden ser, por ejemplo:

- Visitantes de un jefe o un trabajador.
- Ciudadanos que quieren hacer un trámite o pedir información.
- Carteros y mensajeros.
- Personas que vienen a hacer un trabajo de mantenimiento o una reparación.

La persona de control debe identificar de forma correcta a todos los visitantes de la siguiente forma:

- **Paso 1.** Pide el DNI del visitante.
- **Paso 2.** Anota el nombre completo y el número de DNI del visitante en la hoja de visitas del día.
A veces también tienes que anotar otros datos, por ejemplo, el nombre de la persona que va a visitar, el motivo de la visita o la empresa de donde viene.
- **Paso 3.** Pide a la persona que pase por un escáner los objetos que trae, por ejemplo, un bolso o una mochila.
En algunos casos, la persona deberá pasar por un arco detector de metales.
- **Paso 4.** Pregunta por los objetos que el visitante traiga o vaya a llevarse del edificio, por ejemplo, ordenadores o muebles.
- **Paso 5.** Entrega una tarjeta o etiqueta de visita al visitante.
En algunos casos, la tarjeta es necesaria para pasar los tornos de entrada.
El visitante debe llevar la tarjeta o etiqueta de visita en un lugar visible, por ejemplo, colgado sobre la camisa, la blusa o la chaqueta.

La persona de control también deberá estar atenta a la salida de los visitantes.

El visitante deberá devolver la tarjeta de visita.

La persona de control debe dar las gracias y despedirse de forma educada.

Al final del día de trabajo, la persona de control debe anotar en la hoja de visitas las incidencias que ha habido.

Después, debe entregar la hoja de visitas a su jefe.

Las personas que trabajan en el edificio suelen llevar una tarjeta de control e identificación.

Esta tarjeta tiene la misma forma para todos los trabajadores del edificio.

La tarjeta tiene el nombre completo del trabajador y su foto.

En algunos casos, puede tener también el nombre del departamento donde trabaja.

Estas tarjetas son para cada trabajador.

No pueden cambiarlas entre ellos.

Cada trabajador debe llevar la tarjeta en un lugar visible, por ejemplo, colgado sobre la camisa, la blusa o la chaqueta.

2.3 El control de objetos

La persona de control pedirá a los visitantes que pasen los objetos personales por un escáner.

En el escáner, el vigilante de seguridad podrá ver objetos peligrosos que puede llevar el visitante en el bolso, en una mochila o en un maletín.

Además, la persona de control puede pedir a las personas que entren o salgan del edificio que le enseñen los objetos, como paquetes u otros bultos grandes.

La persona de control debe pedirlos cuando le parezcan sospechosos, es decir, que el visitante puede traer o llevar un objeto peligroso.

En estos casos, la persona de control debe pedir ayuda a los vigilantes de seguridad del edificio.

La persona de control debe recibir un aviso de sus jefes para estar pendiente de las personas que entran y salen cuando hay obras de reforma o de mantenimiento en el edificio.

La persona de control debe estar atento a los objetos que los trabajadores de la obra entran o sacan del edificio.

La persona de control debe pedir ayuda a los vigilantes de seguridad cuando un visitante se niega a enseñar algún objeto.

2.4 El control de vehículos

La persona de control puede tener también la tarea de vigilar los vehículos que entran o salen del aparcamiento del edificio.

Los vehículos pueden ser motocicletas, coches, furgonetas o camiones.

Las formas de control de la entrada y salida de los vehículos pueden ser diferentes en cada caso, por ejemplo:

- Aparcamientos con persona de vigilancia en la entrada o salida. La forma de control suele ser una barrera que se levanta cuando el coche tiene permiso para entrar.
- Aparcamientos con apertura por control remoto. Estos aparcamientos tienen también vigilantes en algunos casos. El coche entra porque una cámara lee su matrícula y levanta la barrera. Algunos aparcamientos tienen un timbre para llamar a la persona de control. La persona de control está en una sala con cámaras de vídeo y permite el paso o no del coche.

3. EL CONTROL DEL INTERIOR DEL EDIFICIO

La persona de control debe estar pendiente de que todo está en orden en los pasillos y las salas del edificio, por ejemplo:

- Estar pendiente de abrir y cerrar las salas, cuando es necesario.
- Encender y apagar las luces.
- Subir y bajar las persianas.
- Abrir y cerrar las ventanas.
- Comprobar que el aire acondicionado o la calefacción funcionan en una sala.

La persona de control tiene la función de custodia de las llaves.

La persona de control debe saber dónde se guardan las llaves de las salas y despachos. También debe cuidar que nadie coja esas llaves sin permiso o sin avisar.

La persona de control debe conocer:

- Qué salas hay y para qué las usan las personas en el edificio.
- En qué salas pueden estar los visitantes, los jefes y los trabajadores. Por ejemplo, los visitantes suelen tener permiso solo para pocas salas. Otras salas tienen un acceso restringido, es decir, solo pueden entrar un grupo muy pequeño de personas con un permiso o autorización especial.
- En qué horario puede haber personas en las diferentes salas. Puede haber personas que tengan un permiso para estar más tiempo.

La persona de control puede pedir a un visitante que le enseñe su tarjeta de identificación en cualquier momento.

La persona de control tiene la función de preparar las salas de reuniones.

Para preparar la sala de reuniones, la persona de control debe comprobar que:

- Funcionan las luces de la sala.

- La sala está ordenada y limpia.
- Las ventanas están cerradas.
- Está puesta la calefacción en invierno y el aire acondicionado en verano.
- La sala tiene todos los objetos necesarios para hacer la reunión, como conexiones a internet, ordenador, proyector, pantalla, micrófono o lo que ha pedido el organizador de la reunión.
- En la sala hay papel, bolígrafos y otros objetos de material de oficina, como carpetas, clips o rotuladores.
- Hay asientos suficientes para todas las personas que participarán en la reunión.
- Las mesas y las sillas de la sala están organizadas de forma correcta para la reunión.
Por ejemplo, todas las sillas están en círculo, hay mesas y sillas como en un aula de formación o hay varias mesas con varias sillas alrededor.

La persona de control debe avisar a las personas encargadas del mantenimiento de la sala o de reponer el material de oficina, cuando falta algo, una silla o una mesa está estropeada o no funciona algún aparato.

La persona de control puede tener también la función de vigilar el uso adecuado del ascensor, por ejemplo:

- Evitar que ninguna persona utilice el ascensor para subir o bajar objetos más pesados del peso permitido.
- Evitar que entren en el ascensor más personas de las permitidas.
- Mantener el orden y la limpieza de los ascensores.
- Avisar de cualquier desperfecto o problema técnico en el ascensor.
- Hablar con educación a las personas que utilizan el ascensor y explicar cómo pueden llegar a las diferentes salas de cada planta.

4. EL CONTROL DE INSTALACIONES

Las instalaciones son el conjunto de piezas o dispositivos que permiten el suministro de servicios, como la luz, el gas, el teléfono o el agua.

• Electricidad

La instalación principal de electricidad suele estar en una sala separada y con una señal de riesgo por electricidad.

Esta sala está cerrada con llave y solo la abren las personas autorizadas o los electricistas.

La persona de control debe estar pendiente de algunos detalles relacionados con la electricidad:

- Un enchufe que no funciona o que está salido de la pared.
- Un interruptor de luz estropeado.
- Una lámpara, tubo fluorescente o bombilla que no funciona. Ahora hay muchos edificios que utilizan un tipo de iluminación, llamada LED. La iluminación LED necesita menos electricidad para dar luz.

La persona de control solo debe informar de este tipo de problemas. Nunca debe limpiar, arreglar o mantener las instalaciones y dispositivos eléctricos.

• Agua y gas

Las instalaciones de agua están formadas por una entrada al edificio, llamada acometida, y un conjunto de tuberías de entrada y de salida de agua. Por ejemplo, una tubería de entrada llega hasta el grifo del lavabo y una tubería de salida lleva el agua que tiramos del lavabo.

Las instalaciones de gas suelen llegar hasta un dispositivo, llamado caldera.

La caldera suele estar en una sala separada y cerrada con llave. Solo las personas autorizadas pueden entrar.

El gas arde y calienta agua.

Esa agua caliente se utiliza para cocinas, baños o para las tuberías de la calefacción.

La persona de control debe estar pendiente de algunos detalles relacionados con el agua y el gas:

- Hay goteo de grifos.
- Hay una fuga de agua en una tubería de un baño o una cocina.

La persona de control debe informar de este tipo de problemas.

Nunca debe intentar arreglar ninguna avería relacionada con el agua. Cuando la avería es grave, puede cerrar la llave de paso del agua.

La llave de paso suele estar en un baño o una cocina porque es la zona desde donde entra el agua al edificio. Solo deben hacerlo las personas de mantenimiento autorizadas o los fontaneros.

• Calefacción

La calefacción es la instalación que permite tener calor en un edificio durante el invierno.

Una instalación de calefacción tiene 3 partes:

- Una caldera donde arde el combustible que produce el calor. El combustible puede ser gas y gasoil. Todavía hay algunas calderas de carbón.
- Un conjunto de tuberías desde la caldera a los radiadores.
- Los radiadores que desprenden el calor que viene de la caldera y mantienen una temperatura agradable en el interior de los edificios en invierno.

La calefacción suele encenderse y apagarse de forma automática. Un dispositivo la enciende a una hora y la apaga a otra hora.

La persona de control debe estar pendiente de algunos detalles relacionados con la calefacción:

- Hay un goteo de un radiador.
- La calefacción no funciona.

La persona de control debe informar de este tipo de problemas.

Nunca debe intentar arreglar ningún radiador.
Solo las personas autorizadas deben encargarse de las reparaciones.

- **Aire acondicionado**

La instalación de aire acondicionado se utiliza para enfriar el aire en verano.

Estos aparatos funcionan con electricidad y tienen varias piezas que transforman el aire del ambiente en aire frío.

La instalación de aire acondicionado suele encenderse y apagarse de forma automática.

Un dispositivo la enciende a una hora y la apaga a otra hora.

La persona de control debe estar pendiente de algunos detalles relacionados con el aire acondicionado:

- No funciona.
- No expulsa aire frío.

La persona de control debe informar de este tipo de problemas.
Nunca debe intentar arreglar ningún aparato de aire acondicionado.
Solo las personas autorizadas deben encargarse de las reparaciones.

- **Otras instalaciones**

Una persona de control debe estar pendiente de posibles desperfectos que hay en alguna sala del edificio, por ejemplo:

- Hay una grieta o una mancha de humedad en un techo o una pared.
- Hay humedad alrededor de las ventanas.
- Hay un cristal agrietado o roto.
- Hay algún mueble en mal estado.
- Hay una estantería floja o muy doblada por el peso.
- Hay una fotocopiadora que no funciona.

La persona de control debe informar de este tipo de problemas.
Nunca debe intentar arreglar ningún desperfecto.
Solo las personas autorizadas deben encargarse de las reparaciones.

- **Comunicación de anomalías**

Una anomalía es un fallo de funcionamiento o un desperfecto.

Por ejemplo, sentir que un radiador está frío en invierno es una anomalía.

Esto quiere decir que la calefacción no funciona bien.

Puede haber anomalías relacionadas con la electricidad, el agua, el gas, la calefacción, el aire acondicionado o el estado general del edificio.

La persona de control debe informar de estas anomalías a sus jefes para que llamen a las personas especializadas en arreglar esos fallos, como electricistas o fontaneros.

Para informar de la anomalía, la persona de control debe rellenar una hoja, llamada parte.

El parte debe contener los siguientes datos:

- Fecha y lugar de la anomalía.
- Explicación de la anomalía, por ejemplo, un grifo que gotea, una mancha de humedad o un aparato de aire acondicionado que no funciona.
- Anotar si la anomalía necesita una reparación muy rápida. Por ejemplo, una anomalía que pone en riesgo a los trabajadores necesita una reparación muy rápida, como un fallo con la electricidad.

La persona de control debe entregar el parte al jefe.

El jefe avisará a la persona de mantenimiento para que vea la anomalía y haga la reparación necesaria.

5. LAS INCIDENCIAS

Una incidencia es un problema que surge cuando una persona hace una tarea o una situación inesperada que ocurre cuando estamos con otra persona.

Por ejemplo, una persona hace fotocopias y de repente se acaba el papel. La persona busca el papel y no hay paquetes de hojas. Esto es un problema que interrumpe la tarea de hacer fotocopias.

Otra incidencia puede ser que un jefe ordene a un trabajador hacer una tarea que no le corresponde.

Cuando la incidencia tiene que ver con problemas que surgen cuando una persona hace una tarea, hay que hacer un parte.

El parte debe contener los siguientes datos:

- Fecha y lugar de la incidencia.
- Explicación de la incidencia, por ejemplo, falta papel en una fotocopidora y no hay paquetes de repuesto.
- Los nombres de las personas que está relacionadas con la incidencia, cuando es necesario.

Cuando la incidencia tiene que ver con una situación inesperada con otra persona, sigue estos consejos:

- Sé paciente y mantén la calma.
Es peor ponerse nervioso.
- Intenta mostrar un buen carácter, sé sincero, no mientas.
- Pide perdón, cuando es necesario.
- Escucha a la otra persona, intenta entender sus motivos y dale una respuesta.
Debes responder mirando a la cara.
- Utiliza palabras sencillas y claras.
Explícate con tranquilidad.
- Evita enfadarte y poner malas caras.
Es mejor que seas respetuoso.



¿Qué has aprendido en este tema?

- Las funciones de vigilancia y control tienen que ver con el control de entradas y salidas de personas, objetos y vehículos, avisar a los responsables de seguridad en algunas situaciones y avisar de anomalías.
- La persona que controla las entradas y salidas de visitantes debe tener en cuenta las recomendaciones de comunicación eficaz, como el feedback, la escucha activa y la escucha empática.
- La persona de control debe identificar de forma correcta a todos los visitantes, escribir su nombre completo, su número de DNI y darle una tarjeta de identificación.
- La persona de control pedirá a los visitantes que pasen los objetos personales por un escáner. También puede pedirles dentro del edificio que le enseñen los objetos, como paquetes u otros bultos grandes.
- Las formas de control de la entrada y salida de los vehículos pueden ser:
 - Aparcamientos con persona de vigilancia en la entrada o salida.
 - Aparcamientos con apertura por control remoto.
- La persona de control debe estar pendiente de que todo está en orden en los pasillos y las salas del edificio, por ejemplo, salas, luces, persianas o ventanas.
- La persona de control tiene la función de preparar las salas de reuniones.
- La persona de control puede tener también la función de vigilar el uso adecuado del ascensor.



¿Qué has aprendido en este tema?

- La persona de control debe informar de anomalías en las instalaciones de electricidad, gas, agua, calefacción, aire acondicionado y en otras instalaciones.
- La persona de control nunca debe intentar arreglar ninguna anomalía ni desperfecto en ninguna instalación.
- La persona de control rellenará un parte con la fecha y el lugar de la anomalía, la explicación de la anomalía y la urgencia que necesita la reparación.
- La persona de control también debe comunicar las incidencias con un parte.

TEMA 5

Actuación de emergencia respecto a los accesos



Índice del tema

1. ¿Qué es una situación de emergencia?.....	102
2. Los dispositivos de emergencia por incendio y sus señales	102
3. Las señales de evacuación.....	106
4. Anomalías.....	107
5. Actuación en caso de incendio.....	108
6. El plan de emergencia	111



Algunas palabras que debes conocer

Emergencia: situación importante en la que una persona necesita actuar con rapidez.

Evacuación: acción en la que las personas tienen que abandonar un lugar. Suele ser una emergencia.

Incendio: fuego grande de algo que no debía quemarse.

Riesgo: posibilidad de que ocurra un daño o una cosa mala.

Simulacro: acción que imita una situación verdadera para aprender cómo actuar.

1. ¿QUÉ ES UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA?

Una emergencia es una situación importante donde una persona debe actuar con rapidez.

Por ejemplo, una emergencia ocurre cuando alguien tiene un accidente. Hay que tomar decisiones con rapidez porque la persona que tiene el accidente puede correr el peligro de morir.

Las dos situaciones más graves de emergencia que pueden ocurrir en los edificios son:

- Un incendio porque un fuego se extienda.
- Una evacuación, donde todas las personas de un edificio quieren salir para huir de un peligro.

Las emergencias son excepcionales, es decir, ocurren muy pocas veces. Pero hay que estar preparados para saber qué hacer en estas situaciones.

2. LOS DISPOSITIVOS DE EMERGENCIA POR INCENDIO Y SUS SEÑALES

Un sistema de emergencia por incendio tiene varios dispositivos e instrumentos.

Cada sistema tiene encima una señal que brilla cuando no hay luz.

Esta señal permite encontrar los dispositivos e instrumentos, por ejemplo, cuando hay un apagón eléctrico.

Los más importantes son:

- **La alarma de incendios**

Es un timbre que pulsamos y enciende una alarma que suena en todo el edificio.

El pulsador suele tener esta forma:



La señal en la pared para indicar dónde está el pulsador es esta:



- **La manguera contra incendios**

Estas mangueras están conectadas directamente a una tubería de agua. Solo los bomberos tienen permiso para utilizarla.

La manguera contra incendios en un edificio tiene esta forma:



La señal en la pared para indicar dónde está la manguera es esta:



- **El extintor**

El extintor es una bombona que contiene una espuma para apagar fuegos pequeños.

Su carga dura solo unos segundos.

El extintor suele tener esta forma:



La señal en la pared para indicar dónde está el extintor es esta:

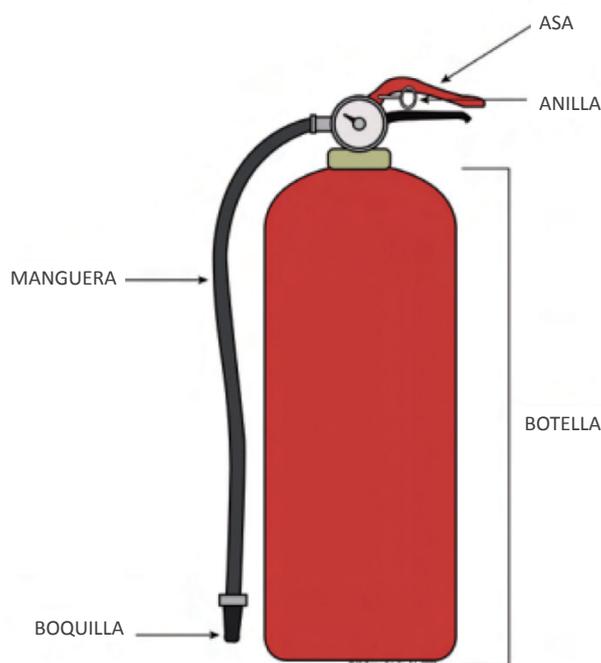


Los extintores están colgados sobre la pared.
Encima de los extintores debe estar siempre la señal de extintor que brilla en caso de oscuridad.

Hay que aprender a utilizar el extintor.
Ninguna persona debe utilizar un extintor por primera vez en un incendio, cuando nunca ha practicado.

Las recomendaciones de uso son:

- Nunca juegues con el extintor.
- Nunca debes intentar coger el extintor, cuando el fuego lo rodea.
- Debes utilizarlo en caso de fuegos pequeños y si no puedes salir.



Una persona que usa un extintor contra incendios debe seguir estos pasos:

- Paso 1.** Coge el extintor por el asa y sujétalo con fuerza.
Ten cuidado, porque pesa mucho.
- Paso 2.** Coloca el extintor de pie en el suelo.
- Paso 3.** Tira de la anilla. Debes quitarla para poder utilizarlo.
- Paso 4.** Saca la manguera.
- Paso 5.** Aprieta el asa un momento para disparar un poco de espuma.
Comprueba que el extintor funciona.
- Paso 6.** Colócate a 2 pasos del fuego.

Paso 7. Dispara el chorro del extintor hacia la parte baja del fuego.

Paso 8. Mueve la manguera de un lado a otro hasta que apagues el fuego.

Puede ocurrir que la espuma del extintor sea poco y siga el fuego. En este caso, la persona debe seguir estos pasos:

- Huye si puedes salir con seguridad.
- Intenta protegerte del fuego hasta que lleguen los bomberos.

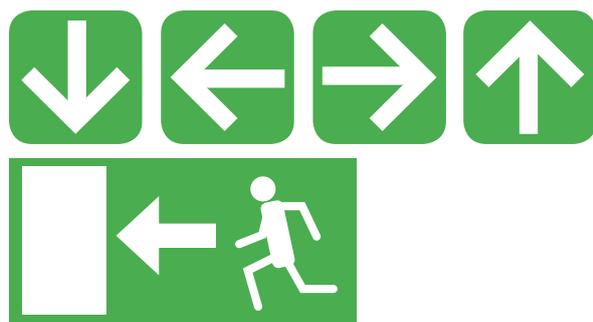
3. LAS SEÑALES DE EVACUACIÓN

Las personas deben salir con rapidez del edificio en caso de emergencia. La salida rápida de muchas personas de un edificio se llama evacuación.

En los edificios hay varias señales de color verde que indican el camino y las puertas de evacuación en caso de emergencia:



Señales de indicación de salida



Señales de indicación del camino de salida



Señal de prohibido salir por esa puerta en caso de emergencia.
Suelen estar en los ascensores.

4. ANOMALÍAS

La persona de control debe avisar a los encargados del mantenimiento de los equipos contra incendios y de las puertas de emergencia en los siguientes casos:

- **Equipos contra incendios:**
 - El extintor no está en su sitio.
 - La señal del extintor se ha despegado o no está en su sitio.
 - Hay un objeto delante del extintor y es difícil cogerlo en caso de incendio.
 - La caja de protección de la manguera tiene el cristal roto.
 - La manguera está desenrollada.

- **Puertas de emergencia:**
 - La puerta está rota.
 - La barra para abrir la puerta no funciona.
 - La puerta está cerrada con llave.
 - La señal de salida de emergencia se ha despegado o no está en su sitio.
 - Hay un objeto delante de la puerta de emergencia que impide el paso.

Además, la persona de control debe estar atenta cuando hay desperfectos en la instalación eléctrica:

- Un enchufe está roto.
- Hay cables fuera de su sitio y están en mal estado sin la protección de plástico.
- Hay cables que sueltan chispas.
- Hay luces fundidas o que parpadean.
- Hay un ruido raro cuando se enciende la luz.
- Huele a quemado.

5. ACTUACIÓN EN CASO DE INCENDIO

Recomendaciones generales

Un incendio es una situación muy peligrosa.

Las personas deben tomar decisiones con rapidez y de forma ordenada para huir y ponerse a salvo.

Es importante que las personas estén tranquilas en todo momento. Ponerse nervioso puede aumentar el peligro de cometer un error.

Las administraciones públicas tienen responsables de evacuación en caso de incendio.

La persona de control debe avisar al responsable.

El responsable dará las órdenes para que todas las personas salgan y se pongan a salvo del incendio.

Todas las personas deben hacer caso a las órdenes del responsable.

Cuando la persona de control está sola, debe pulsar la alarma de incendios.

También debe llamar por teléfono al teléfono de emergencias, que es el 112.

La persona de control debe explicar qué ha pasado y debe dar toda la información posible, por ejemplo:

- Cuántas plantas tiene el edificio.
- Cuántas personas puede haber dentro.
- Por dónde ve que está el fuego.

La evacuación

Cuando hay un incendio, hay que evacuarlo, es decir, todas las personas deben salir de forma rápida y ordenada.

Una evacuación del edificio desordenada puede provocar heridos graves y también muertos.

Es habitual que las administraciones públicas hagan simulacros de evacuación.

Un simulacro de evacuación es un ensayo para que las personas aprendan qué deben hacer cuando hay un incendio.

Las recomendaciones en caso de evacuación son:

- Sigue las órdenes del responsable de evacuación.
- Fíjate en las indicaciones de salida de emergencia.
- Deja tu abrigo, tu cartera, tu móvil o tus objetos personales. Lo importante es salir del edificio.
- Camina rápido junto con tu grupo de evacuación.
- Ayuda a los compañeros que lo necesiten.
- Baja por las escaleras.
- Sal por la puerta de emergencia.

Esto es lo que nunca debes hacer en caso de evacuación:

- Gritar.
- Correr.
- Quedarte atrás.
- Empujar.
- Pararte.
- Abrir puertas que están calientes.
- Bajar por el ascensor.

Problemas en el camino de salida

Las personas que huyen del fuego pueden tener problemas en el camino de salida porque se encuentran con humo o fuego.

Las recomendaciones de seguridad cuando las personas se encuentran con humo en el camino de salida son:

- Salir por otro camino sin humo o fuego.
- Caminar agachado.
- Ponerse un trapo o pañuelo mojado alrededor de la boca y la nariz para respirar.
- Evitar sitios donde el humo impide ver el camino.
- Evitar escaleras llenas de humo.

Las recomendaciones de seguridad cuando las personas se encuentran con fuego en el camino de salida son:

- Alejarse de la zona con fuego.
- Cerrar las puertas para impedir que entre el fuego.
- Colocar trapos y toallas mojadas en las ranuras de las puertas para impedir que entre el humo.
- Buscar una ventana para pedir ayuda: la persona debe hacer señales, gritar o poner un trapo o pañuelo de color llamativo.

- Buscar un teléfono y llamar al teléfono de emergencias 112.
La persona debe dar toda la información posible para saber dónde está.

Cuando la ropa de una persona empieza a arder:

- La persona debe tirarse al suelo y rodar para intentar apagar las llamas.
- Los compañeros deben ponerle una manta encima para apagar las llamas.

6. EL PLAN DE EMERGENCIA

Hay edificios donde se reúnen muchas personas, por ejemplo, un edificio de oficinas, un hospital o un colegio.

Todos estos edificios deben tener un plan de emergencia para saber cómo actuar de forma ordenada y utilizar de forma correcta los medios en una situación de emergencia, como un incendio.

Un plan de emergencia debe tener en cuenta los siguientes asuntos:

- **¿Se concentran muchas personas en un mismo sitio?**
Esta información es importante porque es difícil evacuar un grupo grande de personas que tienen pánico.
- **¿Qué tipo de personas utilizan el edificio?**
Es importante saber de qué edades son o si hay personas que tienen alguna discapacidad.
- **¿Con qué frecuencia utilizan las personas el edificio?**
Es importante saber si hay muchos visitantes o es un edificio solo con trabajadores habituales.
Las personas que visitan un edificio desconocen cómo es y pueden tener más problemas para encontrar las salidas de emergencia.

Tener esta información es importante para hacer el plan de emergencia. El plan de emergencia prevé unas acciones diferentes según la respuesta a estas preguntas.

Un plan de emergencia tiene 3 documentos principales:

- Evaluación del riesgo: este documento explica qué situaciones de peligro puede haber y en qué lugar del edificio.
- Medios de protección: este documento incluye la lista de medios, como extintores, mangueras y cualquier otro dispositivo.
- Plan de emergencia: este documento responde a 5 preguntas:
 - ¿Qué hay que hacer en cada caso de emergencia?
 - ¿Quién debe ser el responsable?
 - ¿Cuándo debe actuar el responsable en caso de emergencia?
 - ¿Cómo debe actuar?
 - ¿Dónde debe actuar?



¿Qué has aprendido en este tema?

- Hay dos situaciones graves de emergencia en un edificio: un incendio y una evacuación.
- Un sistema de emergencia por incendio tiene varios dispositivos e instrumentos.
Los más importantes son: la alarma de incendios, la manguera contra incendios y el extintor.
- El extintor sirve para apagar fuegos pequeños.
- Las señales de evacuación indica el camino y el lugar para salir en caso de emergencia.
- La persona de control debe avisar a los encargados del mantenimiento de los equipos contra incendios y de las puertas de emergencia cuando hay anomalías con los extintores o puertas de emergencia.
- Las administraciones públicas tienen un responsable de evacuación para situaciones de emergencia.
- Todas las personas deben salir de forma rápida y ordenada en caso de incendio y de evacuación.
- Las personas de un edificio pueden encontrar humo o fuego en el camino de salida durante una evacuación.
- Cuando hay humo, las personas deben agacharse y ponerse un pañuelo mojado en la boca y la nariz.
- Cuando hay fuego, las personas deben buscar una ventana o un teléfono para pedir ayuda.
- Un plan de emergencia es un documento que sirve para saber cómo actuar de forma ordenada y utilizar de forma correcta los medios en una situación de emergencia, como un incendio.

TEMA 6

**La correspondencia:
Concepto de franqueo.
Depósito, entrega, recogida
y distribución
de correspondencia.**



Índice del tema

1. Concepto de franqueo.....	118
2. Gestión de la correspondencia recibida	120
2.1. Selección y clasificación.....	120
2.2. Registro.....	121
2.3. Distribución	123
3. Preparación del reparto de la correspondencia	124
3.1. Personas que preparan la correspondencia	124
3.2. Número de copias	124
3.3. Firma de la correspondencia	125
4. Embalaje y empaquetado de documentación y productos.....	125
4.1. Medios y materiales	126
4.2. Procedimientos	126
5. Gestión de la salida de la correspondencia	127
5.1. Tareas antes de enviar la correspondencia	127
5.2. Libro de registro de salida	128
6. Medios utilizados para el envío de correspondencia y paquetería	128
6.1. El servicio de Correos	128
6.2. Mensajería.....	129
6.3. El correo electrónico: función, elementos, ventajas e inconvenientes	130
7. El envío de la correspondencia.....	134
7.1. Productos y servicios que ofrece Correos	134
7.2. Formas de envío	134
7.3. Tarifas y tiempo de envío de correspondencia.....	135
8. El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia	136
8.1. Los documentos de archivo y los archivos	136
8.2. Proceso de archivo	138
8.3. Las personas que pueden consultar los documentos.....	139



Algunas palabras que debes conocer

Archivar: guardar documentos de forma ordenada para poder recuperarlos en otro momento de forma fácil.

Base de datos: conjunto ordenado y organizado de datos que permite su consulta.

Correo electrónico: sistema de intercambio de mensajes entre dos personas que tienen conexión a internet para enviarlos y recibirlos.

Correspondencia: conjunto de cartas y paquetes que recibe una persona o una administración.

Documento administrativo: documento escrito hecho por Administraciones públicas que crea, cambia o elimina derechos y obligaciones.

Gestión: conjunto de procedimientos para conseguir que una actividad funcione bien.

Servicio postal universal: conjunto de servicios de envío de cartas y paquetes que asegura la Administración pública y está disponible para todos los ciudadanos de un país.

Telefax: aparato que permite enviar documentos a través de la línea de teléfono.

1. CONCEPTO DE FRANQUEO

El franqueo es el pago del precio para que Correos envíe un sobre o paquete a un destinatario.

El destinatario es la persona o administración que recibe ese sobre o paquete.

La forma más frecuente de franqueo ha sido el pago en sellos.

Una persona que quería enviar un sobre o paquete compraba sellos para pagar el franqueo.

Estos sellos debían ir pegados en el sobre o paquete.

Los sellos eran la prueba de que la persona había pagado el franqueo.

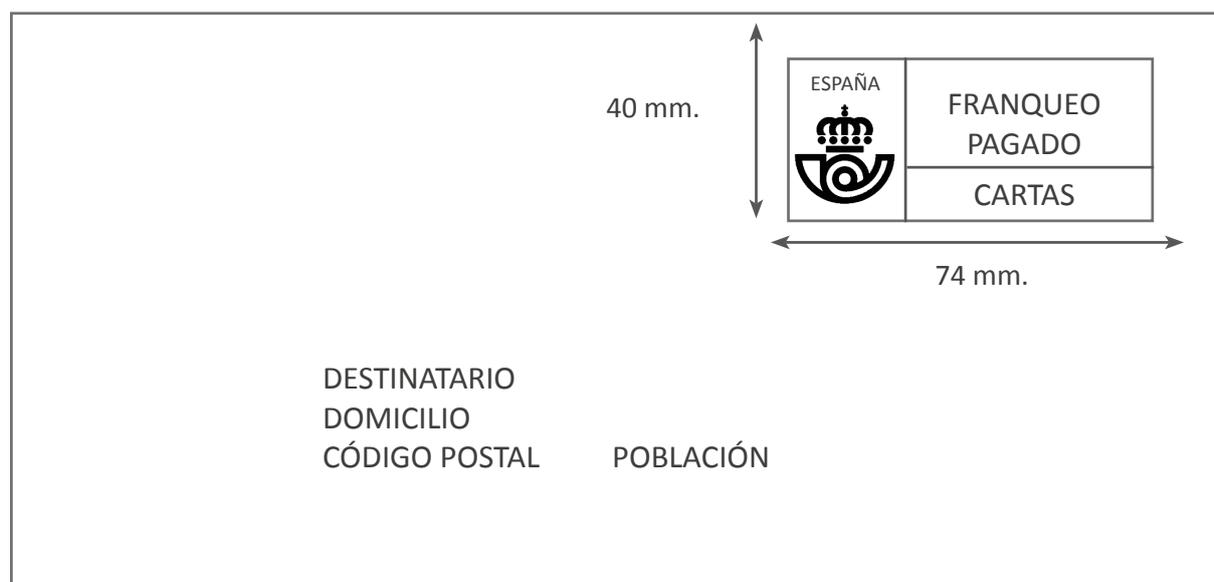
De esta forma, Correos hacía el envío.

Hoy existe también el sistema de franqueo pagado.

El sobre o paquete de franqueo pagado tiene un recuadro

en la esquina superior derecha

que dice “franqueo pagado”.



El franqueo pagado está pensado para clientes de Correos que envían un gran número de cartas con frecuencia.

Estos clientes, como administraciones, deben llevar las cartas a los Centros de Admisión Masiva de Correos.

Estos centros son oficinas especiales para grandes envíos de cartas y suelen estar en el mismo edificio de la administración.

Cuando una persona entrega las cartas en el Centro de Admisión Masiva, debe separar las cartas en los siguientes tipos:

- **Cartas ordinarias:** son las cartas habituales. Las enviamos cuando no necesitamos que el destinatario firme que ha recibido la carta.
- **Cartas certificadas:** el certificado en la carta garantiza que el destinatario recibirá la carta, porque debe firmar que la ha recogido. Correos guarda la carta 15 días, cuando el cartero no puede entregarla al destinatario. El destinatario debe ir a la oficina de Correos a recogerla.
- **Cartas certificadas con acuse de recibo:** esta carta tiene añadido un documento de color rosado. El cartero escribirá el día y la hora de la entrega. También escribirá el nombre completo de la persona que recoge la carta. La persona que recoge la carta debe firmar el documento. Después, la persona que envía la carta recibe el documento de color rosado con todos los datos. Este documento sirve para comprobar que el destinatario ha recibido la carta sin ninguna duda.

Además, cada grupo de cartas debe estar organizado en 4 grupos:

- Capital.
- Provincia.
- Resto de España.
- Extranjero.

2. GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA

2.1 Selección y clasificación

La correspondencia es el conjunto de cartas y paquetes que recibe una persona o una administración.

La selección y la clasificación consiste en recibir la correspondencia y repartirla.

Las administraciones suelen tener una persona o varias personas o un departamento entero dedicado a organizar las cartas y los paquetes que reciben.

La gestión de la correspondencia tiene varias tareas.

La primera tarea es la selección y clasificación según:

- **El tipo de envío**

Pueden ser cartas, facturas, cartas de bancos, circulares, anuncios o revistas.

- **La persona que recibe el envío**

Las cartas enviadas a una persona no se abren.

Las cartas enviadas a la administración se abren y se ordenan por departamentos.

- **La urgencia de entrega**

Las cartas pueden ser urgentes o no urgentes.

La persona que abre las cartas enviadas a la administración tiene que seguir estos pasos:

1. Leer la carta.
2. Entender el contenido de la carta.
3. Saber a quién se dirige la carta.
4. Repartir las cartas por departamentos.

El reparto de las cartas tiene que seguir el siguiente orden:

- Cartas para el jefe del departamento.
- Cartas para algún trabajador del departamento.
- Cartas para los auxiliares o ayudantes de administración del departamento.
- Cartas personales.

Los envíos de interés para la mayoría de los trabajadores deben estar en un sitio visible, por ejemplo, las revistas o periódicos deben estar en una mesa.

Cuidado con las cartas en los siguientes casos:

- No debes abrir la carta cuando los datos de la persona que debe recibirla no se entienden bien, crean dudas o tienen errores. En este caso debes esperar a tener permiso para abrirla.
- Debes apartar la carta para devolverla a la oficina de correos cuando es para otra administración o una persona de otra administración.

2.2 Registro

El registro es el lugar donde se anota el correo y los documentos que una Administración recibe y que se envía.

La ley indica que las administraciones públicas en España tienen un registro electrónico.

Esta ley es la de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas del año 2015.

Este registro electrónico permite que se comuniquen con las administraciones a través de internet tanto los ciudadanos, como las empresas, las asociaciones y las fundaciones.

La Comunidad de Madrid tiene su registro electrónico.

Este registro electrónico es una página en internet donde una persona o una empresa puede:

- Presentar solicitudes y escritos.
- Aportar documentos a **expedientes**.
- Presentar facturas y notificaciones.
- Firmar documentos.
- Pagar tasas e impuestos.
- Obtener certificados y autorizaciones.

Expediente: conjunto de documentos que utiliza la administración para resolver un asunto o tomar una decisión sobre un tema.

El registro produce un listado de todas las entradas de trámites y documentos por orden de llegada, según el día y la hora.

Los datos fundamentales del registro son:

- Número de entrada
- Fecha y hora de entrada
- Datos de la persona que presenta los documentos
- Consejería, departamento u organismo de la administración que recibe los documentos.
- Consejería, departamento u organismo de la administración al que se envían los documentos, cuando se da este caso.
- Contenido de los documentos.

El ciudadano o la empresa que presenta el trámite o gestión en el registro obtiene de forma automática un recibo con una copia del trámite que presenta que dice:

- El día y la hora que presenta el trámite.
- Un recibo de los documentos que ha presentado, cuando son necesarios.

Los ciudadanos o empresas necesitan una firma electrónica para hacer los trámites y presentar documentos en los registros electrónicos por internet.

La firma electrónica es un programa de ordenador que permite firmar los documentos con una clave personal. La firma electrónica sustituye a la firma a mano y las administraciones la aceptan.

Los ciudadanos también pueden presentar sus documentos en papel en las oficinas de la Comunidad de Madrid encargadas de esta función. Las empresas, asociaciones y fundaciones no pueden hacerlo.

En estos casos, solo pueden presentarlo por el registro electrónico por internet.

Estas oficinas son:

- Oficinas de asistencia en materia de registro, que son oficinas que reciben escritos y documentación para trámites en las consejerías, direcciones generales y organismos de la Comunidad de Madrid. La Comunidad de Madrid tiene un listado de todas estas oficinas publicado en internet.

- Oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, que tienen un servicio de registro.
- Oficinas de entidades locales: se llaman también ventanillas únicas. Son oficinas en los ayuntamientos que admiten la entrega de documentos para trámites de cualquier administración pública española.
- Oficinas de registro de ayuntamientos, que también admiten trámites para la Comunidad de Madrid.

Los ciudadanos entregan la documentación en papel.

Los trabajadores de la Comunidad de Madrid escanean la documentación para guardarla en el registro electrónico y la devuelven al ciudadano.

La Comunidad de Madrid solo se queda con los documentos de papel entregados por los ciudadanos en casos muy concretos, por ejemplo, porque lo diga una ley.

Los ciudadanos también pueden presentar los documentos para la Comunidad de Madrid en:

- Embajadas y consulados de España en otros países.
- Oficinas de Correos.

2.3 Distribución

La distribución es el reparto de la correspondencia que llega en papel.

Cada departamento de la administración tiene una persona encargada de repartir el correo. El reparto puede ser a pie, en moto o en coche, según el tamaño de la administración.

Las administraciones organizan el reparto por la urgencia de entrega. Cada administración decide cómo entregar las cartas más urgentes.

El reparto de la correspondencia general puede ser de diferentes formas:

- Entrega en mano a las personas.

- Dejar las cartas en un lugar reservado y conocido por todos, como un archivador o una bandeja junto a la puerta de entrada al departamento.
- Dejar las cartas en **casilleros** donde una persona de cada departamento las recoge.

3. PREPARACIÓN DEL REPARTO DE LA CORRESPONDENCIA

3.1 Personas que preparan la correspondencia

Cada administración tiene una forma de organizar la preparación de la correspondencia:

- Algunas administraciones tienen personas encargadas de la correspondencia en cada departamento.
- Otras administraciones tienen un grupo de personas encargadas de la correspondencia para todos los departamentos de la administración.

3.2 Número de copias

Los archivos de las Administraciones públicas deben guardar una copia de todas las cartas que envían.

Los ciudadanos tienen derecho a tener una copia sellada de los documentos que entregan en las Administraciones públicas.

También pueden pedir que la Administración pública les devuelva los documentos originales entregados.

Casillero: mueble dividido en pequeños espacios para colocar cartas o documentos.

3.3 Firma de la correspondencia

La Comunidad de Madrid tiene una aplicación llamada portafirmas. Esta aplicación es un programa informático.

El portafirmas permite firmar las cartas con el ordenador en vez de firmar a mano.

La firma del portafirmas vale igual que la firma a mano. La firma a mano casi ha desaparecido para firmar la correspondencia.

4. EMBALAJE Y EMPAQUETADO DE DOCUMENTACIÓN Y PRODUCTOS

Hay que diferenciar las siguientes palabras:

- **Empaquetado**: consiste en meter un objeto en un paquete, como, por ejemplo, meter un regalo en una caja.
- **Embalaje**: son las formas para mover, almacenar y transportar un producto.

El empaquetado es el proceso para guardar un objeto en una caja con la marca del fabricante.

El embalaje es el proceso para guardar en una caja grande un gran número de objetos.

En los departamentos de administración hablan habitualmente de empaquetado y embalaje.

Las funciones del empaquetado y el embalaje son:

- Protegen el objeto.
- Incluye algún tipo de seguridad para comprobar si alguien abre el paquete antes de que llegue a su destino.

4.1 Medios y materiales

Los medios y materiales más utilizados para el embalaje y el empaquetado son el papel y el cartón.

Correos es la empresa que diseña los tipos de medios para empaquetar y enviar la correspondencia.

La correspondencia puede ser documentos o paquetes.

Puedes consultar las formas de enviar documentos y paquetes, los tamaños y pesos aceptados en la web de Correos: www.correos.es

4.2 Procedimientos

Los procedimientos para enviar la correspondencia son:

- Los envíos pueden tener una carta y anexos.
Los anexos son documentos que acompañan a la carta.
La carta va siempre delante de los anexos.
- Dobla los documentos y guárdalos en un sobre.
Recuerda incluir los anexos.

La forma de doblar los documentos es diferente según el tipo de sobre:
Por ejemplo, en los sobres rectangulares, dobla 2 veces las hojas.
Al final, la forma es rectangular como el sobre.

La parte de arriba debe quedar a la vista con el membrete de la persona que envía la carta y la dirección de la persona que recibe la carta.

- Coloca el contenido dentro del sobre de forma que la persona que recibe la carta encuentre la información con este orden:
 1. Los datos de la persona que envía la carta y la persona que recibe la carta.
 2. El texto de la carta, cuando la desdobra.
 3. Los anexos detrás de la carta.

Puedes incluir los datos de la persona a la que va dirigida de varias formas:

- Imprime unas etiquetas con los datos y pega una en el sobre.
- Imprime los datos en el sobre.
- Escríbelo a mano.
- Hay sobres con ventanillas.
Estas ventanillas dejan ver los datos del destinatario que están impresos en la parte de arriba de la carta.

5. GESTIÓN DE LA SALIDA DE LA CORRESPONDENCIA

5.1 Tareas antes de enviar la correspondencia

Los pasos que hay que seguir:

1. Comprueba que la carta tiene todos los documentos.
2. Comprueba que los documentos tienen las firmas y los sellos necesarios.
3. Guarda los documentos en el sobre.
4. Una persona responsable reúne todas las cartas de todos los departamentos.
5. Ordena las cartas por la ciudad de destino y por tipo de envío.
6. Los datos de las cartas están en el registro electrónico de la Comunidad de Madrid.
No hay que hacer ninguna tarea de registro,
porque ya viene dada a la persona que se encarga de la correspondencia.
7. Haz una lista de las cartas que vas a entregar en la oficina de Correos.
Debes rellenar un documento
que se llama impreso de admisión de cartas certificadas.
8. Entrega las cartas en la oficina de Correos.

5.2 Libro de registro de salida

El registro de salida de la correspondencia es obligatorio en las Administraciones públicas.

El registro de salida tiene varias funciones:

- Sirve para encontrar la correspondencia que llega y que se envía.
- Sirve para seguir el envío si se pierde.
- Sirve para tener un control de la correspondencia.

Algunos de los datos que tiene el registro electrónico de la correspondencia son:

- Un número de salida.
- La fecha de entrega en el registro de salida.
- **Remitente:** los datos de quién envía la carta o paquete.
- **Objeto:** el contenido o motivo del envío.
- **Clase:** el tipo de correspondencia, por ejemplo, una carta, un paquete u otro.
- **Anexos:** anotar “Sí” o “No” contiene más documentos.
- **Destino:** los datos de quién recibe el envío.
- **Observaciones:** algún comentario o nota.
- **Envíos:** incluye si hay otros envíos con esa carta, como un regalo o un folleto.

6. MEDIOS UTILIZADOS PARA EL ENVÍO DE CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

6.1 El servicio de Correos

Correos es una empresa pública, es decir, el propietario de Correos es el Estado español.

Correos es la encargada del servicio postal universal.

Esto quiere decir que Correos tiene el deber de dar el servicio a todos los ciudadanos para que puedan enviar cualquier tipo de correspondencia.

Correos ofrece sus servicios de dos formas:

- **En sus oficinas:** en España, hay más de 2.000 oficinas de Correos.
- **Por internet:** los ciudadanos pueden hacer envíos de correos en la oficina virtual de la web www.correos.es

Correos ha modernizado mucho sus servicios, por ejemplo:

- Tiene centros para organizar la correspondencia con máquinas automáticas. Estos centros organizan el reparto de cartas de forma más rápida.
- Tiene formas de seguir las cartas hasta que llega a su destino.
- Tiene sistemas electrónicos que utilizan los carteros en su trabajo de reparto de cartas.

6.2 Mensajería

El servicio de mensajería lo realizan tanto Correos como otras empresas privadas.

Las empresas de mensajería se encargan de recoger, llevar y repartir cartas y paquetes.

Los precios que tiene que pagar el cliente dependen de:

- **El tipo de envío:** una carta o un paquete.
- **El destino:** depende de la distancia a donde se envíe, por ejemplo, en España o fuera de España.
- **El peso de la carta o paquete.**
- **El tamaño del envío.**
- **La urgencia de entrega:** es más caro cuando el cliente quiere que llegue muy rápido.

Los clientes pueden entregar sus cartas y paquetes a las empresas de mensajería de 2 formas:

- En sus oficinas.
- Un mensajero lo recoge en su casa o lugar de trabajo.

Hay muchas empresas de mensajería y cada una tiene sus propios precios.

6.3 El correo electrónico: función, elementos, ventajas e inconvenientes

El correo electrónico es un sistema de intercambio de mensajes entre 2 personas como mínimo.

Las 2 personas tienen conexión a internet para enviar y recibir correos electrónicos. El correo electrónico también lo conocemos como e-mail o mail.

El correo electrónico sustituye a la correspondencia en papel. Por eso, el correo electrónico debemos ordenarlo y tenerlo organizado.

El contenido de los correos electrónicos es como el de las cartas: hay correos personales, correos formales y correos comerciales.

Debemos aplicar las mismas normas de escritura que en las cartas.

Los correos electrónicos deben ser correctos, claros, breves y deben hablar del asunto que queremos hablar. Hay que evitar mezclar varios asuntos.

La forma de escribir el correo electrónico debe ser como la carta:

- Un saludo al principio.
- Un cuerpo del texto que desarrolla el contenido del mensaje.
- Una despedida con una firma.

Podemos ver el correo electrónico en la pantalla del ordenador, del teléfono móvil o de la tablet.

Todos los sistemas de correos electrónicos tienen estas partes:

- **Bandeja de entrada**

Es el lugar adonde llegan los mensajes de otras personas.

Están ordenados por orden de llegada.

También puedes ordenarlos por nombre de la persona que lo envía.

La bandeja de entrada tiene varios nombres según el programa informático, por ejemplo:

- Mensajes recibidos.
- Elementos de entrada.
- Buzón de entrada.
- Inbox.

- **Bandeja de salida**

Es el lugar donde están los mensajes antes de que los envíes.

Esta bandeja es útil para:

- Mensajes que quieres revisar y enviar más tarde.
- Mensajes que guardas cuando no tienes conexión a internet y envías cuando vuelves a tener conexión a internet.

- **Elementos enviados**

Es el lugar donde están guardados todos los correos electrónicos enviados.

- **Bandeja de borradores**

Es el lugar donde están los mensajes sin terminar.

- **Papelera**

Es el lugar donde están los mensajes de cualquier bandeja que no sirven.

Cuando borras un mensaje de una bandeja, va a la papelera.

En la papelera, puedes recuperar un mensaje borrado por equivocación.

- **Spam**

Es el lugar donde están los mensajes de publicidad.

El programa de correo electrónico puede sospechar que un correo es publicidad y lo envía por su cuenta a spam en vez de a la bandeja de entrada.

También puedes marcar como spam un mensaje que llega a tu bandeja de entrada.

- **Opción buscar**

Puedes buscar mensajes en tu buzón de correo electrónico.

Puedes hacer la búsqueda por:

- El nombre de la persona que lo envía.
- El nombre de la persona a quien lo envías.
- El título del mensaje.
- Alguna palabra del propio mensaje.

- **Crear carpetas**

Puedes crear carpetas para organizar los correos electrónicos.

La pantalla para **enviar** un mensaje de correo electrónico tiene estas partes:

- **DE:** aparece tu dirección de correo electrónico.
- **PARA:** es el lugar para escribir la dirección de correo electrónico de las personas que reciben tu mensaje.

Debes separar las direcciones de las personas con una coma o con un punto y coma.

Todos los destinatarios ven estas direcciones.

- **CC:** quiere decir “con copia”.
Sirve para escribir la dirección de correo electrónico de las personas que quieres que reciban la copia del mensaje sin que sean los destinatarios. Todos los destinatarios ven estas direcciones.
- **CCO:** quiere decir “con copia oculta”.
Sirve para escribir la dirección de correo electrónico de las personas que quieres que reciban la copia del mensaje sin que nadie vea su correo. La diferencia con CC es que los destinatarios no ven estas direcciones.
- **ASUNTO:** es el título del mensaje.
- **CUERPO DEL MENSAJE:** es el espacio para escribir el mensaje.

- **ADJUNTAR:** sirve para añadir documentos, fotos o cualquier archivo junto con el mensaje.

Las **ventajas** del correo electrónico son:

- La comunicación es más fácil y rápida.
- Puedes enviar mensajes a cualquier parte del mundo.
- Puedes añadir al mensaje todo tipo de archivos, como documentos, fotos o vídeos.
- Evitas el uso del papel y cuidas de la naturaleza.
- Es más barato porque no necesitas sellos como en las cartas.
- Puedes enviar un mensaje a varias personas a la vez.

Los **inconvenientes** son:

- La persona que envía el mensaje y la persona que lo recibe deben tener una conexión a internet.
- Recibes correos de publicidad innecesarios.
- Puedes recibir mensajes con virus informáticos.
Un virus es un programa que puede dañar tu ordenador o borrar tus datos.
- Puede haber personas que entren en nuestro ordenador a través del correo electrónico.
Estas personas son los piratas informáticos.
- Debes saber manejar ordenadores.
- Solo puedes verlo en un ordenador, un móvil o una tablet.
- No puedes enviar objetos, como paquetes o cajas.

7. EL ENVÍO DE LA CORRESPONDENCIA

7.1 Productos y servicios que ofrece Correos

En una oficina de Correos puedes:

- Enviar documentos, como cartas, telefax, telegramas o **burofax**.
- Enviar paquetes.
- Enviar dinero a otras personas, a través de transferencias de bancos o giros postales.
- Comprar sellos para hacer envíos o para coleccionarlos.
- Utilizar otros servicios que te ofrecen, por ejemplo:
 - El acuse de recibo es un papel que sirve como justificante que te informa que la persona ha recibido el envío.
 - El apartado postal es un buzón cerrado con llave que está dentro de la oficina de correos para recibir cartas y paquetes. Debes contratar y pagar para tener un apartado de correos.
- Contratar servicios para empresas y administraciones, por ejemplo, para enviar publicidad.

www



Busca en internet imágenes de acuse de recibo y apartado postal y comprueba sus características.

7.2 Formas de envío

Las formas de envío son:

- **Online:** es enviar cartas a través de internet.
- **Correos ordinarios:** son las cartas y tarjetas postales habituales.
- **Correos certificados:** pagas para asegurar que una carta llega a su destino.

Si la persona no está en la dirección,
le dejan un aviso con los días de recogida en Correos.

- **Urgente:** pagas para que la carta llegue más rápido.
- **Prepagado:** son sobres que llevan un sello incluido.
Pueden ser para envíos ordinarios o urgentes.

7.3 Tarifas y tiempo de envío de correspondencia

Las tarifas son los precios de los servicios de Correos.

El tiempo de envío es lo que tarda en llegar la carta o el paquete a su destino.

Los precios y el tiempo de envío dependen:

- Del tipo de envío.
- La urgencia.
- El pago de certificado.
- La distancia o lejanía del destino a donde enviamos la carta.

Puedes consultar las tarifas y tiempos de envío en la página web de Correos: www.correos.es

8. EL ARCHIVO DE COMUNICACIONES ESCRITAS Y CORRESPONDENCIA

8.1 Los documentos de archivo y los archivos

Un documento de archivo es un objeto que tiene un contenido de una actividad.
Un documento de archivo es, por ejemplo, una carta de una Administración a un ciudadano.

También puede ser un trámite que hace un ciudadano a través de internet con una Administración.

Archivar consiste en guardar documentos de forma ordenada para poder recuperarlos en otro momento de forma fácil.

Lo más importante de un archivo es la posibilidad de volver a encontrar documentos cuando es necesario.

Una Administración pública tiene que archivar sus documentos porque demuestran sus actividades o sus decisiones.
Por ejemplo, entre personas, entre una persona y una Administración pública o entre una empresa y una Administración pública.

El archivo debe valer para guardar documentos de papel y documentos informáticos.

En la Comunidad de Madrid hay una ley que indica qué es un documento de archivo y un archivo.

También explica cómo están organizados los archivos de la Comunidad de Madrid y quiénes pueden ver los archivos.

Es la Ley de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid, del año 1993.

Un Centro de Archivo es un lugar donde se guardan y organizan los documentos que forman el Fondo de Archivo.

Un Fondo de Archivo es un conjunto de documentos que produce una administración o una persona y que muestra la actividad que hacen.

La ley habla del Patrimonio Documental, es decir, del conjunto de documentos que tienen valor para un archivo.

Estos documentos del Patrimonio Documental de Madrid son muy variados, por ejemplo:

- Los documentos de la Asamblea de Madrid.
- Los documentos del Gobierno de la Comunidad de Madrid o de la Administración de la Comunidad de Madrid.
- Los documentos de empresas públicas de la Comunidad de Madrid.
- Los documentos de personas que tienen un puesto en la Asamblea de Madrid, el Gobierno de la Comunidad de Madrid, la Administración de la Comunidad de Madrid y de las empresas públicas de la Comunidad de Madrid.

También hay muchos otros documentos que son parte del Patrimonio Documental de Madrid, por ejemplo, de los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, de los tribunales y juzgados de la Comunidad de Madrid o de las universidades de la Comunidad de Madrid.

Otros documentos que forman parte del Patrimonio Documental son documentos de más de 40 años de la iglesia, sindicatos, asociaciones o empresas de la Comunidad de Madrid.

Vamos a ver cómo están organizados los archivos de la Asamblea, el Gobierno y la Administración de la Comunidad de Madrid.

8.2 Proceso de archivo

Los archivos de la Asamblea, el Gobierno y la Administración de la Comunidad de Madrid tienen 4 fases:

- **Archivos de oficina:** estos archivos guardan los documentos de las diferentes oficinas mientras están en trámite o se utilicen con mucha frecuencia. Los documentos pueden estar guardados hasta 5 años después de que terminen los trámites.
- **Archivos centrales:** estos archivos recibirán después de los 5 años de archivo en oficina los siguientes documentos:
 - Documentos sobre decisiones administrativas que tienen que ver con derechos o intereses de la Comunidad de Madrid o sus ciudadanos.
 - Estudios, informes y otros documentos administrativos.

Estos documentos estarán 10 años en los archivos centrales.

- **Archivo regional:** los documentos de los archivos centrales estarán 15 años en el archivo regional.
- **Documentos históricos:** los documentos de más de 30 años y que están en el archivo regional pueden guardarse como documentos con valor histórico.

Los archivos no guardan todos los documentos.

El Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid se encarga de indicar qué archivos deben guardarse y qué archivos deben eliminarse.

La forma de organizar los documentos es la siguiente:

- Los archivos de oficina están ordenados por el principio de respeto a la estructura. Es decir, el orden depende de la estructura de la oficina, por ejemplo, direcciones generales y subdirecciones generales.

- Los archivos centrales están ordenados por los principios de respeto:
 - De respeto a la procedencia de los fondos: es decir, todos los documentos que vienen de un lugar están juntos. Por ejemplo, los documentos de una consejería estarán juntos y los documentos de la Asamblea estarán juntos y separados de las consejerías.
 - De respeto al orden original: es decir, el archivo central mantiene el orden del archivo de oficina.

Todos los documentos tienen una descripción de diferentes datos, como quién lo hizo, cuándo lo hizo o qué contenido tiene.

También están ordenados en un sistema que permite consultar dónde están y cómo poder verlos.

8.3 Las personas que pueden consultar los documentos

Las instituciones y los ciudadanos pueden consultar los documentos guardados en los archivos.

La Administración de la Comunidad de Madrid asegura a los ciudadanos su derecho a ver los documentos de forma libre y gratuita.

Algunos documentos estarán limitados, por ejemplo, documentos confidenciales.

Cada documento podrá consultarlo un ciudadano, una institución o un científico según los diferentes casos y situaciones.

Además, lo más habitual es que solo puedan consultar copias, para evitar que los originales puedan estropearse o destruirse.



¿Qué has aprendido en este tema?

- El franqueo es el pago del precio para que Correos envíe un sobre o paquete a un destinatario.
- El franqueo pagado está pensado para clientes de Correos que envían un gran número de notificaciones con frecuencia.
- Las principales notificaciones que pueden enviarse son: cartas ordinarias, cartas certificadas y cartas certificadas con acuse de recibo.
- La correspondencia es el conjunto de cartas y paquetes que recibe una persona o una administración.
- Las Administraciones públicas tienen sistemas de registro electrónico de entrada y salida de cartas y paquetes.
- Hay administraciones que tienen personas dedicadas a repartir la correspondencia y otras tienen unidades funcionales.
- En los departamentos de administración se habla de empaquetado y embalaje para la correspondencia.
- Las cartas tienen un orden para guardarse en el sobre: primero debe ir la carta y detrás deben ir los anexos, debe doblarse de forma correcta.
- El libro de registro de salida ayuda a encontrar la correspondencia y seguirla si se pierde.
- Los medios utilizados para el envío de correspondencia son: Correos, empresas de mensajería y correo electrónico.
- Correos es la empresa que asegura el servicio postal para todos los ciudadanos y permite enviar todo tipo de cartas y paquetes.



¿Qué has aprendido en este tema?

- Archivar consiste en guardar documentos de forma ordenada para poder recuperarlos en otro momento de forma fácil.
- El proceso de archivo de documentos tiene 5 pasos: inspección, clasificación, codificación, pre-archivo y archivo.

TEMA 7



Reproducción en equipos de reprografía y sistemas de megafonía



Índice del tema

Introducción	146
1. Equipos de reprografía	147
1.1. Elementos	148
1.2. Tipos: Fotocopiadora e impresoras	149
1.3. Características	151
1.4. Funcionamiento	153
1.5. Instrucciones técnicas	154
1.6. Puesta en marcha	155
1.7. Mantenimiento y limpieza	157
2. Soportes de reproducción	158
2.1. Papeles para reprografía	158
2.2. Cartulina para reprografía	159
2.3. Cartón	159
2.4. Plásticos	159
2.5. Digitales	159
3. Consumibles para los equipos de reprografía	160
3.1. Tóner	160
3.2. Tintas	161
4. La reproducción de los originales	162
4.1. Tipos de originales	163
4.2. Compatibilidad de los originales digitales	163
5. El encargo de una fotocopia	166
5.1. Tomar nota del encargo	166
5.2. Hacer las fotocopias	167
6. Producción en reprografía	169
6.1. Calidad en la reproducción	168
6.2. Otros fallos habituales en las impresoras	171
6.3. Parámetros modificables	171
6.4. Pruebas de reproducción	173
6.5. Ajustes durante la reproducción	173
7. Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de reprografía	173
7.1. Normas de seguridad en las operaciones de puesta en marcha, manejo y mantenimiento de los equipos	174
7.2. Riesgos específicos y factores implicados	174
7.3. Procedimientos de la gestión de residuos	175
8. Sistemas de megafonía: su utilización	176
8.1. Las partes principales de los sistemas de megafonía	176
8.2. Los sistemas de megafonía en sitios abiertos y cerrados	178
8.3. Cómo debes utilizar los sistemas de megafonía	180
8.4. Los sistemas de megafonía para situaciones de emergencia	181



Algunas palabras que debes conocer

Configurar: dar una determinada forma o decir cómo queremos que sea algo. Por ejemplo, configuramos cómo queremos que sean unas copias de un documento, es decir, elegimos imprimir 3 copias, en blanco y negro y con un tamaño folio.

Consumibles: materiales que tienen un principio y un fin, es decir, que se gastan. Por ejemplo, la tinta o el papel.

Impedancia: resistencia de los cables al paso de la corriente eléctrica. Es importante sobre todo en los cables de equipos de sonido.

Parámetro: dato o característica que tenemos en cuenta. Por ejemplo, los parámetros para la impresión son el color, el tamaño, el brillo, entre otros.

Resolución: calidad de la imagen que está establecida por el número de puntos que hay superficie determinada. Cuantos más puntos, mejor resolución.

Sensores: mecanismo o dispositivo que capta o percibe fenómenos o alteraciones que ocurren en un determinado ambiente y transmite la información. Por ejemplo, los sensores que captan el humo cuando hay un fuego, o los sensores que captan el movimiento de una persona o animal.

Tóner: tinta en polvo almacenada en un depósito, que se emplea para imprimir en las impresoras láser, fotocopadoras y aparatos de fax.

INTRODUCCIÓN

La reprografía es la reproducción o copia exacta de documentos a través de distintos aparatos de impresión, como fotocopidora o impresoras, entre otros.

Los aparatos de impresión están conectados a un ordenador la mayoría de las veces.

Una multifunción es un aparato que une una fotocopidora y una impresora.

1. EQUIPOS DE REPROGRAFÍA

Las formas de reproducir un documento son:

- Desde un ordenador conectado a una impresora, por ejemplo, cuando tenemos un documento en Word y lo enviamos a imprimir a la impresora conectada al ordenador.
- Desde una fotocopidora, cuando tenemos un documento en papel, lo introducimos en la fotocopidora y obtenemos una copia.
- Desde un ordenador conectado a una fotocopidora, por ejemplo, tenemos un documento en Word y lo enviamos para imprimir a una fotocopidora conectada al ordenador.

1.1 Elementos

La actividad más importante de los equipos de reprografía es imprimir.

Los avances informáticos han conseguido nuevas funciones que son:

- Gestión de impresión: los aparatos de reprografía tienen programas informáticos para controlar todos los aspectos y parámetros de la impresión.
- Escáner: muchas máquinas multifunción tienen la función de escáner. Sirve para convertir un documento en papel en un documento digital que podemos guardar en el ordenador, en un CD o en un pincho USB.
- Gestión de documentos: muchos aparatos permiten reconocer el documento escaneado y hacer de manera automática acciones como reenviar, imprimir, archivar, entre otras.

1.2 Tipos: Fotocopiadora e impresoras

La impresora hace copias de documentos que están en un ordenador.

Una fotocopiadora además hace copias de documentos de papel.

La fotocopiadora

La fotocopiadora tiene:

- Una tapa para proteger el cristal utilizado para escanear.
- Un panel de control donde manejamos el aparato.
- Varias bandejas para cargar el papel.



Los materiales consumibles de una fotocopiadora son el papel, el tóner y las piezas de recambio de la máquina.

Impresoras multifunción

Las impresoras tienen un sistema de impresión distinto a la fotocopidora.

Según el gasto de papel y tinta pueden ser:

- Impresoras de chorro de tinta: es la forma más cara de impresión. Los consumibles son papel y cartuchos de tinta.
- Impresora láser: este tipo de impresoras utilizan tóner.
- Impresoras matriciales o de aguja: la impresión es barata.
- Impresoras térmicas: imprimen transmitiendo calor sobre el papel. Los comercios utilizan estas impresoras para los tickets.

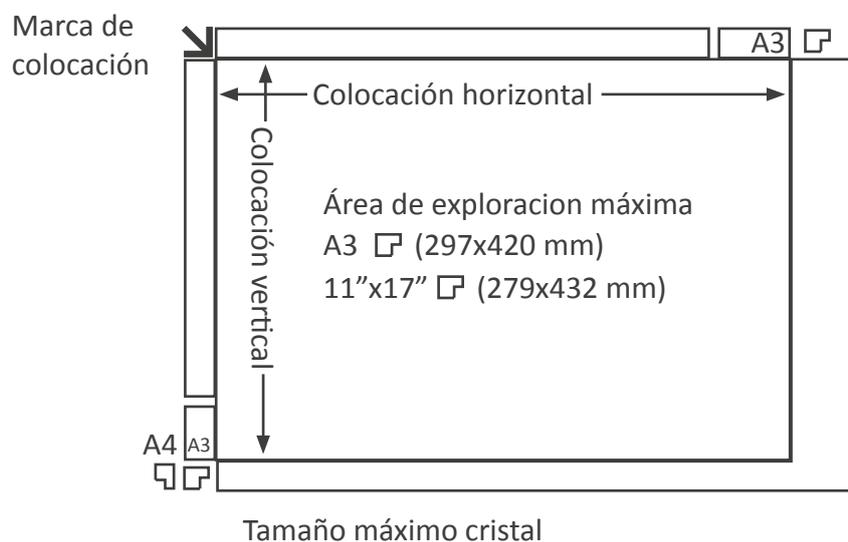


1.3 Características

Las partes comunes a una multifunción son:

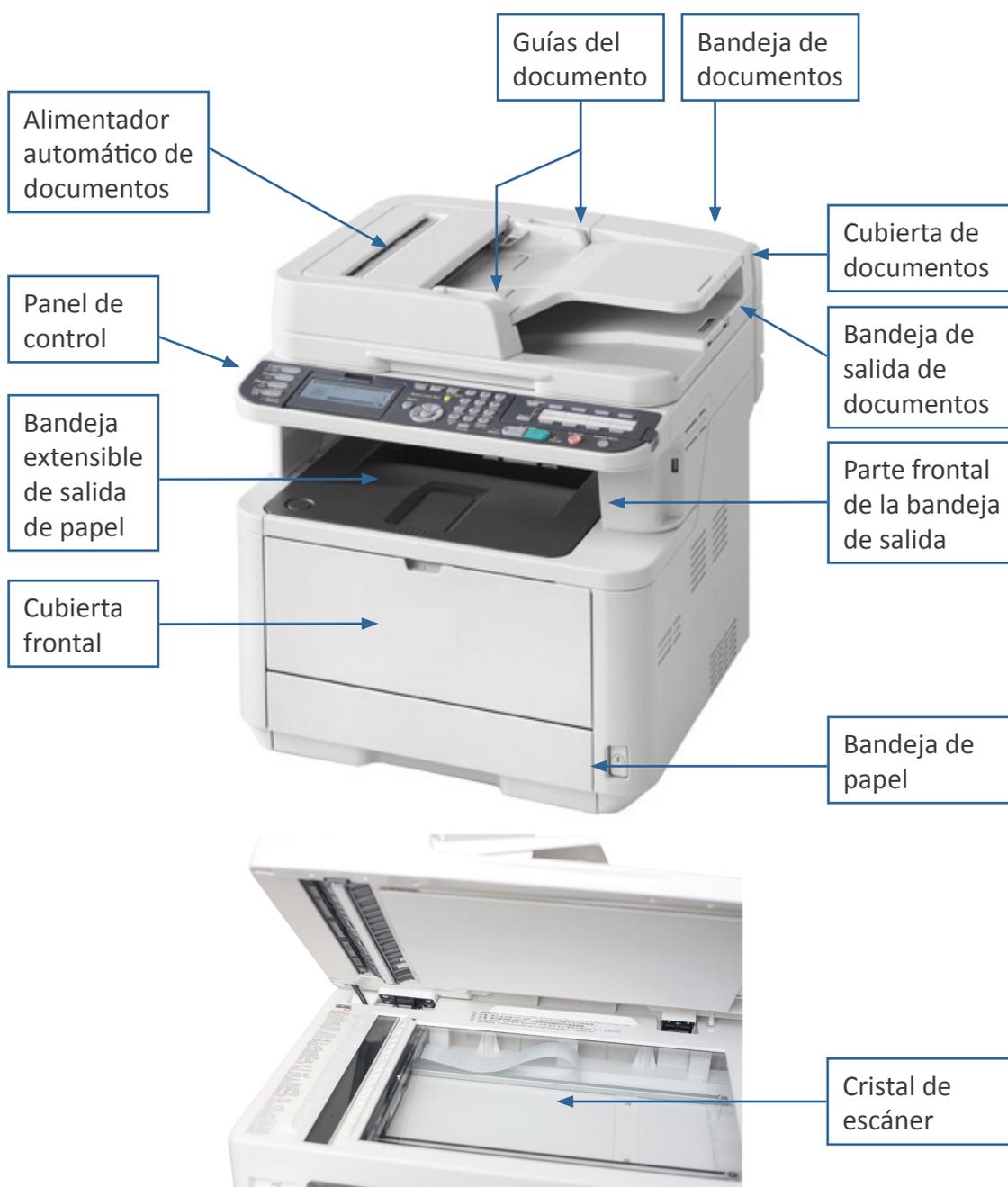
- Alimentador automático de documentos o ADF: permite cargar documentos de forma automática. Tiene unos sensores que detectan el tamaño del papel. Si el papel es muy pequeño, puede que no lo detecte y deberemos cargar el documento de otra forma, por ejemplo, a través del cristal del escáner.
- Guías de documentos: sirven para ajustar la máquina al tamaño del documento.
- Cubierta de documentos: la tapa que cubre el cristal del escáner.

- Cristal de escáner: está debajo de la cubierta de documentos. Pondremos el documento sobre el cristal para escanearlo. Para acceder al cristal de exposición levantaremos la cubierta de documentos. El cristal del escáner es una parte delicada. Debemos evitar contacto con los dedos y limpiar cualquier resto de suciedad. En los bordes del cristal nos marca cómo debemos colocar el documento para no pasar los límites.



- Panel de control: podemos manejar la máquina desde el panel de control. Por ejemplo, parámetros de la impresión o de las copias, gestionar el mantenimiento de la máquina, entre otras acciones.
- Parte frontal de la bandeja de salida: las copias de los documentos saldrán a esta bandeja.
- Cubierta frontal: abriremos la cubierta cuando hay un atasco de papel o para cambiar los consumibles.
- Indicador del nivel de papel: podemos ver cuánto papel queda sin abrir la bandeja.

- Bandeja especial: es una bandeja para los documentos pequeños, como sobres o fotografías.
- Bandeja de papel: lugar donde cargamos el papel para imprimir o copiar.
- Bandeja extensible de salida de papel: sirve para evitar que las copias caigan al suelo cuando salen.



La parte de atrás de una multifunción tiene:

- Cubierta posterior: el papel va por un circuito interno en la máquina cuando imprimimos. Cuando el papel se atasca podemos abrir esta cubierta para arreglar el atasco.
- Ranura posterior de salida: podemos llegar al papel por esta ranura si hay un atasco.
- Conector o interruptor de alimentación: donde encendemos y apagamos la máquina.
- Conector del cable de alimentación de corriente eléctrica: donde conectamos el cable de electricidad.
- Conector paralelo: podemos conectar el ordenador por esta conexión, aunque ahora utilizamos más el conector USB.
- Conector USB: conectamos el ordenador por esta conexión. Transmite datos más rápido que la conexión anterior.
- Conector de línea telefónica: sirve para conectar el fax.

La multifunción está conectada a un ordenador o una red de ordenadores. Algunas multifunción tienen ranuras para meter tarjetas de memoria e imprimir documentos y fotos de forma directa.



Visita una oficina con tu grupo donde hay una máquina fotocopidora. Busca y observa los distintos conectores explicados anteriormente.

1.4 Funcionamiento

Cada modelo y marca de fotocopiadora varían un poco en su modo de funcionamiento, pero la mayoría de fotocopiadoras funcionan de la siguiente forma:

- **Paso 1:** cargamos el documento en el alimentador automático de documentos o en el cristal de exposición.
- **Paso 2:** en el panel de control seleccionamos la función o acción que queremos hacer, por ejemplo, copia, escaneado, envío por fax, guardar archivo en una carpeta dentro de la red, guardar archivo en un disco duro, enviar por correo electrónico, entre otras.
- **Paso 3:** seleccionamos el modo de realizar la función o acción seleccionada, como, por ejemplo:
 - **Copia:** podemos elegir el número de copias, la orientación en vertical u horizontal, el contraste, es decir, más claro u oscuro, reducir o aumentar el tamaño de la copia en comparación con el documento original, entre otras cosas.
 - **Escaneado:** elegiremos el formato del archivo que sale del documento escaneado como por ejemplo pdf, jpg, y la calidad del archivo.
 - **Fax:** introducimos el número de fax al que enviamos el documento.
 - **Archivo en red:** escogemos la carpeta donde guardar el documento.
- **Paso 4:** pulsamos la tecla para que la función o acción comience a realizarse.
- **Paso 5:** podemos pedir un informe de confirmación cuando hacemos una transmisión de datos, por ejemplo, cuando enviamos un fax para confirmar que ha llegado.



Visita una oficina con tu grupo donde hay una máquina multifunción. Encuentra las funciones que están explicadas.

1.5 Instrucciones técnicas

Para manejar una fotocopidora, es importante que sepamos para qué sirven los botones del panel de control.

Existen muchos modelos de fotocopidora. Cada fotocopidora tiene un panel de control distinto, pero en todas encontraremos estos botones:

- Interruptores: para encender y apagar la máquina. Hay uno en el panel de control y otro junto a la toma de corriente de la máquina.
- Teclas función: sirven para seleccionar la función que queremos hacer como por ejemplo copia, envío de fax, escaneado, correo electrónico.
- Pantalla: podemos ver cómo están los trabajos que estamos realizando y entrar en los menús para cambiar la configuración de un trabajo.
- Teclas de configuración: podemos introducir los parámetros para un trabajo, por ejemplo, número de copias, color de las copias, tamaño de las copias, entre otras cosas.



Visita una oficina con tu grupo donde hay una máquina fotocopidora. Encuentra las funciones que están explicadas.

Los modelos de fotocopadoras modernos tienen una pantalla táctil de panel de control.

Para hacer una fotocopia o un escaneado de documentos debemos colocar los documentos de manera adecuada.

Existen 2 formas de hacerlo:

- En el cristal de exposición: colocaremos el documento boca abajo sobre el cristal. Seguiremos las indicaciones o marcas del cristal para colocar de manera adecuada el documento, respetando los límites y la colocación.

- En alimentador automático de documentos:
quitaremos grapas o clips de los documentos
y los colocaremos en la bandeja, ajustando el tamaño con ayuda de las guías.
Colocaremos los documentos de la forma que nos indica la máquina,
la mayoría de las veces la primera hoja hacia arriba.



Visita una oficina con tu grupo donde hay una máquina fotocopidora.
Practica con la forma de colocar el papel en la fotocopidora.

Los documentos deben estar bien colocados
porque pueden producir un atasco de papel.

Para evitar atascos de papel, prepararemos el taco de hojas
tanto para el alimentador automático de papel
como para cargar papel de la siguiente manera:

Al cargar el taco de hojas en la bandeja de papel,
debemos ajustarlo dentro de la bandeja.
Utilizaremos las guías de la bandeja de carga para conseguirlo.



Visita una oficina con tu grupo donde hay una máquina fotocopidora.
Practica la forma de preparar un taco de papel
y cómo cargar el papel dentro de las bandejas de la fotocopidora.

1.6 Puesta en marcha

Las características del lugar donde colocaremos la fotocopidora son:

- La fotocopidora estará en sobre un lugar fuerte y nivelado,
es decir, que no esté inclinado o con pendiente.
Por ejemplo, el suelo si es muy grande o una mesa.
- El lugar no tiene que tener goteras.
- La temperatura del lugar tienen que estar entre 10 y 32 grados
y una humedad adecuada.

- El lugar tienen que tener una buena ventilación, es decir, debe entrar el aire.
- La fotocopidora no debe recibir la luz del sol o el aire acondicionado.
- La máquina tiene que tener un espacio adecuado entre ella y las paredes que la rodean que son:
10 centímetros con la parte de atrás,
75 centímetros con la parte de delante y 25 centímetros a los lados.

Para encender la fotocopidora seguiremos los siguientes pasos:

- **Paso 1:** conectamos la fotocopidora un enchufe que este cerca.
No debemos tocar el enchufe con las manos mojadas.
- **Paso 2:** conectamos el cable a la máquina por la conexión de alimentación.
- **Paso 3:** Debemos conectar el interruptor que hay al lado de la conexión de alimentación, estará en posición ON.
- **Paso 4:** conectaremos el cable que va de la fotocopidora al ordenador.
Suele ser una conexión USB.
- **Paso 5:** conectaremos el cable de datos para unir la fotocopidora a la red de ordenadores.
Esta conexión se llama RJ45.
- **Paso 6:** conectaremos el interruptor general que está en un lado de la fotocopidora.
Encenderemos la fotocopidora e iniciará el proceso de calentamiento que tardará unos minutos hasta que la podamos usar.



Visita una oficina con tu grupo donde hay una máquina fotocopidora.
Practica los pasos para conectar una fotocopidora.

1.7 Mantenimiento y limpieza

Hay que cambiar cada cierto tiempo las piezas de la fotocopidora.

El servicio técnico de la marca de la fotocopidora realiza el cambio de piezas.

Deberemos conocer el teléfono o el correo electrónico de contacto con este servicio técnico por si ocurre alguna avería o es necesario cambiar alguna pieza.

Los consejos para tener una fotocopidora en buen estado son:

- No deben caer clips, grapas u otros objetos metálicos por dentro de la máquina.
- No debemos utilizar productos de limpieza agresivos.
- Utilizaremos un paño húmedo para limpiar el cristal de exposición, la tapa del cristal de exposición y el cristal lateral para captura documentos cargados del alimentador automático de documentos. Después pasaremos un paño seco para secar la humedad.
- Para limpiar la zona de alrededor del tóner debemos:
 - Paso 1: retirar el tóner.
 - Paso 2: limpiar la zona de polvo con un paño.
 - Paso 3: limpiar con un bastoncillo de algodón seco y nuevo el cristal que hay detrás de donde colocamos el tóner.



Visita una oficina con tu grupo donde hay una máquina fotocopidora.
Practica los pasos para mantener y limpiar una fotocopidora.

2. SOPORTES DE REPRODUCCIÓN

Existen dos tipos de soportes:

- Los soportes orgánicos: son el papel, el cartón y las cartulinas.
Los soportes orgánicos son más débiles.
El sol, la humedad o los grandes cambios de temperatura pueden dañarlos.
- Los soportes sintéticos: son los plásticos y los vinilos,
que es un material parecido al plástico.
Son más resistentes, pero más caros.

2.1 Papeles para reprografía

Existen diferentes tipos de papel según sus características.

Los más usados son:

- Papel común.
- Papel grueso.
- Papel fino.
- Papel de colores.
- Transparencia.
- Sobres.
- Papel algodón.
- Papel reciclado.
- Papel archivo.
- Tarjetas.
- Etiquetas.

Este sistema ayuda a los fabricantes de papel y de fotocopiadoras a utilizar los mismos tamaños.

Los tamaños más utilizados en las oficinas de una administración son carta, legal, folio, A4, Ejecutivo, A5, A6, sobre monarca, sobre N10, sobre DL, sobre C5 y sobre C6.



Compara en clase los distintos tipos y tamaños de documentos nombrados anteriormente.

2.2 Cartulina para reprografía

La cartulina es más gruesa y resistente que el papel, pero está fabricada con los mismos elementos.

2.3 Cartón

Usamos el cartón para hacer tapas o para envolver algún objeto que queremos enviar para que no se dañe.

2.4 Plásticos

Los plásticos son más resistentes a la humedad, a los cambios de temperatura y a los golpes.

2.5 Digitales

Los materiales como los vinilos tienen mucha resistencia. Son materiales más modernos que han llevado a nuevas formas de impresión.

3. CONSUMIBLES PARA LOS EQUIPOS DE REPROGRAFÍA

Los materiales consumibles de las fotocopiadoras e impresoras son el tóner y la tinta para imprimir.

3.1 Tóner

Las impresoras láser, algunas multifunción y las fotocopiadoras utilizan tóner para imprimir.

Si vemos que las copias salen incompletas y con fallos es el momento de que cambiemos el tóner.

Para cambiar el tóner en impresoras y multifunciones debemos seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1:** abrimos la cubierta frontal.
- **Paso 2:** sacamos el tóner.
- **Paso 3:** agitamos el tóner para aprovechar su contenido y lo volvemos a introducir para seguir imprimiendo hasta que se agote.
- **Paso 4:** al abrir un nuevo tóner debemos retirar el plástico protector y la cinta colocada en los rodillos.



Visita una oficina con tu grupo donde hay una impresora.
Practica los pasos para cambiar el tóner.

Para cambiar el tóner en fotocopiadoras debemos seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1:** los tóner de las fotocopiadoras tienen forma de botella. Abrimos la cubierta frontal.
- **Paso 2:** levantamos la palanca de sujeción.

- **Paso 3:** sacamos la botella del tóner despacio. Agitamos la botella y la introducimos de nuevo para aprovechar su contenido.
- **Paso 4:** si la botella está agotada, la cambiamos por una nueva. Antes de introducirla en la fotocopidora la agitamos de un lado a otro. Después quitamos el tapón.
- **Paso 5:** colocamos la botella en el soporte y la encajaremos.
- **Paso 6:** empujamos el soporte hacia dentro de la fotocopidora.
- **Paso 7:** bajamos la palanca de sujeción.
- **Paso 8:** cerramos la cubierta frontal de la fotocopidora.



Visita una oficina con tu grupo donde hay una máquina fotocopidora. Practica los pasos para cambiar el tóner.

3.2 Tintas

La tinta es el consumible más caro de la impresión.

Para imprimir varias copias de un mismo documento, primero imprimiremos una copia de prueba para comprobar que todo está correcto, como el tamaño, el color, el tipo de papel entre otras características.

Para cambiar un cartucho de tinta debemos:

- **Paso 1:** sacamos el cartucho de tinta del envoltorio y quitamos la cinta de los cabezales del cartucho.
- **Paso 2:** colocamos el cartucho en el hueco correspondiente indicado en el dibujo de la impresora. Tenemos que colocarlo en la posición ideal para que encaje de forma correcta.

- **Paso 3:** encajaremos el cartucho con la sujeción hasta oír un clic.
En algunas impresoras es suficiente empujar el cartucho hacia a dentro.



Visita una oficina con tu grupo donde hay una máquina fotocopidora.
Practica los pasos para colocar un cartucho de tinta.

4. LA REPRODUCCIÓN DE LOS ORIGINALES

Como hemos visto en un apartado anterior, podemos hacer copias y escanear documentos de 3 formas distintas:

- Con el alimentador automático de documentos, para documentos tamaño A4.
No podemos introducir documentos grapados, doblados, muy finos o muy gruesos, ni encuadernados como los libros.
- Con el cristal de exposición o de escáner, para copiar o escanear documentos con mayor calidad.
- Bandeja especial o by-pass, para imprimir sobres.

Es importante colocar los documentos en el alimentador automático de documentos o en el cristal del escáner de forma adecuada.

Seguiremos las indicaciones que nos da la fotocopidora para colocar los documentos de manera correcta.

La función de reducción y ampliación cambia el tamaño del documento original a un tamaño menor o mayor en el documento copiado o escaneado.

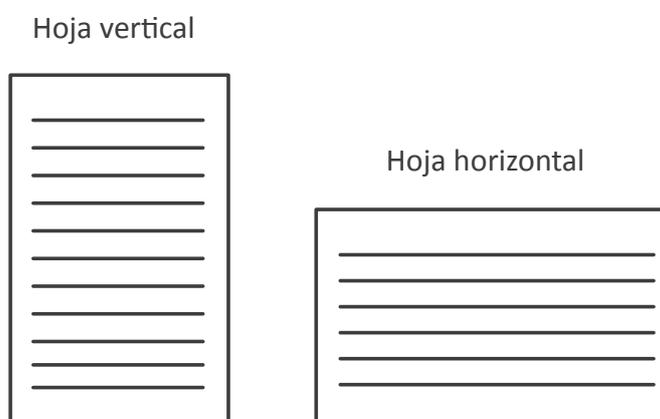
Hay máquinas que tienen la función programada y cambian el tamaño del documento copiado de manera directa.

En otras máquinas más antiguas tendremos que introducir la medida.

4.1 Tipos de originales

Podemos realizar las copias de un documento original a una cara, es decir, solo a una cara del folio, o a doble cara, es decir, por las 2 caras del folio.

También podemos cambiar la orientación de las copias, es decir, en vertical o en horizontal.



4.2 Compatibilidad de los originales digitales

Un documento original viene de un archivo informático, del alimentador automático de documentos, del cristal del escáner o de la bandeja especial.

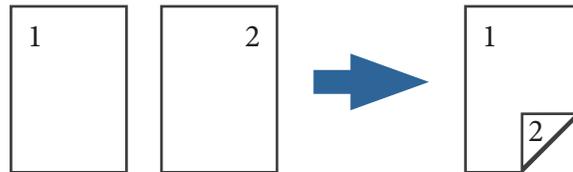
Podemos cambiar los parámetros de la copia o documento impreso, como el tamaño, color, calidad, entre otras, desde el programa informático si el documento original está en el ordenador o desde el programa que tiene la propia fotocopidora.

Si el documento original es en papel, podemos cambiar los parámetros de la copia desde el programa de la fotocopidora.

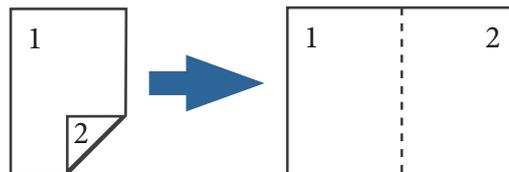
Existen varias opciones para formar la copia a partir de 1 o varios documentos originales.

Estas opciones son:

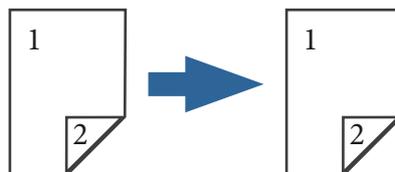
- Convertir 2 documentos originales a una cara en una copia a doble cara.



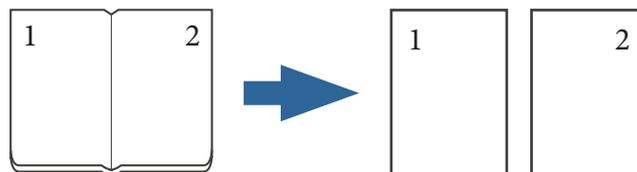
- Convertir un documento original a doble cara en una copia a una cara con las 2 caras del original.



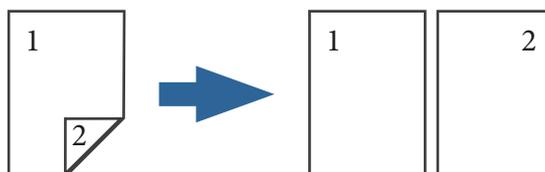
- Hacer una copia a doble cara de un documento que tiene también doble cara.



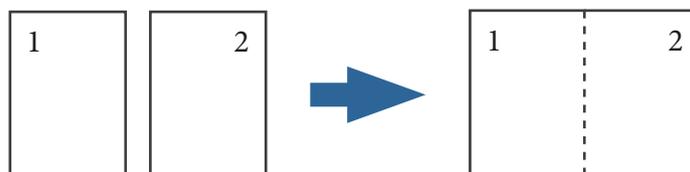
- Convertir 2 páginas seguidas de un libro en 2 copias, cada copia en una hoja, es decir, una página del libro en cada hoja.



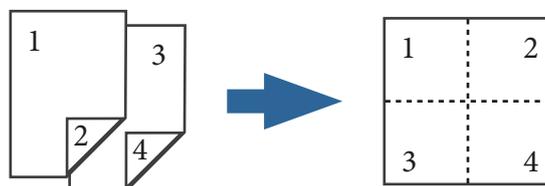
- Convertir un documento original a doble cara en una copia de 2 hojas, con una cara del documento original en cada hoja de la copia.



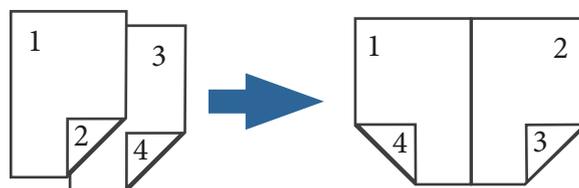
- Convertir 2 documentos originales a una cara en vertical en una copia a una cara horizontal.



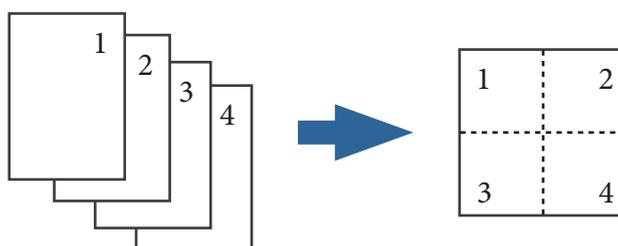
- Convertir 2 documentos originales a doble cara en una copia de una cara.



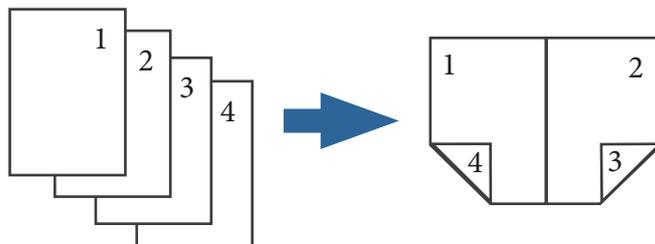
- Convertir 2 documentos originales a doble cara en una copia a doble cara en horizontal.



- Convertir 4 documentos originales a una cara en una copia a una cara.



- Convertir 4 documentos originales a una cara en una copia a doble cara.



Las fotografías tienen varias opciones de ser ordenadas en un folio tamaño DIN4. Estas opciones las vemos en la siguiente imagen:

1 10x8cm	2 13x9cm	3 15x10cm	4 18x13cm	5 20x15cm	6 Tamaño Máximo

5. EL ENCARGO DE UNA FOTOCOPIA

Un encargo es una tarea que una persona hace porque otra persona se lo pide. En este caso, vamos a comentar los pasos que debes seguir para cumplir con un encargo de una fotocopia.

5.1. Tomar nota del encargo

Una persona te puede encargar una fotocopia de varias formas:

- En persona.
- Te deja una nota en tu mesa de trabajo.
- Te llama por teléfono.

Cuando una persona te hace un encargo por teléfono, debes seguir estos pasos:

- **Paso 1:** Descuelga el teléfono, di tu nombre y saluda.
- **Paso 2:** Escucha el encargo de la persona y toma nota.
Recuerda que debes tener a mano papel y bolígrafo.
Anota el nombre de la persona que te llama, la fecha de la llamada y el encargo exacto.
- **Paso 3:** Pregunta tus dudas sobre el encargo a la persona que te lo hace.
Pregunta siempre los detalles de las fotocopias:
 - Cuántas copias necesita.
 - Qué tamaño de papel deben tener, por ejemplo, DIN A4 o DIN A3.
 - Si son en color o en blanco y negro.
 - Si debes graparlas o encuadernarlas.
 - Cuánto tiempo tienes para hacer las fotocopias.
- **Paso 4:** Despidete de forma amable.

5.2. Hacer las fotocopias

Después de tomar nota del encargo, debes hacer las fotocopias. Estos son los pasos que debes seguir:

1. Prepara el documento para fotocopiar.
2. Selecciona las opciones de la fotocopidora, por ejemplo, el tamaño del papel, si es blanco y negro o color y el número de fotocopias.
3. Haz las fotocopias y recógelas de la bandeja de salida.
4. Ordena las copias por grupos.
5. Encuaderna o grapa las fotocopias, si te lo han pedido en el encargo.
6. Entrega las fotocopias a la persona que te hizo el encargo.

6. PRODUCCIÓN EN REPROGRAFÍA

Los pasos para producir un documento son:

- **Paso 1: edición**
Preparamos el documento.
Puede ser un texto o imágenes.
- **Paso 2: preimpresión**
Preparamos el documento para la impresión introduciendo los parámetros que queremos, como color, tamaño, calidad entre otras cosas.
- **Paso 3: impresión**
Encendemos la máquina y obtenemos las copias.
- **Paso 4: postimpresión**
Encuadernamos el documento y lo presentamos.

6.1 Calidad en la reproducción

Para tener una buena calidad de impresión de documentos debemos seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1:** definiremos nuestro trabajo, es decir, qué resultado queremos tener y los fallos que vamos a permitir.
- **Paso 2:** veremos que materiales vamos a necesitar como papel, tinta, tóner, material de encuadernación, entre otros.
- **Paso 3:** prepararemos una primera copia con los menores errores posibles y revisaremos los fallos para corregirlos.
- **Paso 4:** después de corregir los fallos imprimiremos el número de copias pedidas.

Algunas de las dificultades que podemos encontrar durante la impresión son:

- **Abarquillamiento**: el papel impreso sale doblado o deformado. Cambiaremos el parámetro de impresión tipo de papel a uno más fino o cambiaremos la posición del papel.
- **Arrugas o pliegues**: la solución es cambiar el tipo de papel o cambiar la colocación del papel en la bandeja de alimentación.
- **Huecos en los caracteres**: dentro de las letras salen manchas blancas. Comprobaremos que utilizamos la cara correcta del papel para solucionarlo.
- **Caracteres irregulares**: la forma de las letras es mala. Comprobaremos que el escáner está limpio y que el tipo de papel es el adecuado.
- **Impresión clara o difuminada**: las razones pueden ser porque el tóner está terminado, el papel no es el adecuado, la resolución del documento es mala o el mecanismo de la máquina está sucio.
- **Fondo oscuro**: puede ser porque el papel es demasiado grueso o el tóner está desgastado.
- **Fondo oscuro en la cabecera**: puede ser un fallo en la configuración de los parámetros de la página. Debemos cambiar la orientación del documento original o el orden de impresión de las páginas.
- **Caracteres con imperfecciones**: las letras salen con defectos. El papel puede estar húmedo, el tipo de papel no es el adecuado, el tóner está a punto de gastarse.
- **Líneas verticales en la página**: el tóner o el cartucho de tinta está agotándose o que el tóner este defectuoso o arañado. Si las líneas son blancas es probable que la maquina este sucia.
- **Manchas del tóner**: el papel no es el adecuado o la máquina esté sucia.
- **Páginas en color solido o en negro**: el cartucho está mal instalado o esta defectuoso.

- **Parte de atrás de la hoja manchada**: el tóner tiene pérdidas de tinta, tendremos que cambiarlo.
- **Puntos blancos**: debido a que el papel es demasiado áspero y ha dejado trocitos muy pequeños dentro de la máquina. Debemos limpiar la máquina y cambiar el papel.
- **Rayas horizontales**: el cartucho no está bien instalado. Retiraremos el cartucho y volveremos a instalarlo.
- **Copias con líneas, rayas y puntos**: debemos comprobar primero si hemos ajustado bien la característica de contraste en el programa de impresión. Puede ser también porque la máquina está sucia.
- **Defectos repetitivos a lo largo de la página**: comprobamos que el cartucho está bien. Puede ser que alguna pieza de la máquina esté rota.
- **Impresión torcida**: puede ser porque el papel no es el adecuado, el papel está mal colocado en la bandeja de carga o las guías no están bien ajustadas.
- **Tóner alrededor de los caracteres impresos**: es decir, el efecto de suciedad alrededor de las letras. El papel no es el adecuado o estamos imprimiendo por la cara equivocada del papel.
- **Tóner corrido**: las letras salen deformes. Haremos una página de prueba, si sale bien el problema no es del escáner. Probaremos cambiando el tipo de papel en los parámetros del programa. Por último, si no es nada de lo anterior cambiaremos el tóner.
- **Exceso de tóner**: el papel no absorbe la tinta y las letras salen corridas. Cambiaremos el tipo de papel y si no funciona limpiaremos la máquina. Por último, cambiaremos el tóner.

6.2 Otros fallos habituales en las impresoras

Los principales fallos que puedes encontrar cuando utilizas una fotocopidora son:

Relacionadas con el papel

- No hay papel en las bandejas de las fotocopadoras.
- El papel está mal colocado en las bandejas.
- El papel se ha atascado dentro de la fotocopidora.

Las soluciones son:

- Comprueba que hay papel en las bandejas de las fotocopadoras.
- Comprueba que el papel está colocado de forma correcta.
- Mira la pantalla de la impresora. Suele aparecer la imagen de la fotocopidora y el lugar donde está el atasco. Sigue las instrucciones del fabricante para abrir la fotocopidora y quitar el papel atascado.
Saca el papel con cuidado para evitar estropear la máquina o hacerte alguna herida.

Relacionadas con la tinta

- No hay tinta en el tóner.

La solución es:

- Cambia el cartucho de tóner según las instrucciones del fabricante.

Relacionadas con la máquina

- La fotocopidora no hace fotocopias.

La solución es:

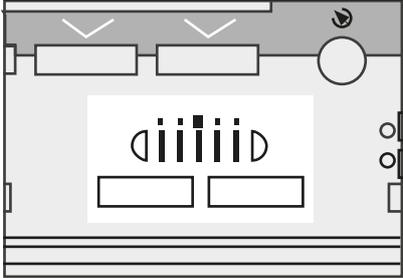
- Comprueba que la fotocopidora tiene todas las bandejas y cubiertas bien cerradas.

6.3 Parámetros modificables

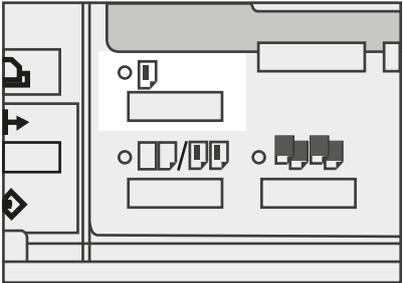
Los parámetros son las características que tenemos en cuenta cuando vamos a realizar la impresión.

Por ejemplo, los parámetros para la impresión son el color, el tamaño, el brillo, entre otros.

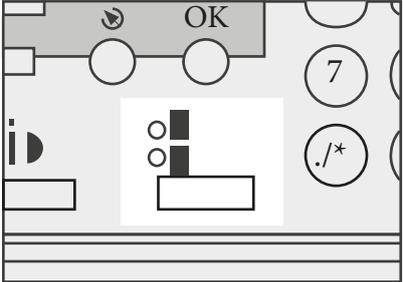
Uno de los parámetros es el contraste, es decir, que la imagen o el texto sea más clara o más oscura. Lo normal es que esté en un punto intermedio.



Otro parámetro es el tipo de documento, es decir, si el documento original es a una cara o a doble cara.



También existen botones que nos permiten elegir la calidad de la impresión.



6.4 Pruebas de reproducción

Antes de hacer una impresión de muchas copias, imprimiremos una sola copia para comprobar que todo está correcto.

Solemos cometer errores con parámetros como el color, la orientación del papel, si es a doble cara o a una cara, entre otros.

6.5 Ajustes durante la reproducción

Cuando empezamos a imprimir podemos parar si es necesario para cambiar el tipo de papel o cambiar algún parámetro.

Si cometemos un fallo, es mejor parar la impresión y empezar desde el principio.

7. NORMATIVA DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIOAMBIENTE EN LAS OPERACIONES DE REPROGRAFÍA

Las máquinas fotocopadoras deben estar en un lugar bien ventilado, protegido de la luz directa del sol, de la contaminación y el polvo, de gases y de líquidos.

El interior de la máquina llega a temperaturas bastante altas que pueden provocar quemaduras si tocamos una parte inadecuada. Estas partes suelen estar señaladas.

Las botellas de tóner deben estar fuera del alcance de los niños y tampoco debemos quemarlo.

Tiraremos la máquina en un punto limpio de reciclaje cuando se rompa de forma definitiva, al igual que los consumibles, como el tóner y las piezas usadas.

7.1 Normas de seguridad en las operaciones de puesta en marcha, manejo y mantenimiento de los equipos

Por seguridad debemos seguir estas normas:

- Desconectaremos el enchufe de la corriente tirando del enchufe y nunca del cable.
- Desenchufaremos el cable de corriente de la maquina si el enchufe está desgastado o presenta algún daño.
- Las únicas tapas que podemos abrir son las existentes para cambiar el tóner o el papel.
- No utilizaremos alargadores o ladrones para conectar la máquina.
- El cable de corriente no debe estar doblado mucho, ni colocaremos objetos de peso encima.
- Desconectaremos la máquina de la electricidad si caen líquidos encima, si creemos que la máquina esta averiada o si ha recibido un fuerte golpe.

7.2 Riesgos específicos y factores implicados

Los riesgos que existen en una máquina fotocopidora son:

- **La electricidad:** el peligro de una descarga eléctrica cuando hay una tormenta es posible. Debemos desconectar la máquina en este caso. Comprobaremos si el enchufe y la toma de corriente conectan de manera adecuada. Llamaremos a un técnico para que cambie el enchufe, si no es así.
- **El sobrecalentamiento:** la maquina alcanza temperaturas altas durante la impresión en algunas zonas. Las zonas peligrosas están etiquetadas y no debemos tocarlas.

- **El papel:** puede provocar cortes en la piel.
Tendremos cuidado al rellenar la bandeja de carga.
- **Los atascos de papel:** seremos cuidadosos cuando el papel está atascado en la máquina.
Intentaremos sacarlo de forma suave cuando la máquina por sí sola no lo expulsa.
Podemos quedar atascados al introducir las manos dentro de la máquina.
No utilizaremos pinzas ni objetos afilados para sacar el papel atascado.
- **Tóner:** respirar el polvo del tóner es muy malo para la salud.
Tampoco debemos tocarlo con las manos, porque la piel lo absorbe.

7.3 Procedimientos de la gestión de residuos

Los residuos son los restos de las sustancias u objetos usados para conseguir un bien, por ejemplo, imprimir documentos.

Las impresoras y fotocopiadoras pueden producir los siguientes residuos:

- **Papel en general:** hay contenedores dedicados solo a tirar papel.
Este papel se recicla, es decir, pasa por un proceso para volver a utilizarlo.
- **Documentos confidenciales:** son documentos que deben ir a un contenedor especial o hay que destruir en una máquina destructora de papel.
Estos documentos tienen, por ejemplo, datos personales o información que solo pueden ver un número limitado de personas con autorización.
- **Tóner:** el polvo de la tinta que tiene el tóner es muy malo para la salud.
Por eso, hay que llevarlo a un punto limpio, que es un lugar dedicado a recoger residuos que no puedes tirar en los contenedores habituales.

8. SISTEMAS DE MEGAFONÍA: SU UTILIZACIÓN

Un sistema de megafonía está formado por varios aparatos e instrumentos.

El sistema de megafonía se utiliza para aumentar el volumen del sonido en lugares grandes o por donde pasa mucha gente.

Los usos más frecuentes de los sistemas de megafonía son:

- Dar información.
- Avisar de un peligro o una situación de emergencia.

- Poner música ambiental.

Hay muchos lugares que suelen tener sistemas de megafonía, por ejemplo, los estadios, los colegios, los teatros, los hospitales o muchas administraciones.

También utilizan los sistemas de megafonía en lugares al aire libre, por ejemplo, en manifestaciones, conciertos.

La policía también utiliza sistemas de megafonía.

8.1 Las partes principales de los sistemas de megafonía

Un sistema de megafonía está formado por varios instrumentos y aparatos:

- **El micrófono**

El micrófono permite que la voz de una persona suene a través del sistema de megafonía.

Los tipos más frecuentes de micrófonos son:

- De mano.

- De sobremesa, para poner sobre una mesa o un atril.

- Con flexo o sin flexo. El flexo permite doblar el micrófono para ponerlo a la altura de nuestra boca.

- Inalámbricos, no tienen cables.

- De solapa, se pueden poner con una pinza en la chaqueta o una camisa.
Los micrófonos direccionales son los que recogen solo la voz de la persona sin ruido de fondo.

• El amplificador

El amplificador es el aparato que conecta el micrófono y los altavoces. A través de él, entra la voz del micrófono y sale por el altavoz. El amplificador permite también que la voz salga con más o menos potencia. Desde el amplificador también puedes controlar los altavoces por donde sale la voz.

Por ejemplo, en un edificio grande, puedes utilizar el amplificador para que el mensaje solo lo escuchen en una planta o en todo el edificio.

- Altavoces
Los altavoces son los aparatos que aumentan el volumen del sonido para que lo puedan escuchar más personas en espacios grandes. Hay dos grandes tipos de altavoces: de radiación directa y de bocina. Los tipos de altavoces de radiación directa están formados por cajas y son:
 - Columnas de sonorización, son altavoces sujetos por una estructura de 3 patas, llamada trípode. Estos altavoces se utilizan para que el sonido se dirija hacia una zona concreta. Es muy frecuente en grandes salones o auditorios cerrados y el sonido es bueno.
 - Proyector de sonido, se utilizan en techos, paredes o pasillos.
 - Pantallas acústicas y bafles, se utilizan en salas, por ejemplo, en discotecas. El sonido es de muy buena calidad.
 - Altavoces de jardín, imitan las rocas y se utiliza en zonas al aire libre. Son muy resistentes a los cambios en el tiempo.
 - Esferas colgantes, se utilizan en grandes espacios, como polideportivos o fábricas.

- Altavoces de techo, se colocan en falsos techos.

Los altavoces de bocina se pueden orientar mejor a las personas que queremos que escuchen el mensaje que los altavoces de radiación directa.

Son muy habituales en zonas al aire libre y en fábricas con ruido.

- **Las conexiones entre amplificadores y altavoces**

En los sistemas de megafonía, la voz que decimos al micrófono se convierte en corriente eléctrica a través de los cables y los amplificadores y vuelve a salir como voz en el altavoz.

La distancia entre los amplificadores y los altavoces es importante para elegir los cables adecuados.

La impedancia es la resistencia que ofrecen los cables al paso de la corriente eléctrica.

Los cables pueden tener más o menos impedancia según la distancia. Cuanta más distancia, hay más impedancia.

8.2 Los sistemas de megafonía en sitios abiertos y cerrados

En los sitios abiertos, los sistemas de megafonía más habituales son los altavoces de bocina.

Estos altavoces permiten que la voz se oiga mejor en sitios amplios.

Es importante colocar bien los altavoces para que el sonido no rebote entre ellos y se oiga mal.

En sitios abiertos que necesitan un sistema de megafonía para música, hay que utilizar alguna caja acústica o algún proyector de sonido junto con los altavoces de bocina.

El proyector y la caja acústica reparten más el sonido y están tan orientados en una dirección.

En sitios abiertos, los altavoces que dan peor resultado son los de radiación directa.

Estos altavoces necesitan una instalación de mucha potencia para conseguir un buen resultado.

Los sitios cerrados pueden ser locales o salas que tienen diferentes características.

Por ejemplo, los hay con más o menos altura, más grandes o más pequeños, con más o menos ruido dentro o que tienen las paredes de diferentes materiales.

En los sitios cerrados debes tener en cuenta:

- La distancia entre el amplificador y los altavoces. Utilizaremos una instalación de baja impedancia cuando la distancia es corta.

Consideramos que la distancia es corta cuando es de menos de 30 metros.

Utilizaremos una instalación de alta impedancia cuando la distancia es larga.

- La calidad del sonido que queremos tener.
- El material del que están hechos los techos y las paredes, porque elegimos un altavoz diferente según los casos.
- El ruido de la propia sala y la reverberación. La reverberación es el efecto del rebote del sonido dentro de un sitio cerrado.

Saber cuánto ruido y cuánta reverberación es importante para ver cómo colocar los altavoces.

En los sitios con más reverberación y más ruidos, los altavoces deben ser muy orientados a las personas para que oigan bien.

Las necesidades de música, micrófonos o discursos en el acto para elegir los micrófonos y amplificadores más adecuados.

Algunas recomendaciones habituales para colocar los sistemas de megafonía son:

- Los micrófonos y los altavoces no deben estar alineados, porque ambos se acoplan y no se oyen bien.
- Los altavoces deben estar repartidos para que todas las personas oigan el sonido de los altavoces con la misma potencia.
- Los altavoces deben colocarse para que el sonido no rebote entre ellos y se oiga mal.
- Los altavoces deben estar orientados hacia las personas.
- En actos donde habla una persona, el mejor altavoz es de techo, cuando el techo tiene menos de 4 metros de altura.

8.3 Cómo debes utilizar los sistemas de megafonía

El primer paso consiste en encender el sistema de megafonía.

La tecla de encendido debe estar en la posición manual/megafonía o sirena, según la situación.

El sistema no produce ningún sonido en el modo manual/megafonía.

Hay tres opciones:

- Dar al pulsador, que produce un sonido parecido a la sirena.
- Megafonía, se activa cuando enciendes un micrófono. Puedes subir o bajar el volumen del micrófono para que escuchen tu voz con más o menos fuerza. La megafonía es útil para dar instrucciones o dar informaciones.
- Modo sirena, se repite un sonido que sube y baja de intensidad.

En caso de avería, hay que enviar el sistema de megafonía al fabricante. Estos sistemas tienen cables y piezas que solo tienen en las fábricas. Además, hay que rellenar un documento, llamado registro de averías.

8.4 Los sistemas de megafonía para situaciones de emergencia

Los sistemas de megafonía para situaciones de emergencia tienen una conexión eléctrica separada del resto, con pilas o baterías.

De esta forma, estos sistemas funcionan también cuando hay un corte de luz.

Estos sistemas tienen también mensajes grabados y que una persona puede activar a distancia, por ejemplo, en caso de fuego o de evacuación por una situación de emergencia.

Los sistemas de megafonía para situaciones de emergencia deben estar en edificios de oficinas, universidades, estadios, líneas de metro, colegios o residencias, entre otros muchos edificios públicos.



¿Qué has aprendido en este tema?

- La reprografía es la reproducción o copia exacta de documentos a través de distintos aparatos de impresión como fotocopidora o impresoras, entre otros.
- La actividad más importante de los equipos de reprografía es imprimir.
- Una multifunción es un aparato que une una fotocopidora y una impresora.
- En este tema hemos visto las diferentes partes que tiene una multifunción.
- En este tema hemos aprendido cómo funciona un equipo multifunción y cómo realizar su limpieza y mantenimiento.
- En este tema hemos visto los diferentes soportes y materiales que utilizan los equipos de reprografía.
- En este tema hemos aprendido cómo responder a un encargo de una fotocopia y qué pasos debemos dar para hacerlo.
- Existen diferentes formas de realizar copias. Las copias pueden tener fallos que podemos solucionar de diferentes maneras.
- Existen diferentes parámetros que podemos cambiar para realizar la copia o impresión de los documentos como el color, contraste, tamaño, entre otras.
- Tenemos que seguir unas medidas de seguridad a la hora de utilizar los equipos de reprografía.
- El sistema de megafonía se utiliza para aumentar el volumen del sonido en lugares grandes o por donde pasa mucha gente.



¿Qué has aprendido en este tema?

- Las partes principales de un sistema de megafonía son el micrófono, el amplificador, los altavoces y las conexiones entre amplificadores y altavoces.
- Los sistemas de megafonía son diferentes si los sitios son al aire libre o cerrados.

Adaptado a lectura fácil
y validado por

adapta 

 **Plena
inclusión**
Madrid



**Comunidad
de Madrid**