

- **TEMARIO** -
oposiciones

tutemario



TEMAS:

6 + 6

PLAZAS:

68

ED. 2024

ENA

editorial

TEMARIO PERSONAL DE SERVICIOS AUXILIARES
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

ED. 2024
EDITORIAL ENA
ISBN: 978-84-124318-3-4

DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES
DEPÓSITO LEGAL SEGÚN REAL DECRETO 635/2015
PROHIBIDO SU REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL SIN PERMISO DE EDITORIAL ENA

INTRODUCCIÓN:

En este libro-temario, vamos a desarrollar los 12 temas solicitados para el estudio de la fase de oposición para las 68 plazas convocadas por la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón, por RESOLUCIÓN de 21 de marzo de 2024, del Director General de la Función Pública, por la que se convocan pruebas selectivas para ingreso como personal laboral fijo de la categoría profesional de Personal de Servicios Auxiliares de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Son 6 temas comunes y 6 temas específicos, siendo el temario el siguiente:

TEMARIO DE MATERIAS COMUNES

1. Constitución Española de 1978: Estructura y Título Preliminar; Derechos fundamentales; Título VIII: Organización territorial del Estado: Principios generales.
2. Estatuto de Autonomía de Aragón: Título Preliminar; Título II: Organización institucional de la Comunidad Autónoma de Aragón: Disposiciones generales; Título VI: Organización territorial: el municipio, la provincia y la comarca. Título IX: Reforma del Estatuto de Autonomía.
3. Ley 5/2021, de 29 de junio, de organización y régimen jurídico del sector público autonómico de Aragón. Título III: Administración de la comunidad autónoma de Aragón Capítulo I: Organización; Capítulo II: Departamentos y su estructura interna; Capítulo III: Órganos territoriales.
4. Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre: Normativa aplicable al personal laboral; Personal al servicio de las Administraciones Públicas: Clases de personal. Especial referencia al Convenio Colectivo para el Personal Laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón: Condiciones económicas; Jornada, descansos, permisos y vacaciones; Medidas contra la violencia de género; Situaciones del personal laboral; Traslados, ascensos e ingresos; Régimen disciplinario; Representación colectiva.
5. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres: Título preliminar: Objeto y ámbito de la ley; título I: El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación. Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón: Título II: Políticas Públicas para la igualdad de género. Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón: Medidas en materia de empleo público.
6. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales: Capítulo I: objeto, ámbito de aplicación y definiciones; Capítulo II: Política en materia de prevención de riesgos para proteger la seguridad y la salud en el trabajo. Capítulo III: derechos y obligaciones.

TEMARIO DE MATERIAS ESPECÍFICAS

1. La información y atención a los usuarios de edificios públicos. La atención telefónica.
2. Tratamiento de correspondencia: deposito, entrega, recogida y distribución de correspondencia. Certificados, notificaciones, cartas ordinarias, urgentes y paquetería para su posterior envío.
3. Apertura y cierre de edificios o locales. Puesta en marcha y parada de instalaciones. El control de accesos.
4. Manejo y mantenimiento básico de fotocopiadoras, escáneres, plastificadoras, destructoras de papel y otras máquinas de oficina.
5. Almacenamiento y traslado de materiales y enseres. Traslado de cargas.

6. Organismos e Instituciones Oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón. Entidades relevantes.

ÍNDICE:

INTRODUCCIÓN:	3
ÍNDICE:	5
1. CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978: ESTRUCTURA Y TÍTULO PRELIMINAR; DERECHOS FUNDAMENTALES; TÍTULO VIII: ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL ESTADO: PRINCIPIOS GENERALES.....	6
2. ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE ARAGÓN: TÍTULO PRELIMINAR; TÍTULO II: ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN: DISPOSICIONES GENERALES; TÍTULO VI: ORGANIZACIÓN TERRITORIAL: EL MUNICIPIO, LA PROVINCIA Y LA COMARCA. TÍTULO IX: REFORMA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA.	33
3. LEY 5/2021, DE 29 DE JUNIO, DE ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO AUTONÓMICO DE ARAGÓN. TÍTULO III: ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN CAPÍTULO I: ORGANIZACIÓN; CAPÍTULO II: DEPARTAMENTOS Y SU ESTRUCTURA INTERNA; CAPÍTULO III: ÓRGANOS TERRITORIALES.....	46
4. TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DEL ESTATUTO BÁSICO DEL EMPLEADO PÚBLICO, APROBADO POR REAL DECRETO LEGISLATIVO 5/2015, DE 30 DE OCTUBRE: NORMATIVA APLICABLE AL PERSONAL LABORAL; PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: CLASES DE PERSONAL. ESPECIAL REFERENCIA AL CONVENIO COLECTIVO PARA EL PERSONAL LABORAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN: CONDICIONES ECONÓMICAS; JORNADA, DESCANSOS, PERMISOS Y VACACIONES; MEDIDAS CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO; SITUACIONES DEL PERSONAL LABORAL; TRASLADOS, ASCENSOS E INGRESOS; RÉGIMEN DISCIPLINARIO; REPRESENTACIÓN COLECTIVA.....	52
5. LEY ORGÁNICA 3/2007, DE 22 DE MARZO, PARA LA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES: TÍTULO PRELIMINAR: OBJETO Y ÁMBITO DE LA LEY; TÍTULO I: EL PRINCIPIO DE IGUALDAD Y LA TUTELA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN. LEY 7/2018, DE 28 DE JUNIO, DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES EN ARAGÓN: TÍTULO II: POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO. LEY 5/2019, DE 21 DE MARZO, DE DERECHOS Y GARANTÍAS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN ARAGÓN: MEDIDAS EN MATERIA DE EMPLEO PÚBLICO.	94
6. LEY 31/1995, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: CAPÍTULO I: OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES; CAPÍTULO II: POLÍTICA EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA PROTEGER LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO. CAPÍTULO III: DERECHOS Y OBLIGACIONES.	105
1. LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE EDIFICIOS PÚBLICOS. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.	124
2. TRATAMIENTO DE CORRESPONDENCIA: DEPOSITO, ENTREGA, RECOGIDA Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA. CERTIFICADOS, NOTIFICACIONES, CARTAS ORDINARIAS, URGENTES Y PAQUETERÍA PARA SU POSTERIOR ENVÍO.....	191
3. APERTURA Y CIERRE DE EDIFICIOS O LOCALES. PUESTA EN MARCHA Y PARADA DE INSTALACIONES. EL CONTROL DE ACCESOS.	280
4. MANEJO Y MANTENIMIENTO BÁSICO DE FOTOCOPIADORAS, ESCÁNERES, PLASTIFICADORAS, DESTRUCTORAS DE PAPEL Y OTRAS MÁQUINAS DE OFICINA.....	293
5. ALMACENAMIENTO Y TRASLADO DE MATERIALES Y ENSERES. TRASLADO DE CARGAS.....	313
6. ORGANISMOS E INSTITUCIONES OFICIALES EN EL TERRITORIO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN. ENTIDADES RELEVANTES.	373

TEMARIO DE MATERIAS COMUNES

1. Constitución Española de 1978: Estructura y Título Preliminar; Derechos fundamentales; Título VIII: Organización territorial del Estado: Principios generales.

Comenzamos con el estudio de la principal normativa española ha estudiar en las oposiciones: La Constitución Española, vamos a ver su estructura para ver que contiene y después pasaremos a la parte que nos solicitan para el estudio:

Estructura y contenido de la Constitución Española

La Constitución se puede dividir en dos partes:

La parte dogmática: es la que abarca el Título Preliminar y el Título I, y reconoce los principios constitucionales del ordenamiento político del Estado. Esta parte designa todos aquellos artículos que enuncian los principios básicos y los valores reconocidos en la Constitución. Es decir, contiene los preceptos que formulan los principios básicos, derechos y libertades de los ciudadanos. Los derechos tienen eficacia jurídica directa, vinculan a los poderes públicos y son directamente tutelables por los Tribunales.

La parte orgánica: del Título II al X, la organización de los poderes y del territorio. Establece el número, composición y funcionamiento de los principales órganos del Estado y las competencias de cada uno de ellos.

La constitución española está compuesta por 1 preámbulo, 1 Título Preliminar y 10 títulos, 169 artículos que se estructuran de la siguiente forma:

- ✚ **Título Preliminar** (artículos 1 al 9).
- ✚ **Título 1: De los derechos y deberes fundamentales** (10 al 55).
 - Capítulo 1: De los españoles y extranjeros (11 al 13).
 - Capítulo 2: De los derechos y libertades (14 al 38).
 - Sección 1: De los derechos fundamentales y las libertades públicas (15 al 29).
 - Sección 2: De los derechos y deberes de los ciudadanos (30 al 38).
 - Capítulo 3: De los principios rectores de la política social y económica (39 al 52).
 - Capítulo 4: De las garantías de las libertades y derechos fundamentales (53 al 54).
 - Capítulo 5: De la suspensión de los derechos y libertades (55).
- ✚ **Título 2: De la Corona** (56 al 65).
- ✚ **Título 3: De las Cortes generales** (66 al 96).
 - Capítulo 1: De las Cámaras (66 al 80).
 - Capítulo 2: De la elaboración de leyes (81 al 92).
 - Capítulo 3: De los tratados internacionales (93 al 96).
- ✚ **Título 4: Del Gobierno y la administración** (97 al 107).
- ✚ **Título 5: De las relaciones entre el Gobierno y las Cortes generales** (108 al 116).
- ✚ **Título 6: Del Poder judicial** (117 al 127).

2. Estatuto de Autonomía de Aragón: Título Preliminar; Título II: Organización institucional de la Comunidad Autónoma de Aragón: Disposiciones generales; Título VI: Organización territorial: el municipio, la provincia y la comarca. Título IX: Reforma del Estatuto de Autonomía.

Cambiamos ya de normativa, y pasamos a la autonómica, concretamente a los Estatutos de Autonomía de Aragón, primero veremos una estructura para entender que contiene y después veremos los Títulos que nos solicitan para su estudio:

Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón.

<p>ÍNDICE [Preámbulo] TÍTULO PRELIMINAR Artículo 1. El autogobierno de Aragón. Artículo 2. Territorio. Artículo 3. Símbolos y capitalidad. Artículo 4. Condición política de aragonés. Artículo 5. Organización territorial. Artículo 6. Derechos y libertades. Artículo 7. Lenguas y modalidades lingüísticas propias. Artículo 8. Comunidades aragonesas en el exterior. Artículo 9. Eficacia de las normas. Artículo 10. Incorporación de otros territorios o municipios. TÍTULO I. Derechos y principios rectores <u>CAPÍTULO I. Derechos y deberes de los aragoneses y aragonesas</u> Artículo 11. Disposiciones generales. Artículo 12. Derechos de las personas. Artículo 13. Derechos y deberes en relación con la cultura. Artículo 14. Derecho a la salud. Artículo 15. Derecho de participación. Artículo 16. Derechos en relación con los servicios públicos. Artículo 17. Derechos de consumidores y usuarios. Artículo 18. Derechos y deberes en relación con el medio ambiente. Artículo 19. Derechos en relación con el agua. <u>CAPÍTULO II. Principios rectores de las políticas públicas</u> Artículo 20. Disposiciones generales. Artículo 21. Educación. Artículo 22. Patrimonio cultural.</p>	<p>TÍTULO IV. La Justicia <u>CAPÍTULO I. El Poder Judicial en Aragón</u> Artículo 63. El Tribunal Superior de Justicia de Aragón. Artículo 64. El Consejo de Justicia de Aragón. Artículo 65. Nombramiento de Magistrados, Jueces y Secretarios. Artículo 66. El Ministerio Fiscal en Aragón. <u>CAPÍTULO II. La Administración de Justicia</u> Artículo 67. Medios al servicio de la Administración de Justicia. Artículo 68. Demarcación y planta judiciales. Artículo 69. Cláusula subrogatoria. TÍTULO V. Competencias de la Comunidad Autónoma Artículo 70. Disposiciones generales. Artículo 71. Competencias exclusivas. Artículo 72. Aguas. Artículo 73. Enseñanza. Artículo 74. Medios de comunicación social. Artículo 75. Competencias compartidas. Artículo 76. Policía autonómica. Artículo 77. Competencias ejecutivas. Artículo 78. Notarios y registradores. Artículo 79. Actividad de fomento. Artículo 80. Cláusula de cierre. TÍTULO VI. Organización territorial y gobierno local Artículo 81. Organización territorial de Aragón. Artículo 82. El municipio. Artículo 83. La comarca. Artículo 84. La provincia. Artículo 85. Principios y relaciones entre la Comunidad Autónoma y los entes locales. Artículo 86. El Consejo local de Aragón.</p>
--	---

3. Ley 5/2021, de 29 de junio, de organización y régimen jurídico del sector público autonómico de Aragón. Título III: Administración de la comunidad autónoma de Aragón
Capítulo I: Organización; Capítulo II: Departamentos y su estructura interna; Capítulo III: Órganos territoriales.

La Ley 5/2021 de Organización y régimen jurídico del sector público autonómico de Aragón se compone de un total de 5 títulos y 158 artículos. Aquí nos solicitan el Título III:

TÍTULO III: Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón

CAPÍTULO I: Organización

Artículo 70. Principios organizativos.

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón se organizará de acuerdo con los principios de división funcional en departamentos y gestión territorial mediante delegaciones territoriales de ámbito provincial, así como otros órganos o unidades administrativas de ámbito provincial, supracomarcal, comarcal o local que se creen de acuerdo con lo establecido en esta ley.

Artículo 71. Órganos superiores y órganos directivos.

1. Los vicepresidentes o vicepresidentas, en su caso, y las consejeras y consejeros, como titulares de los departamentos, son los órganos superiores de la Administración de la comunidad autónoma.
2. Las personas titulares de la Secretaría General de la Presidencia, de las secretarías generales técnicas y de las direcciones generales se configuran como órganos directivos.
3. Los órganos superiores y directivos tienen además la condición de alto cargo.

Artículo 72. Los delegados y las delegadas territoriales del Gobierno de Aragón.

1. Los delegados y las delegadas territoriales del Gobierno de Aragón tendrán nivel orgánico de director general.
2. Su regulación se regirá por lo previsto en esta ley y por la Ley del Presidente y del Gobierno de Aragón.
3. Los delegados y las delegadas territoriales del Gobierno de Aragón tendrán la consideración de altos cargos.

Artículo 73. Los servicios.

Además de los órganos a los que se refieren los artículos anteriores, existirán servicios en la organización central y podrán existir servicios provinciales en la organización periférica.

Artículo 74. Los elementos organizativos básicos.

1. Las unidades administrativas y los puestos de trabajo son los elementos organizativos básicos de la Administración de la comunidad autónoma.
2. Las unidades administrativas estarán integradas por puestos de trabajo vinculados por las funciones que tengan atribuidas y por una jefatura común.
3. Las unidades administrativas se crearán, modificarán y suprimirán a través de las relaciones de puestos de trabajo, de acuerdo con lo que dispongan las normas sobre modificación de estructuras que apruebe el Gobierno de Aragón a propuesta del titular del departamento competente en materia de función pública.

4. Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre: Normativa aplicable al personal laboral; Personal al servicio de las Administraciones Públicas: Clases de personal. Especial referencia al Convenio Colectivo para el Personal Laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón: Condiciones económicas; Jornada, descansos, permisos y vacaciones; Medidas contra la violencia de género; Situaciones del personal laboral; Traslados, ascensos e ingresos; Régimen disciplinario; Representación colectiva.

El Estatuto Básico del Empleado Público, está compuesto por 100 artículos divididos en 8 Títulos, de los cuales solo vamos a ver los Títulos I y Título II. Mostramos una estructura de los dos primeros títulos para que puedas observar de donde vienen los artículos que vamos a estudiar:

Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

TÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación

- Artículo 1. Objeto.
- Artículo 2. Ámbito de aplicación.
- Artículo 3. Personal funcionario de las Entidades Locales.
- Artículo 4. Personal con legislación específica propia.
- Artículo 5. Personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos.
- Artículo 6. Leyes de Función Pública.
- Artículo 7. Normativa aplicable al personal laboral.

TÍTULO II. Personal al servicio de las Administraciones Públicas

CAPÍTULO I. Clases de personal

- Artículo 8. Concepto y clases de empleados públicos.
- Artículo 9. Funcionarios de carrera.
- Artículo 10. Funcionarios interinos.
- Artículo 11. Personal laboral.
- Artículo 12. Personal eventual.
- Artículo 13. Personal directivo profesional.

5. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres: Título preliminar: Objeto y ámbito de la ley; título I: El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación. Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón: Título II: Políticas Públicas para la igualdad de género. Ley 5/2019, de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón: Medidas en materia de empleo público.

A lo largo de este tema 5 vamos a ver 3 leyes en total. En primer lugar la Ley de Igualdad a nivel de toda España, 3/2007, de la cual nos piden el título preliminar y el título I completos, vamos a estudiarlos:

TÍTULO PRELIMINAR. Objeto y ámbito de la Ley

Artículo 1. Objeto de la Ley.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

TÍTULO I. El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación

Artículo 3. El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres.

Artículo 4. Integración del principio de igualdad en la interpretación y aplicación de las normas.

Artículo 5. Igualdad de trato y de oportunidades en el acceso al empleo, en la formación y en la promoción profesionales, y en las condiciones de trabajo.

Artículo 6. Discriminación directa e indirecta.

Artículo 7. Acoso sexual y acoso por razón de sexo.

Artículo 8. Discriminación por embarazo o maternidad.

Artículo 9. Indemnidad frente a represalias.

Artículo 10. Consecuencias jurídicas de las conductas discriminatorias.

Artículo 11. Acciones positivas.

Artículo 12. Tutela judicial efectiva.

Artículo 13. Prueba.

TÍTULO PRELIMINAR

Objeto y ámbito de la Ley

Artículo 1. Objeto de la Ley.

1. Las mujeres y los hombres son iguales en dignidad humana, e iguales en derechos y deberes. Esta Ley tiene por objeto hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de la discriminación de la mujer, sea cual fuere su circunstancia o condición, en cualesquiera de los ámbitos de la vida y, singularmente, en las esferas política, civil, laboral, económica, social y cultural para, en el desarrollo de los artículos 9.2 y 14 de la Constitución, alcanzar una sociedad más democrática, más justa y más solidaria.

6. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales: Capítulo I: objeto, ámbito de aplicación y definiciones; Capítulo II: Política en materia de prevención de riesgos para proteger la seguridad y la salud en el trabajo. Capítulo III: derechos y obligaciones.

Este ya es el último tema legislativo, antes de pasar al estudio de la parte específica, y nos centramos ahora en la Protección de Riesgos Laborales. Los 3 capítulos solicitados de la ley 31/1995 son los siguientes:

CAPÍTULO I. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 1. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.

Artículo 2. Objeto y carácter de la norma.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

Artículo 4. Definiciones.

CAPÍTULO II. Política en materia de prevención de riesgos para proteger la seguridad y la salud en el trabajo

Artículo 5. Objetivos de la política.

Artículo 6. Normas reglamentarias.

Artículo 7. Actuaciones de las Administraciones públicas competentes en materia laboral.

Artículo 8. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Artículo 9. Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Artículo 10. Actuaciones de las Administraciones públicas competentes en materia sanitaria.

Artículo 11. Coordinación administrativa.

Artículo 12. Participación de empresarios y trabajadores.

Artículo 13. Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

CAPÍTULO III. Derechos y obligaciones

Artículo 14. Derecho a la protección frente a los riesgos laborales.

Artículo 15. Principios de la acción preventiva.

Artículo 16. Plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva

Artículo 17. Equipos de trabajo y medios de protección.

Artículo 18. Información, consulta y participación de los trabajadores.

Artículo 19. Formación de los trabajadores.

Artículo 20. Medidas de emergencia.

Artículo 21. Riesgo grave e inminente.

Artículo 22. Vigilancia de la salud.

TEMARIO DE MATERIAS ESPECÍFICAS

1. La información y atención a los usuarios de edificios públicos. La atención telefónica.

1.-INFORMACION Y ATENCION AL CIUDADANO Y A OTRO PERSONAL VISITANTE

Una de las funciones principales del personal auxiliar administrativo, subalterno, ordenanza, auxiliar de servicios, etc, son: Entradas, salidas, recepción y atención a las personas usuarias.

La función de información y atención al público, también es importante, debiendo recibir a las visitas con cortesía y diligencia. El personal subalterno o auxiliar, que se encarga del control de acceso, es la primera persona con la que se tiene contacto, por lo tanto, es la imagen de la Administración. La información transmitida del mensaje que se envíe a la ciudadanía va a depender de la imagen que capte la sociedad del servicio ofrecido. La ciudadanía demanda una información o servicio de calidad, con un trato amable y unas formas correctas, siempre que el tiempo lo permita.

Aparte de una atención personal y correcta, hay que conseguir que el servicio requerido sea el adecuado. Una insatisfacción en la solución de las necesidades personales, puede generar una percepción negativa de la Administración. La información se puede definir como un conjunto de datos los cuales tienen un significado concreto y que sirven para resolver dudas y propósitos a quien recibe dicha información, es decir, cuando disponemos de muchos datos, estos los estructuraremos y los asociaremos a un objeto o producto de modo que adquieran un significado, de ahí se obtiene la INFORMACIÓN.

En la atención al ciudadano, también influyen la formación de impresiones, las cuales se entienden el proceso mediante el cual se infieren características psicológicas a partir de la conducta y atributos de la persona, y la organización de esas inferencias.

Las primeras impresiones, formadas con muy pocos elementos significativos, pueden ser muy importantes porque:

- * Suelen ser bastante duraderas y estables.
- * Pueden influir notablemente en el desarrollo de posteriores interacciones.

Entre los Procesos fundamentales implicados en la formación de la primera impresión destacan:

- Quien se forma esa primera impresión deduce los rasgos y emociones del otro.
- La formación de esa primera impresión permite definir las expectativas mutuas.
- La formación de una primera impresión implica la atribución de ciertas características a la personalidad del otro.

Factores que influyen en la percepción de personas:

- 1 Características físicas y sociales.
- 2 El modo en que se produce el primer contacto.
- 3 Factores asociados al perceptor.

2. Tratamiento de correspondencia: deposito, entrega, recogida y distribución de correspondencia. Certificados, notificaciones, cartas ordinarias, urgentes y paquetería para su posterior envío.

EL CORREO: CORRESPONDENCIA Y PAQUETERIA. ENVIOS POSTALES. REPARTO Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTACION Y CORRESPONDENCIA.

De entre todas las funciones que puede realizar un subalterno, ordenanza, conserje, auxilia de servicios, etc. Se encuentra la función de encargarse del correo del departamento al que pertenezca. Cada Administración pública, cuando solicita personal de este grupo de trabajo, le asigna a su categoría laboral las funciones que va a realizar y para lo que se necesita.

Le corresponde a este personal la recogida, traslado y distribución, por las distintas unidades administrativas que tenga el edificio, a través de unos casilleros instalados para ello. También se encargará del franqueo y preparación de toda la correspondencia oficial.

La correspondencia puede definirse como el conjunto de todas las cartas que se envían o se reciben, mientras que la oficina de correos es el edificio donde se gestiona toda esa correspondencia.

La Paquetería, es el conjunto de paquetes o envíos que sean superiores al tamaño de una carta en cuanto a volumen y peso, esta suele gestionarse de distinto modo, ya que estos paquetes no pueden repartirse del mismo modo que una carta, primero porque no caben en un buzón de cartas convencional y tiene que ser entregado en mano a la persona que va dirigido, y segundo porque toda esta acción de repartir paquetes es más costosa económicamente. Más adelante veremos precios y volúmenes establecidos por Correos, ya que son datos que suelen salir mucho en los exámenes de las oposiciones.

La correspondencia puede ser de Entrada o de Salida, por lo que vamos a dividir estas funciones en tres fases:

1º FASE: RECEPCIÓN

Recepción del correo de entrada: toda la correspondencia y paquetería que se recepción, ya sea mediante correo interno, paquetería, correos o servicios de mensajería, pasará por las instalaciones principales y de entrada donde se encuentre el personal subalterno, el cual realizará los controles previos, tal y como indicamos en los primeros puntos.

A la recepción del correo, es costumbre señalar las cartas y documentos con un sello que indica la fecha, al objeto de conocer la verdadera fecha de recepción, independientemente de la que conste en el encabezamiento de la carta. Debemos de tener un documento de Registro de las entradas que se produzcan de correspondencia, aunque cada Ayuntamiento u organismo tenga el suyo propio, normalmente serán registradas las entradas de escritos y comunicaciones dirigidas a un órgano administrativo en concreto. Este no será el caso de los documentos comerciales, publicidad, información general, etc.

Si la paquetería llega a nombre de Departamentos o miembros de los mismos será informado el o la transportista del sitio donde deben entregarla. Solo en el caso de que no haya nadie en el Departamento que pueda recepcionar dicha paquetería o materiales, se hará cargo de la misma el personal de la conserjería del centro.

En este caso, se realizará un seguimiento especial consistente en la comprobación del albarán, persona destinataria, número de bultos, agencia de transporte etc., tomando nota oportunamente de estos datos y se

3. Apertura y cierre de edificios o locales. Puesta en marcha y parada de instalaciones. El control de accesos.

Control de Acceso: concepto y clases:

El control de accesos está situado exactamente donde se desarrolla la actividad principal, que es la de acceder a un sitio en concreto. Es una forma de seguridad para controlar, supervisar y regular el tránsito de personas, vehículos y mercancías a través de una o varias zonas, áreas o dependencias de un lugar, instalaciones o edificio público o privado definidas como áreas seguras para la prevención y protección de riesgos.

Para garantizar la seguridad del acceso, puede estar gestionado por una o varias personas, asistidas o no por sistemas electrónicos que faciliten el control y registro administrativo de visitas y mercancías, para poder conocer la identidad de las personas que quieren acceder y una vez accedido, poder controlar sus movimientos hasta su salida. Es decir, poder saber en todo momento, donde están y que hacen.

En resumen:

¿Qué o quien hay que controlar que va a acceder a nuestro lugar?

- Personas.
- Vehículos.
- Objetos y mercancías.

¿Cuál es el objetivo principal del control de acceso?

Garantizar la seguridad y reducir los riesgos que puedan aparecer en las entradas y salidas a nuestro lugar, controlando en todo momento la permanencia en la estancia. Para ello tendremos un protocolo establecido por nuestra empresa.

El control de acceso impide el paso de personas y vehículos que carezcan de autorización y permite detectar la presencia de mercancías y objetos sospechosos o sustraídos.

Entendemos este proceso como el conjunto de operaciones cuyo objetivo consiste en permitir la entrada y salida a las personas autorizadas y denegársela al resto de personas, incluidos los objetos por ellas portados. Estableciendo como objetivo secundario la obtención de información (identidad, hora de entrada y salida, destino, etc.) de cuantas personas acceden, lo intentan o están presentes en el edificio.

Para que el PERSONAL SUBALTERNO desarrolle bien este trabajo deberá de seguir una serie de pasos:

Solicitar información de la persona, su DNI, el cual anotará en un registro previamente establecido para ello, su número de identificación personal, sus datos personales y cual es el destino y objetivo de esa persona. Este registro puede ser manual (en formato de libro o libreta) o electrónico (mediante un programa informático).

Si la persona que quiere acceder, tiene que entregar o llevarse, objetos o mercancías, deberá acreditar la procedencia o destino de estos materiales, así como su identificación.

En caso de que existiera en el edificio aparato de detección por Rayos X (escáner), supervisado por personal homologado de seguridad, se someterá al paquete a la inspección correspondiente para asegurarse de la ausencia de objetos o armas peligrosas.

El personal subalterno encargado del control de accesos en el inmueble de su responsabilidad, solamente está autorizado a registrar los datos, de ningún modo podrá retener la documentación. Se limitará a tomar nota de los datos de registro, entrada y salida y devolver los documentos a la persona.

4. Manejo y mantenimiento básico de fotocopiadoras, escáneres, plastificadoras, destructoras de papel y otras máquinas de oficina.

El fotocopiado o reprografía, es la función de hacer copias de cualquier documento. Hay que conocer y utilizar las clases de máquinas que existen y los materiales que se utilizan, como el papel y el tóner.

Todos los documentos que se manipulan, son importantes, urgentes y necesarios para el desarrollo del buen trabajo. No se pueden estropear cuando se manipulan para hacer sus copias. El trabajo de fotocopiar siempre te lo va a pedir un compañero superior tuyo, y lo puede hacer en persona, por escrito o por teléfono. Hay que tener una buena relación con los compañeros.

Reproducción de documentos:

- ✓ Pueden solicitarnos de fotocopiar: textos, imágenes o dibujos.
- ✓ Procuramos utilizar una copia del documento original para que no se pierda.
- ✓ Se pueden realizar con diferentes medios de reprografía: Microfilm, Fotografía y Digitalización.
- ✓ También se pueden realizar de diferentes materiales: papel, c.d. y d.v.d. (dependiendo del formato que se necesite para la copia).
- ✓ La forma más conocida para reproducir documentos es la FOTOCOPIA, para ello utilizamos el papel, el cual lo podemos encontrar de varios formatos, dependiendo del tamaño, aunque el más conocido y usado el formato DINA4.

De entre las máquinas reproductoras conocidas y usadas están:

1. La fotocopiadora
2. La Multicopista
3. Los Escáneres
4. Las impresoras
5. El fax

1.- LA FOTOCOPIADORA: Todas las máquinas **fotocopiadoras** sirven para copiar documentos, y es la máquina más utilizada en las administraciones públicas. También sirven para ampliar o reducir el documento que queramos copiar, incluso por ambas caras, clasificar las hojas y en la actualidad incluso grapar y encuadernar. No utilizan clichés para realizar las copias, a diferencia de una máquina de imprenta profesional.

Las principales características que tiene una fotocopiadora son:

- ✓ A doble cara
- ✓ Ampliar/Reducir el documento.
- ✓ Clasificar
- ✓ Encuadernar
- ✓ Grapar las copias
- ✓ Contar las copias
- ✓ Recuperar tareas
- ✓ Color

5. Almacenamiento y traslado de materiales y enseres. Traslado de cargas.

CARGA, DESCARGA Y TRANSPORTE DE MATERIALES:

De entre las funciones que puede desarrollar un Subalterno, conserje, ordenanza o auxiliar de servicios, se encuentra la función de cargar, descargar y transportar materiales. Estos materiales pueden ser los que ya se encuentren en las dependencias, porque se quiera cambiarlos de lugar de almacenamiento, por limpieza, etc o bien porque se compran materiales nuevos.

Estos materiales que vamos a manejar pueden ser desde objetos muy pequeños como materiales de oficina, hasta palets o materiales más pesados, como adquisición de material informático, material educativo (mesas y sillas), material deportivo (en caso de instalaciones deportivas), etc.

La manipulación de cargas es una actividad relacionada fundamentalmente con el riesgo de accidente de trabajo por sobreesfuerzo, aunque puede ser también la causa de otros accidentes tales como cortes, golpes, caída de los objetos manipulados, etc. Incluso centrándonos exclusivamente en el riesgo de sobreesfuerzo, la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, revela que, según la percepción de los propios trabajadores, se trata de un riesgo presente en casi el 12% de los casos, siendo significativamente más frecuente en hombres que en mujeres, probablemente debido a la diferencia de las actividades que se realizan en función del sexo.

Actualmente, la tecnología permite que se creen sistemas automatizados, prácticamente a medida, para la movilización de todo tipo de materiales, pero en esta guía nos vamos a centrar en equipos fáciles de emplear, versátiles en cuanto a su utilización y de coste relativamente económico, tratando de servir como guía para aquellas medianas y pequeñas empresas que se vean en la situación de mejorar la seguridad y salud de sus trabajadores en relación con el riesgo de lesiones derivadas de la manipulación de cargas.

En realidad, la única situación en la que podemos tener la absoluta seguridad de la ausencia de riesgo por manipulación de cargas es cuando no se realizan actividades de este tipo. Siempre que se manipulen cargas, podrá existir un determinado nivel de riesgo. No debemos olvidar que el hecho de que la manipulación de los materiales se realice de forma manual no agrega valor al producto final y, en cambio, es una fuente potencial de daños en la salud de los trabajadores, de daños materiales y de pérdida de tiempo en los procesos.

Disponemos de una ley, la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, la cual indica unas garantías y responsabilidades mínimas a adoptar los trabajadores y empresarios, para que no se produzcan daños en el trabajo derivados por las condiciones de trabajo.

MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS:

Hay por tanto dos conceptos fundamentales que se han de tener en cuenta, el concepto de carga y el concepto de manipulación manual.

Así, se entiende como carga cualquier objeto susceptible de ser movido incluyendo la manipulación de personas o animales y no sólo de objetos inanimados.

La manipulación manual de cargas se define como “cualquier operación de transporte o sujeción de una carga por parte de uno o varios trabajadores, como el levantamiento, la colocación, el empuje, la tracción o el desplazamiento, que por sus características o condiciones ergonómicas inadecuadas entrañe riesgos, en particular

6. Organismos e Instituciones Oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón. Entidades relevantes.

La Administración de la Comunidad Autónoma se organiza en Departamentos, cada uno de los cuales comprenderá uno o varios sectores de la actividad administrativa. Corresponde al Presidente del Gobierno de Aragón la creación, modificación, agrupación y supresión de Departamentos, así como la determinación del sector o sectores de la actividad administrativa a los que se extenderá la competencia de cada uno de ellos. Además pueden existir órganos adscritos directamente a la Presidencia del Gobierno.

Los Consejeros, como titulares de los Departamentos, son los órganos superiores de la Administración de la Comunidad Autónoma.

También están previstas en las normas las figuras del Vicepresidente y Viceconsejero.

Los Departamentos se estructurarán en Secretarías Generales Técnicas y Direcciones Generales.

Las Secretarías Generales Técnicas y las Direcciones Generales se organizarán en los Servicios necesarios para el cumplimiento eficaz de las funciones que les sean asignadas.

Los Delegados Territoriales del Gobierno de Aragón serán los representantes permanentes del Gobierno de Aragón en sus provincias respectivas, en las que podrán existir como organización periférica Servicios Provinciales

Los Organismos autónomos y las Entidades de Derecho público son organismos públicos dependientes de la Administración de la Comunidad Autónoma, con personalidad jurídica propia, creadas para cumplir cualquiera de los fines de interés público que el ordenamiento constitucional o estatutario establece como principios rectores de la política social y económica. Están adscritos a un Departamento o en su caso a la Presidencia del Gobierno.

XI Legislatura 2023/2027

- [Presidencia del Gobierno de Aragón](#)

Jorge Antonio Azcón Navarro

- [Departamento de Economía, Empleo e Industria](#)

María del Mar Vaquero Perianez

- [Secretaría General Técnica del Departamento de Economía, Empleo e Industria](#)
 - Servicio de Personal, Régimen Económico y Contratación
 - Servicio de Régimen Jurídico, Asuntos Generales y Coordinación Administrativa
 - Dirección de Comunicación
- [Dirección General de Política Económica](#)
 - Servicio de Estudios Económicos
 - Servicio de Promoción Económica
 - Servicio de Planificación para el Desarrollo Económico
 - Instituto Aragonés de Estadística (IAEST)
- [Dirección General de Trabajo](#)