

- TEMARIO - oposiciones

tutemario

TuTestDigital



UNIVERSIDAD MURCIA

TEMAS:

7+11

ENA
editorial

TEMARIO OPOSICIONES UNIVERSIDAD DE MURCIA

PERSONAL AUXILIAR DE SERVICIOS

Editorial ENA

ISBN: 979-13-88257-89-6

DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES

Depósito Legal según Real Decreto 635/2015

Prohibido su REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL SIN PERMISO DE EDITORIAL ENA

INTRODUCCIÓN:

Vamos a desarrollar en este LIBRO-TEMARIO, los 18 temas solicitados para el estudio de la fase oposición, de las 18 plazas convocadas por la Universidad de Murcia, por Resolución del Rector de la Universidad de Murcia (R-838/2026) de 24 de junio, por la que se convocan pruebas selectivas para la provisión de dieciocho plazas de la Escala Técnica Auxiliar: Especialidad Auxiliar de Servicios de la misma.

El temario es el siguiente:

Anexo II

Programa

(La normativa aplicable será la vigente a la fecha de publicación de esta convocatoria en el Boletín Oficial de la Región de Murcia)

Parte general común

Tema 1.- La Constitución Española de 1978: estructura y contenido. Título preliminar. Título I. Derechos y deberes fundamentales.

Tema 2.- La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres: Título I. El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación.

Tema 3.- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: Título I. De los interesados en el procedimiento. Términos y Plazos.

Tema 4.- 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 II. El Personal al Servicio de las Administraciones Públicas: Clases de Personal. Título III. Derechos y Deberes. Código de Conducta de los empleados públicos.

Tema 5.- 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 VII. Régimen disciplinario.

Tema 6.- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario: Título I: Funciones del sistema universitario y autonomía de las Universidades.

Título II: Creación y reconocimiento de las Universidades y calidad del sistema universitario. Título IX. Régimen específico de las universidades públicas: Capítulo I. Régimen jurídico y estructura de las universidades públicas.

Tema 7.- Estatutos de la Universidad de Murcia: Título I. Organización, gobierno, representación y participación en la Universidad de Murcia: Capítulo I. Estructura y órganos. Título III. La comunidad universitaria: Capítulo IV. El personal técnico, de gestión y de administración de servicios.

Parte específica

Tema 1.- La comunicación: definición, elementos y funciones del lenguaje. Habilidades sociales: Percepción y Comunicación. La Escucha Activa.

Tema 2.- Funciones generales de la especialidad de Auxiliares de Servicio.

Tema 3.- Funciones de la especialidad de Auxiliares de Servicio: Atención al público: acogida e información al ciudadano.

Tema 4.- Funciones de la especialidad de Auxiliares de Servicio: Nociones sobre máquinas reproductoras: multicopistas, fotocopadoras, encuadernadoras y análogas.

Tema 5.- Envíos y servicios postales. Real Decreto 437/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales: Título III. Capítulo I. Disposiciones generales sobre los servicios y envíos postales. Capítulo II. Condiciones de admisión y entrega de envíos postales: Artículos del 16 al 24.

Tema 6.- Control de accesos: Conceptos, finalidad, organización y tipos.

Tema 7.- Normas básicas de seguridad en edificios públicos. El incendio: Concepto y clases. Detectores de fuego: clases y medios de extinción. Evacuación de edificios. Actuaciones ante una alarma de fuego en un edificio público.

Tema 8.- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales: Derecho a la protección frente a los riesgos laborales. Principios de la acción preventiva. Equipos de trabajo y medios de protección. Formación de los trabajadores.

Tema 9.- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales: Obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos. Delegados de Prevención: competencias.

Tema 10.- Normas para el manejo de cargas y equipos. Nueva guía técnica del INSST para manipulación manual de cargas: Apartado II. Desarrollo y comentarios al Real Decreto 487/1997, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.

Tema 11.- Mantenimiento de primer nivel de recursos TIC en edificios docentes.

INDICE:

INTRODUCCIÓN:	3
INDICE:.....	5
TEMA 1.- LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978: ESTRUCTURA Y CONTENIDO. TÍTULO PRELIMINAR. TÍTULO I. DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES.	8
TEMA 2.- LA LEY ORGÁNICA 3/2007, DE 22 DE MARZO, PARA LA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES: TÍTULO I. EL PRINCIPIO DE IGUALDAD Y LA TUTELA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN.	21
TEMA 3.- LEY 39/2015, DE 1 DE OCTUBRE, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: TÍTULO I. DE LOS INTERESADOS EN EL PROCEDIMIENTO. TÉRMINOS Y PLAZOS.	25
TEMA 4.- 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 II. EL PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: CLASES DE PERSONAL. TÍTULO III. DERECHOS Y DEBERES. CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS.	36
TEMA 5.- 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 VII. RÉGIMEN DISCIPLINARIO.....	67
TEMA 6.- LEY ORGÁNICA 2/2023, DE 22 DE MARZO, DEL SISTEMA UNIVERSITARIO: TÍTULO I: FUNCIONES DEL SISTEMA UNIVERSITARIO Y AUTONOMÍA DE LAS UNIVERSIDADES. TÍTULO II: CREACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LAS UNIVERSIDADES Y CALIDAD DEL SISTEMA UNIVERSITARIO. TÍTULO IX. RÉGIMEN ESPECÍFICO DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS: CAPÍTULO I. RÉGIMEN JURÍDICO Y ESTRUCTURA DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS.	71
TEMA 7.- ESTATUTOS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA: TÍTULO I. ORGANIZACIÓN, GOBIERNO, REPRESENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE MURCIA: CAPÍTULO I. ESTRUCTURA Y ÓRGANOS. TÍTULO III. LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA: CAPÍTULO IV. EL PERSONAL TÉCNICO, DE GESTIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS.....	78
TEMA 1.- LA COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, ELEMENTOS Y FUNCIONES DEL LENGUAJE. HABILIDADES SOCIALES: PERCEPCIÓN Y COMUNICACIÓN. LA ESCUCHA ACTIVA.	91
TEMA 2.- FUNCIONES GENERALES DE LA ESPECIALIDAD DE AUXILIARES DE SERVICIO.	118
TEMA 3.- FUNCIONES DE LA ESPECIALIDAD DE AUXILIARES DE SERVICIO: ATENCIÓN AL PÚBLICO: ACOGIDA E INFORMACIÓN AL CIUDADANO.	134
TEMA 4.- FUNCIONES DE LA ESPECIALIDAD DE AUXILIARES DE SERVICIO: NOCIONES SOBRE MÁQUINAS REPRODUCTORAS: MULTICOPISTAS, FOTOCOPIADORAS, ENCUADERNADORAS Y ANÁLOGAS.	177
TEMA 5.- ENVÍOS Y SERVICIOS POSTALES. REAL DECRETO 437/2024, DE 30 DE ABRIL, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS POSTALES: TÍTULO III. CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES SOBRE LOS SERVICIOS Y ENVÍOS POSTALES. CAPÍTULO II. CONDICIONES DE ADMISIÓN Y ENTREGA DE ENVÍOS POSTALES: ARTÍCULOS DEL 16 AL 24.	216
TEMA 6.- CONTROL DE ACCESOS: CONCEPTOS, FINALIDAD, ORGANIZACIÓN Y TIPOS.	282
TEMA 7.- NORMAS BÁSICAS DE SEGURIDAD EN EDIFICIOS PÚBLICOS. EL INCENDIO: CONCEPTO Y CLASES. DETECTORES DE FUEGO: CLASES Y MEDIOS DE EXTINCIÓN. EVACUACIÓN DE EDIFICIOS. ACTUACIONES ANTE UNA ALARMA DE FUEGO EN UN EDIFICIO PÚBLICO.	306
TEMA 8.- LA LEY 31/1995, DE 8 DE NOVIEMBRE DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: DERECHO A LA PROTECCIÓN FRENTE A LOS RIESGOS LABORALES. PRINCIPIOS DE LA ACCIÓN PREVENTIVA. EQUIPOS DE TRABAJO Y MEDIOS DE PROTECCIÓN. FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES.	385
TEMA 9.- LA LEY 31/1995, DE 8 DE NOVIEMBRE DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS. DELEGADOS DE PREVENCIÓN: COMPETENCIAS.	388
TEMA 10.- NORMAS PARA EL MANEJO DE CARGAS Y EQUIPOS. NUEVA GUÍA TÉCNICA DEL INSST PARA MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS: APARTADO II. DESARROLLO Y COMENTARIOS AL REAL DECRETO 487/1997, SOBRE DISPOSICIONES	

MÍNIMAS DE SEGURIDAD Y SALUD RELATIVAS A LA MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS QUE ENTRAÑE RIESGOS, EN PARTICULAR DORSOLUMBARES, PARA LOS TRABAJADORES.	393
TEMA 11.- MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL DE RECURSOS TIC EN EDIFICIOS DOCENTES.....	414

SUGERENCIA PARA EL OPOSITOR / OPOSITORA:

El presente libro es una guía de estudio elaborada y basada en los temas publicados por el organismo oficial de turno (Ayuntamiento, Diputación, Etc.) así como en exámenes anteriores.

Esto significa que, estudiando el presente material, usted tiene garantizado el conocimiento suficiente para poder realizar el examen con garantías de éxito.

No obstante, el tribunal de la oposición en ocasiones pregunta sobre temas que no estaban en la redacción de la convocatoria o sobre partes de la Ley que en principio no estaban. (Ejemplo callejeros y conocimiento del municipio en los Ayuntamientos)

Por ello, no siendo imprescindible, si es recomendable que usted amplie sus conocimientos para asegurarse una mejor nota en el examen.

-el temario incorpora el texto legal cuando la convocatoria lo exige.

-la finalidad es preparar el examen, no sustituir una clase presencial.

-el método editorial lleva más de veinte años utilizándose.

- existe una muestra gratuita precisamente para que el comprador conozca el estilo antes de decidir.

Tema 1.- La Constitución Española de 1978: estructura y contenido. Título preliminar.

Título I. Derechos y deberes fundamentales.

Estructura y contenido esencial 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).

🚩 **Título 7: De Economía y Hacienda** (128 al 136).

🚩 **Título 8: De la organización territorial del Estado** (137 al 158).

- Capítulo 1: Principios generales (137 al 139).

Tema 2.- La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres: Título I. El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación.

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.

→ VAMOS A ESTUDIAR ESTOS 13 ARTÍCULOS QUE NOS SOLICITAN EN EL TEMA:

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.

2. A estos efectos, la Ley establece principios de actuación de los Poderes Públicos, regula derechos y deberes de las personas físicas y jurídicas, tanto públicas como privadas, y prevé medidas destinadas a eliminar y corregir en los sectores público y privado, toda forma de discriminación por razón de sexo.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

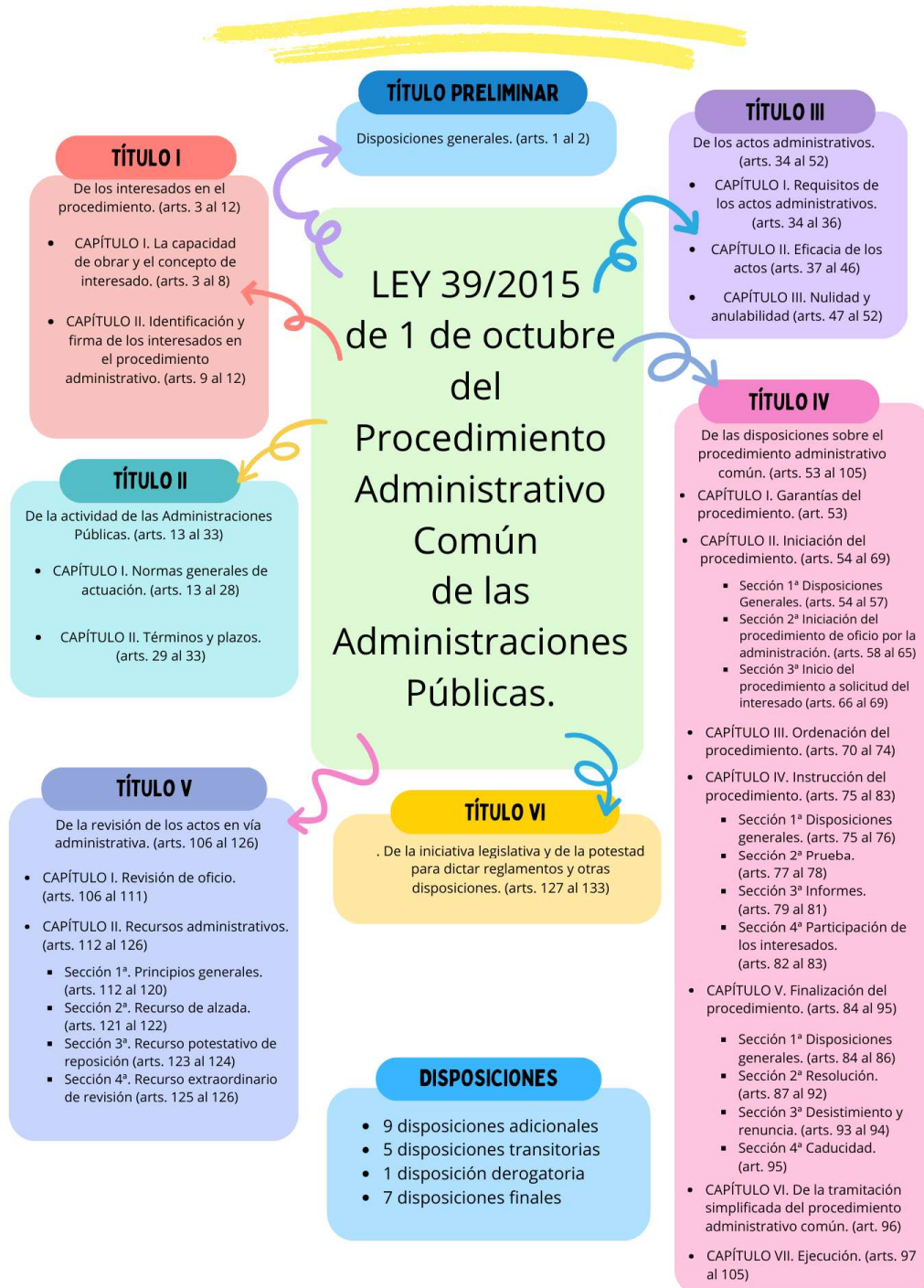
1. Todas las personas gozarán de los derechos derivados del principio de igualdad de trato y de la prohibición de discriminación por razón de sexo.

2. Las obligaciones establecidas en esta Ley serán de aplicación a toda persona, física o jurídica, que se encuentre o actúe en territorio español, cualquiera que fuese su nacionalidad, domicilio o residencia.

Tema 3.- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: Título I. De los interesados en el procedimiento. Términos y Plazos.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

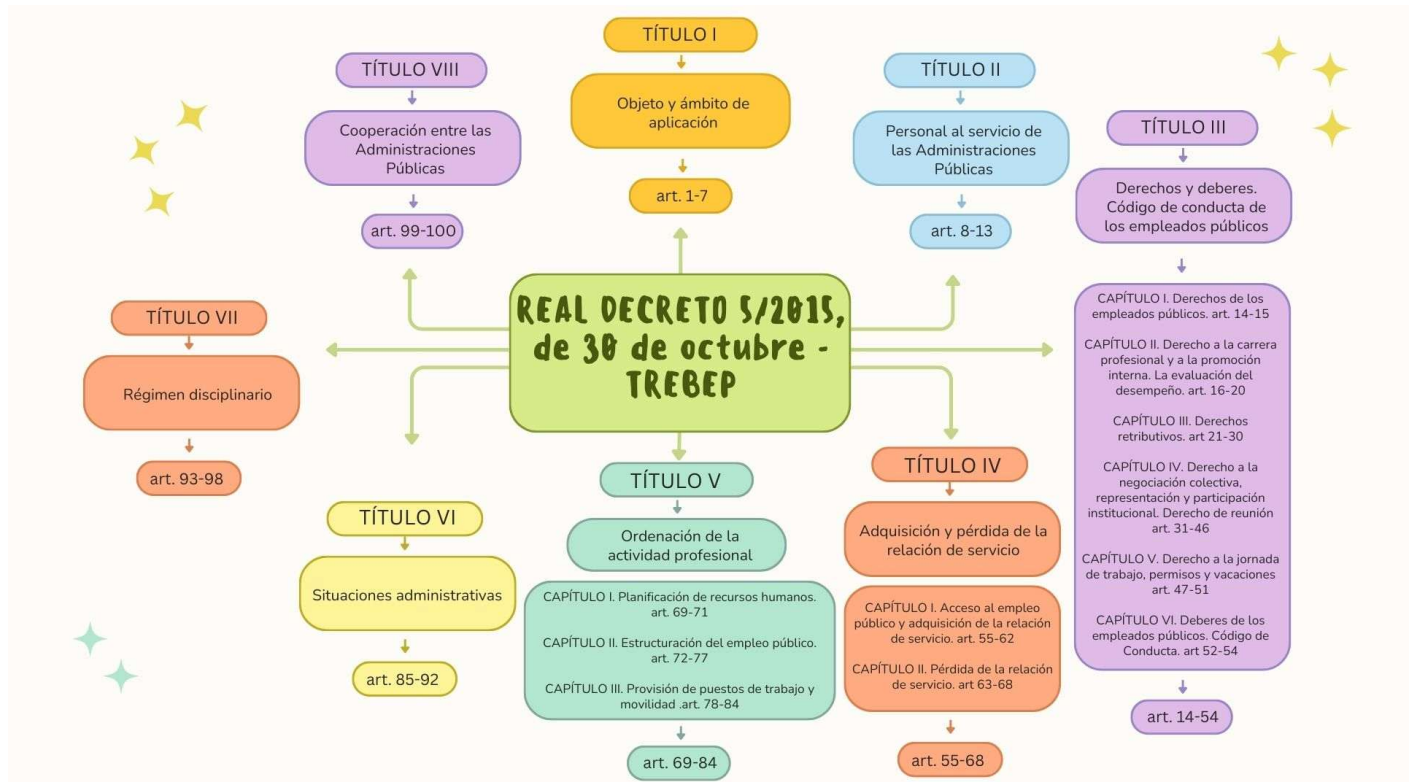
ESTRUCTURA DE LA LEY



Tema 4.- 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 II. El Personal al Servicio de las Administraciones Públicas: Clases de Personal. Título III. Derechos y Deberes. Código de Conducta de los empleados públicos.

Cambiamos completamente de normativa, y ahora estudiaremos el TREBEP, comenzamos viendo su estructura:

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.



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

- Artículo 8. Concepto y clases de empleados públicos.
- Artículo 9. Funcionarios de carrera.
- Artículo 10. Funcionarios interinos.

Tema 5.- 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 VII. Régimen disciplinario.

CONTINUAMOS CON EL ESTUDIO DEL TREBEP Y VAMOS DIRECTOS A SU TÍTULO VII:

TÍTULO VII: RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 93. Responsabilidad disciplinaria.

1. Los funcionarios públicos y el personal laboral quedan sujetos al régimen disciplinario establecido en el presente título y en las normas que las leyes de Función Pública dicten en desarrollo de este Estatuto.
2. Los funcionarios públicos o el personal laboral que indujeran a otros a la realización de actos o conductas constitutivos de falta disciplinaria incurrirán en la misma responsabilidad que éstos.
3. Igualmente, incurrirán en responsabilidad los funcionarios públicos o personal laboral que encubrieren las faltas consumadas muy graves o graves, cuando de dichos actos se derive daño grave para la Administración o los ciudadanos.
4. El régimen disciplinario del personal laboral se regirá, en lo no previsto en el presente título, por la legislación laboral.

Artículo 94. Ejercicio de la potestad disciplinaria.

1. Las Administraciones Públicas corregirán disciplinariamente las infracciones del personal a su servicio señalado en el artículo anterior cometidas en el ejercicio de sus funciones y cargos, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial o penal que pudiera derivarse de tales infracciones.
2. La potestad disciplinaria se ejercerá de acuerdo con los siguientes principios:
 - a) Principio de legalidad y tipicidad de las faltas y sanciones, a través de la predeterminación normativa o, en el caso del personal laboral, de los convenios colectivos.
 - b) Principio de irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables y de retroactividad de las favorables al presunto infractor.
 - c) Principio de proporcionalidad, aplicable tanto a la clasificación de las infracciones y sanciones como a su aplicación.
 - d) Principio de culpabilidad.
 - e) Principio de presunción de inocencia.
3. Cuando de la instrucción de un procedimiento disciplinario resulte la existencia de indicios fundados de criminalidad, se suspenderá su tramitación poniéndolo en conocimiento del Ministerio Fiscal.

Los hechos declarados probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a la Administración.

Artículo 95. Faltas disciplinarias.

1. Las faltas disciplinarias pueden ser muy graves, graves y leves.
2. Son faltas muy graves:
 - a) El incumplimiento del deber de respeto a la Constitución y a los respectivos Estatutos de Autonomía de las comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla, en el ejercicio de la función pública.

Tema 6.- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario: Título I: Funciones del sistema universitario y autonomía de las Universidades. Título II: Creación y reconocimiento de las Universidades y calidad del sistema universitario. Título IX. Régimen específico de las universidades públicas: Capítulo I. Régimen jurídico y estructura de las universidades públicas.

Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.

ESTRUCTURA



TÍTULO I Funciones del sistema universitario y autonomía de las universidades

Artículo 2. Funciones del sistema universitario.

1. El sistema universitario presta y garantiza el servicio público de la educación superior universitaria mediante la docencia, la investigación y la transferencia del conocimiento.
2. Son funciones de las universidades:

Tema 7.- Estatutos de la Universidad de Murcia: Título I. Organización, gobierno, representación y participación en la Universidad de Murcia: Capítulo I. Estructura y órganos. Título III. La comunidad universitaria: Capítulo IV. El personal técnico, de gestión y de administración de servicios.

ESTRUCTURA DE LOS ESTATUTOS



TÍTULO PRELIMINAR. Naturaleza, funciones, principios de actuación, autonomía e imagen corporativa de la Universidad de Murcia

Artículo 1. Naturaleza.

Artículo 2. Funciones.

Artículo 3. Principios de actuación.

Artículo 4. Imagen corporativa.

TÍTULO I. Organización, gobierno, representación y participación en la Universidad de Murcia

CAPÍTULO I. Estructura y órganos

Artículo 5. Estructura básica.

Artículo 6. Órganos de gobierno, representación, participación y garantía en la Universidad de Murcia.

Tema 1.- La comunicación: definición, elementos y funciones del lenguaje. Habilidades sociales: Percepción y Comunicación. La Escucha Activa.

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.

Tema 2.- Funciones generales de la especialidad de Auxiliares de Servicio.

Primero vamos a ver una explicación sobre las principales funciones de un Auxiliar de Servicios y después veremos todo lo relacionado de esta función con la propia UMU:

PRINCIPALES FUNCIONES DE AUXILIAR DE SERVICIOS:

Antes de describir las principales funciones de un Auxiliar de Servicios, hay que explicar que la denominación de la categoría subalterno atiende a más categorías dentro del mismo grupo de personal laboral. Este personal puede ser llamado: Ordenanza, Conserje, Auxiliar de Servicios, Subalterno, Auxiliar de Control, Bedel, Personal de Servicios Auxiliares, Auxiliares de Gestión, etc. La denominación de cada una de estas categorías profesionales la determinará la Administración Pública para la que vayan a trabajar, y sacaran la plaza de oposición ya con el nombre de categoría que vaya a realizar su trabajo.

Un auxiliar de servicios está bajo la supervisión de un Jefe de Departamento. Este personal también es llamado Subalterno o Conserje, y sus funciones pueden ser muy variadas, desde archivo de documentos, almacenamiento de materiales, mantenimiento general de algunas instalaciones e incluso tener alguna noción de manejo de ordenadores.

Vamos a describir las funciones básicas que podemos encontrar en un Subalterno:

- ✓ Apoyar las tareas administrativas propias de la Unidad de destino, así como ejecutar cuantos encargos se le encomienden por razones del servicio.
- ✓ Manejar ordenadores a nivel de usuario (Word, Access, Excel, correo electrónico, web, etc).
- ✓ Archivar libros y documentos.
- ✓ Atender e informar a los usuarios y usuarias de los servicios que se ofrecen en su edificio/s y la forma de utilizarlos.
- ✓ Garantizar la apertura, vigilancia, cuidado, revisión y cierre de los edificios, así como el control de acceso de personas recibéndolas y acompañándolas cuando resulte conveniente.
- ✓ Recoger, entregar, manipular y clasificar la documentación, correspondencia, servicio de mensajería, paquetería y fax.
- ✓ Revisar, suministrar y reponer los materiales, equipamiento e instalaciones existentes en los locales de la Unidad de destino, procurando que se encuentren en condiciones de uso normal o subsanando las posibles anomalías y desperfectos, salvo que éstos requieran una especial cualificación profesional; conexión y desconexión de equipos de todo tipo instalados en las dependencias a su cargo.
- ✓ Realizar el traslado de enseres, equipos o material de trabajo, etc.
- ✓ Custodia de mobiliario, maquinas, instalaciones en general y llaves de despachos y oficinas.
- ✓ Atención al ciudadano.

En general, cualquier tarea afín a la categoría del puesto que le sea encomendada por razones del servicio.

Cada Administración, para el desarrollo de sus funciones y atendiendo a las necesidades de cada servicio, asignará unas funciones u otras a esta clase de personal laboral o funcionario, siempre que esté dentro de lo adscrito a su Convenio Regulador.

Tema 3.- Funciones de la especialidad de Auxiliares de Servicio: Atención al público: acogida e información al ciudadano.

1.-LA ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Bien, ahora es cuando debemos hablar ya de la atención al ciudadano en la Administración Pública.

La atención al público es un elemento imprescindible cuando trabajamos en una administración pública, es la primera impresión que los ciudadanos tienen de la administración pública cuando necesitan acceder a ella a través de algún medio público.

El servicio de atención al público, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa u organización, para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si esta responde a ciertas políticas institucionales.

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

- Percepción: es el proceso mental consistente en seleccionar, organizar e interpretar información con la finalidad de darle un significado. Es la visión de la realidad que una persona se hace.
- Expectativa: es lo que una persona cree que puede o debe ocurrir. Está condicionada por referencias externas o por experiencias anteriores.

Con lo cual debemos intentar conocer los intereses de los ciudadanos y ciudadanas en su relación con la Administración, para darles un trato adecuado y personalizado para intentar solucionar su problema. Primero será la persona y luego su problema.

En general la ciudadanía cliente espera de la Administración que nos preocupemos por sus problemas y los resolvamos con eficacia y eficiencia. Es una labor diaria y constitucional.

Por ello debemos procurar conocer los intereses de los ciudadanos y ciudadanas en su relación con la Administración, para darles un trato adecuado y personalizado para intentar solucionar su problema. Primero será la persona y luego su problema.

En general la ciudadanía cliente espera de la Administración que nos preocupemos por sus problemas y los resolvamos con eficacia y eficiencia.

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

En la mitad de los casos son reclamaciones, y en este caso el objetivo principal es lograr la satisfacción del cliente.

Tema 4.- Funciones de la especialidad de Auxiliares de Servicio: Nociones sobre máquinas reproductoras: multicopistas, fotocopadoras, encuadernadoras y análogas.

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 maquinas 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 maquinas **fotocopadoras** sirven para copiar documentos, y es la maquina 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

Tema 5.- Envíos y servicios postales. Real Decreto 437/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales: Título III. Capítulo I. Disposiciones generales sobre los servicios y envíos postales. Capítulo II. Condiciones de admisión y entrega de envíos postales: Artículos del 16 al 24.

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

Tema 6.- Control de accesos: Conceptos, finalidad, organización y tipos.

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 quién 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 cuál 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.

Tema 7.- Normas básicas de seguridad en edificios públicos. El incendio: Concepto y clases. Detectores de fuego: clases y medios de extinción. Evacuación de edificios. Actuaciones ante una alarma de fuego en un edificio público.

La seguridad en los edificios públicos comprende el conjunto de medidas organizativas, técnicas y humanas destinadas a proteger a las personas, los bienes, las instalaciones y la continuidad de los servicios frente a los riesgos que puedan producirse. Su finalidad no consiste únicamente en reaccionar cuando aparece una emergencia, sino, principalmente, en prevenirla, reducir la probabilidad de que ocurra y limitar sus consecuencias cuando no pueda evitarse.

1. Concepto y finalidad de la seguridad

Puede definirse la seguridad como el conjunto de sistemas organizativos, medios humanos y materiales y actuaciones dispuestas para eliminar, reducir o controlar los riesgos que pueden afectar a una organización o a un edificio. La seguridad absoluta no existe; por ello, la actuación preventiva debe orientarse a mantener los riesgos dentro de niveles aceptables y a reducir sus posibles efectos sobre las personas y los bienes.

En los edificios públicos deben protegerse, especialmente, los trabajadores, usuarios, visitantes y personas que puedan necesitar asistencia para evacuar, así como la documentación, los equipos, las instalaciones y los servicios esenciales. Las medidas de seguridad deberán adaptarse al uso del edificio, a sus dimensiones, a su ocupación, a la actividad desarrollada y a los riesgos concretos existentes.

2. Principios generales de la acción preventiva

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, establece los principios generales que deben orientar toda actuación preventiva. Aplicados a los edificios públicos, estos principios exigen:

Evitar los riesgos siempre que sea posible.

Evaluar los riesgos que no puedan evitarse.

Combatir los riesgos en su origen.

Adaptar las instalaciones, los puestos y los procedimientos a las características de las personas.

Tener en cuenta la evolución de la técnica.

Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.

Planificar la prevención mediante un conjunto coherente de medidas técnicas, organizativas y humanas.

Anteponer las medidas de protección colectiva a las de protección individual.

Dar las debidas instrucciones a los trabajadores y garantizar una información comprensible para los usuarios.

La protección colectiva actúa simultáneamente sobre varias personas y no depende, con carácter general, de una actuación individual para resultar eficaz. Son ejemplos la señalización, las barandillas, el alumbrado de emergencia, la compartimentación, las salidas de evacuación y los sistemas automáticos de detección. La protección individual se empleará cuando los riesgos no hayan podido evitarse o limitarse suficientemente mediante medidas colectivas o de organización.

3. Normas básicas de seguridad en edificios públicos

3.1. Orden, limpieza y conservación

Los pasillos, vestíbulos, escaleras, puertas y salidas deberán mantenerse despejados y libres de obstáculos.

Tema 8.- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales:
Derecho a la protección frente a los riesgos laborales. Principios de la acción preventiva.
Equipos de trabajo y medios de protección. Formación de los trabajadores.

EN ESTE TEMA 8 Y EL PRÓXIMO TEMA 9, NOS PIDEN CON PRECISIÓN UNOS ARTÍCULOS DE LA LEY 31/1995, VAMOS A VERLOS:

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

1. Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales.

Este deber de protección constituye, igualmente, un deber de las Administraciones públicas respecto del personal a su servicio.

Los derechos de información, consulta y participación, formación en materia preventiva, paralización de la actividad en caso de riesgo grave e inminente y vigilancia de su estado de salud, en los términos previstos en la presente Ley, forman parte del derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

2. En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, con las especialidades que se recogen en los artículos siguientes en materia de plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y de riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud, y mediante la constitución de una organización y de los medios necesarios en los términos establecidos en el capítulo IV de esta ley.

El empresario desarrollará una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar y los niveles de protección existentes y dispondrá lo necesario para la adaptación de las medidas de prevención señaladas en el párrafo anterior a las modificaciones que puedan experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo.

3. El empresario deberá cumplir las obligaciones establecidas en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

4. Las obligaciones de los trabajadores establecidas en esta Ley, la atribución de funciones en materia de protección y prevención a trabajadores o servicios de la empresa y el recurso al concierto con entidades especializadas para el desarrollo de actividades de prevención complementarán las acciones del empresario, sin que por ello le eximan del cumplimiento de su deber en esta materia, sin perjuicio de las acciones que pueda ejercitar, en su caso, contra cualquier otra persona.

5. El coste de las medidas relativas a la seguridad y la salud en el trabajo no deberá recaer en modo alguno sobre los trabajadores.

Tema 9.- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales: Obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos. Delegados de Prevención: competencias.

Artículo 29. Obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos.

1. Corresponde a cada trabajador velar, según sus posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones del empresario.
2. Los trabajadores, con arreglo a su formación y siguiendo las instrucciones del empresario, deberán en particular:
 - 1.º Usar adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles, las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualesquiera otros medios con los que desarrollen su actividad.
 - 2.º Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados por el empresario, de acuerdo con las instrucciones recibidas de éste.
 - 3.º No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes o que se instalen en los medios relacionados con su actividad o en los lugares de trabajo en los que ésta tenga lugar.
 - 4.º Informar de inmediato a su superior jerárquico directo, y a los trabajadores designados para realizar actividades de protección y de prevención o, en su caso, al servicio de prevención, acerca de cualquier situación que, a su juicio, entrañe, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores.
 - 5.º Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente con el fin de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo.
 - 6.º Cooperar con el empresario para que éste pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.
3. El incumplimiento por los trabajadores de las obligaciones en materia de prevención de riesgos a que se refieren los apartados anteriores tendrá la consideración de incumplimiento laboral a los efectos previstos en el artículo 58.1 del Estatuto de los Trabajadores o de falta, en su caso, conforme a lo establecido en la correspondiente normativa sobre régimen disciplinario de los funcionarios públicos o del personal estatutario al servicio de las Administraciones públicas. Lo dispuesto en este apartado será igualmente aplicable a los socios de las cooperativas cuya actividad consista en la prestación de su trabajo, con las precisiones que se establezcan en sus Reglamentos de Régimen Interno.

Artículo 35. Delegados de Prevención.

1. Los Delegados de Prevención son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo.
2. Los Delegados de Prevención serán designados por y entre los representantes del personal, en el ámbito de los órganos de representación previstos en las normas a que se refiere el artículo anterior, con arreglo a la siguiente escala:

De 50 a 100 trabajadores: 2 Delegados de Prevención.

Tema 10.- Normas para el manejo de cargas y equipos. Nueva guía técnica del INSST para manipulación manual de cargas: Apartado II. Desarrollo y comentarios al Real Decreto 487/1997, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.

Real Decreto 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorso lumbares, para los trabajadores.

Artículo 1. Objeto.

1. El presente Real Decreto establece las disposiciones mínimas de seguridad y de salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.
2. Las disposiciones de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, se aplicarán plenamente al conjunto del ámbito contemplado en el apartado anterior.

Artículo 2. Definición.

A efectos de este Real Decreto se entenderá por manipulación manual de cargas 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 dorsolumbares, para los trabajadores.

Artículo 3. Obligaciones generales del empresario.

1. El empresario deberá adoptar las medidas técnicas u organizativas necesarias para evitar la manipulación manual de las cargas, en especial mediante la utilización de equipos para el manejo mecánico de las mismas, sea de forma automática o controlada por el trabajador.
2. Cuando no pueda evitarse la necesidad de manipulación manual de las cargas, el empresario tomará las medidas de organización adecuadas, utilizará los medios apropiados o proporcionará a los trabajadores tales medios para reducir el riesgo que entrañe dicha manipulación. A tal fin, deberá evaluar los riesgos tomando en consideración los factores indicados en el anexo del presente Real Decreto y sus posibles efectos combinados.

Artículo 4. Obligaciones en materia de formación e información.

De conformidad con los artículos 18 y 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el empresario deberá garantizar que los trabajadores y los representantes de los trabajadores reciban una formación e información adecuadas sobre los riesgos derivados de la manipulación manual de cargas, así como sobre las medidas de prevención y protección que hayan de adoptarse en aplicación del presente Real Decreto.

En particular, proporcionará a los trabajadores una formación e información adecuada sobre la forma correcta de manipular las cargas y sobre los riesgos que corren de no hacerlo de dicha forma, teniendo en cuenta los factores de riesgo que figuran en el anexo de este Real Decreto. La información suministrada deberá incluir indicaciones generales y las precisiones que sean posibles sobre el peso de las cargas y, cuando el contenido de un embalaje esté descentrado, sobre su centro de gravedad o lado más pesado.

Tema 11.- Mantenimiento de primer nivel de recursos TIC en edificios docentes.

El mantenimiento de primer nivel de los recursos TIC en edificios docentes comprende el conjunto de actuaciones básicas, inmediatas y de proximidad dirigidas a garantizar el uso normal de los medios tecnológicos disponibles en aulas docentes, aulas informáticas y otros espacios universitarios destinados a la docencia.

En la Universidad de Murcia, estos recursos TIC forman parte de los servicios gestionados por ÁTICA, Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas, que tiene atribuida la gestión y mantenimiento de los recursos y servicios TIC que la Universidad pone a disposición de la comunidad universitaria para el cumplimiento de sus fines. La Normativa de Uso de los Recursos y Servicios TIC de la Universidad de Murcia parte precisamente de esta función de ÁTICA como órgano responsable de dichos recursos.

El mantenimiento de primer nivel no consiste en realizar reparaciones técnicas complejas ni en sustituir la intervención del personal especializado, sino en prestar una primera atención, comprobar el estado básico de funcionamiento de los equipos, resolver incidencias sencillas y escalar correctamente aquellas que requieran asistencia técnica superior.

En el ámbito de los edificios docentes, esta función resulta especialmente importante porque los recursos TIC se encuentran directamente vinculados al desarrollo de la actividad académica. Un fallo en un proyector, ordenador de aula, conexión de red, sistema de sonido o equipo de videoconferencia puede impedir o dificultar la impartición normal de una clase. Por ello, la Universidad de Murcia dispone de documentación específica sobre asistencia en aulas, uso de aulas informáticas y utilización de recursos TIC.

RECURSOS TIC EN EDIFICIOS DOCENTES

Los edificios docentes de la Universidad de Murcia pueden disponer de diversos recursos TIC destinados al apoyo de la enseñanza presencial, semipresencial u online. Entre ellos pueden incluirse ordenadores de aula, proyectores, pantallas, sistemas de sonido, micrófonos, cámaras de videoconferencia, pizarras digitales, conexiones de red, puntos de acceso Wi-Fi, impresoras, equipos de aulas informáticas, aulas móviles, escritorios virtuales y software docente.

La Universidad de Murcia dispone de aulas docentes y aulas informáticas dotadas de sistemas de videoconferencia para facilitar la docencia online y su integración con las videoclases del Aula Virtual. Además, las aulas informáticas cuentan con software necesario para la realización de prácticas docentes y con herramientas ofimáticas y telemáticas requeridas por los distintos colectivos universitarios.

Asimismo, ÁTICA informa de que la Universidad de Murcia pone a disposición de su comunidad universitaria más de 2.000 ordenadores distribuidos en más de 70 aulas informáticas situadas en sus distintos campus y edificios. Estas aulas permiten la realización de prácticas informáticas y el acceso al software docente necesario.

También existen servicios complementarios como los escritorios virtuales, entre ellos ALAS, que dispone del catálogo de software solicitado para prácticas docentes en aulas físicas de la Universidad de Murcia.

CONCEPTO DE MANTENIMIENTO DE PRIMER NIVEL

El mantenimiento de primer nivel puede definirse como la atención inicial que se presta ante incidencias básicas de los recursos TIC, especialmente cuando afectan al desarrollo de la docencia. Su finalidad es comprobar,