

Temario correspondiente al programa que regirá las pruebas selectivas para el acceso a la categoría 3 (Ordenanza. Celador/a. Vigilante oficinas. Vigilante nocturno/a. Vigilante//subalterno/ a. Portero/a. Recepcionista. Telefonista. Sereno/ a. Guarda. Guarda jurado) del grupo V de personal laboral fijo de la Xunta de Galicia previsto en la disposición transitoria décima del V Convenio colectivo único para el personal laboral de la Xunta de Galicia



Temario correspondiente al programa que regirá las pruebas selectivas para el acceso a la categoría 3 (Ordenanza. Celador/a. Vigilante oficinas. Vigilante nocturno/a. Vigilante//subalterno/ a. Portero/a. Recepcionista. Telefonista. Sereno/ a. Guarda. Guarda jurado) del grupo V de personal laboral fijo de la Xunta de Galicia previsto en la disposición transitoria décima del V Convenio colectivo único para el personal laboral de la Xunta de Galicia

**XUNTA DE GALICIA**

Escuela Gallega de Administración Pública  
Santiago de Compostela  
2011

## **FICHA TÉCNICA**

**Edita:** EGAP

**Edición:** 2011

**Depósito Legal:** C 392-2011

**Maquetación:** océanovisual

**Coordinador:** Juan J. Raposo Arceo.

Doctor en Derecho. Profesor Titular de la UDC

## **TRADUCTORES:**

Ana María Fraga Vaamonde

Mercedes Penoucos Castiñeiras

Xermán García Cancela

María Xosé Quintáns Vigo

## Parte común:

1. La Constitución española de 27 de diciembre de 1978: títulos preliminar, I, II y el capítulo I del título III.
2. La Ley orgánica 1/1981, de 6 de abril, Estatuto de autonomía de Galicia: títulos preliminar y I.
3. La Ley 3/1983, de 15 de junio, de normalización lingüística: títulos I y II.
4. La Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto básico del empleado público: capítulo VI del título III.
5. El V Convenio colectivo único para el personal laboral de la Xunta de Galicia: capítulos VI, VII y VIII.
6. Ley 7/2004, de 16 de julio, gallega para la igualdad de mujeres y hombres: títulos preliminar y II.

## Parte específica:

1. La atención al ciudadano. Vigilancia y control de las personas que accedan a las dependencias administrativas. Reuniones: preparación de locales.
2. Trabajos con materiales y maquinaria de oficina: reprografía, destrucción de documentación y tipos de papel.
3. La notificación de las resoluciones y actos administrativos: los artículos 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. Tipos de envíos postales. Reparto de correspondencia.
4. Centrales telefónicas: concepto y características. Centrales telefónicas modulares y digitales.



# Constitución española,

de 27 de diciembre de 1978<sup>1</sup>  
títulos preliminar, I, II, y capítulo I del título III

FORMACIÓN

tema **1**

**personal laboral fijo**

GRUPO V  
CATEGORÍA 003

## índice

2	Título preliminar
5	Título I. De los derechos y deberes fundamentales
5	CAPITULO I. DE LOS ESPAÑOLES Y LOS EXTRANJEROS
7	CAPITULO II. DERECHOS Y LIBERTADES
17	CAPITULO III. DE LOS PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA SOCIAL Y ECONÓMICA
22	CAPITULO IV. DE LAS GARANTÍAS DE LAS LIBERTADES Y DERECHOS FUNDAMENTALES
23	CAPITULO V. DE LA SUSPENSIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES
24	Título II. De la Corona
29	Título III. De las Cortes Generales
29	CAPITULO I. DE LAS CÁMARAS

<sup>1</sup> BOE 29 DICIEMBRE 1978, NÚM. 311



# Título preliminar

## Artículo 1

### 1.

España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político.

### 2.

La soberanía nacional reside en el pueblo español del que emanan los poderes del Estado.

### 3.

La forma política del Estado español es la Monarquía parlamentaria.

## Artículo 2

La Constitución se fundamenta en la indisoluble unidad de la Nación española, patria común e indivisible de todos los españoles, y reconoce y garantiza el derecho a la autonomía de las nacionalidades y regiones que la integran y la solidaridad entre todas ellas.

## Artículo 3

### 1.

El castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla.





2.

Las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos.

3.

La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respeto y protección.

#### Artículo 4

1.

La bandera de España está formada por tres franjas horizontales, roja, amarilla y roja, siendo la amarilla de doble anchura que cada una de las rojas.

2.

Los Estatutos podrán reconocer banderas y enseñas propias de las Comunidades Autónomas. Estas se utilizarán junto a la bandera de España en sus edificios públicos y en sus actos oficiales.

#### Artículo 5

La capital del Estado es la villa de Madrid.

#### Artículo 6

Los partidos políticos expresan el pluralismo político, concurren a la formación y manifestación de la voluntad popular y son instrumento fundamental para la participación política. Su creación y el ejercicio de su actividad son libres dentro del respeto a la Constitución y a la ley. Su estructura interna y funcionamiento deberán ser democráticos.

#### Artículo 7

Los sindicatos de trabajadores y las asociaciones empresariales contribuyen a la defensa y promoción de los intereses económicos y sociales que les son propios. Su creación y el ejercicio de su actividad son libres dentro del respeto a la Constitución y a la ley. Su estructura interna y funcionamiento deberán ser democráticos.



## Artículo 8

### 1.

Las Fuerzas Armadas, constituidas por el Ejército de Tierra, la Armada y el Ejército del Aire, tienen como misión garantizar la soberanía e independencia de España, defender su integridad territorial y el ordenamiento constitucional.

### 2.

Una ley orgánica regulará las bases de la organización militar conforme a los principios de la presente Constitución.

## Artículo 9

### 1.

Los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.

### 2.

Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

### 3.

La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la publicidad de las normas, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos.



# Título I.

De los derechos y deberes fundamentales

## Artículo 10

1.

La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.

2.

Las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce, se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España.

## CAPÍTULO I. DE LOS ESPAÑOLES Y LOS EXTRANJEROS

### Artículo 11

1.

La nacionalidad española se adquiere, se conserva y se pierde de acuerdo con lo establecido por la ley.

2.

Ningún español de origen podrá ser privado de su nacionalidad.



3.

El Estado podrá concertar tratados de doble nacionalidad con los países iberoamericanos o con aquellos que hayan tenido o tengan una particular vinculación con España. En estos mismos países, aun cuando no reconozcan a sus ciudadanos un derecho recíproco, podrán naturalizarse los españoles sin perder su nacionalidad de origen.

## Artículo 12

Los españoles son mayores de edad a los dieciocho años.

## Artículo 13<sup>2</sup>

1.

Los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza el presente Título en los términos que establezcan los tratados y la ley.

2.

Solamente los españoles serán titulares de los derechos reconocidos en el artículo 23, salvo lo que, atendiendo a criterios de reciprocidad, pueda establecerse por tratado o ley para el derecho de sufragio activo y pasivo en las elecciones municipales.

3.

La extradición sólo se concederá en cumplimiento de un tratado o de la ley, atendiendo al principio de reciprocidad. Quedan excluidos de la extradición los delitos políticos, no considerándose como tales los actos de terrorismo.

4.

La ley establecerá los términos en que los ciudadanos de otros países y los apátridas podrán gozar del derecho de asilo en España.

<sup>2</sup> AP. 2 REFORMADO POR REFORMA DE 27 AGOSTO 1992.



## CAPITULO II. DERECHOS Y LIBERTADES

### Artículo 14

Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

### Sección 1ª. De los derechos fundamentales y de las libertades públicas

### Artículo 15

Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes. Queda abolida la pena de muerte, salvo lo que puedan disponer las leyes penales militares para tiempos de guerra.

### Artículo 16

#### 1.

Se garantiza la libertad ideológica, religiosa y de culto de los individuos y las comunidades sin más limitación, en sus manifestaciones, que la necesaria para el mantenimiento del orden público protegido por la ley.

#### 2.

Nadie podrá ser obligado a declarar sobre su ideología, religión o creencias.

#### 3.

Ninguna confesión tendrá carácter estatal. Los poderes públicos tendrán en cuenta las creencias religiosas de la sociedad española y mantendrán las consiguientes relaciones de cooperación con la Iglesia Católica y las demás confesiones.



## Artículo 17

### 1.

Toda persona tiene derecho a la libertad y a la seguridad. Nadie puede ser privado de su libertad, sino con la observancia de lo establecido en este artículo y en los casos y en la forma previstos en la ley.

### 2.

La detención preventiva no podrá durar más del tiempo estrictamente necesario para la realización de las averiguaciones tendentes al esclarecimiento de los hechos, y, en todo caso, en el plazo máximo de setenta y dos horas, el detenido deberá ser puesto en libertad o a disposición de la autoridad judicial.

### 3.

Toda persona detenida debe ser informada de forma inmediata, y de modo que le sea comprensible, de sus derechos y de las razones de su detención, no pudiendo ser obligada a declarar. Se garantiza la asistencia de abogado al detenido en las diligencias policiales y judiciales, en los términos que la ley establezca.

### 4.

La ley regulará un procedimiento de «habeas corpus» para producir la inmediata puesta a disposición judicial de toda persona detenida ilegalmente. Asimismo por ley se determinará el plazo máximo de duración de la prisión provisional.

## Artículo 18

### 1.

Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

### 2.

El domicilio es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en él sin consentimiento del titular o resolución judicial, salvo en caso de flagrante delito.

### 3.

Se garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial.

### 4.

La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.



## Artículo 19

Los españoles tienen derecho a elegir libremente su residencia y a circular por el territorio nacional.

Asimismo tienen derecho a entrar y salir libremente de España en los términos que la ley establezca. Este derecho no podrá ser limitado por motivos políticos o ideológicos.

## Artículo 20

### 1.

Se reconocen y protegen los derechos:

#### a)

A expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción.

#### b)

A la producción y creación literaria, artística, científica y técnica.

#### c)

A la libertad de cátedra.

#### d)

A comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión. La ley regulará el derecho a la cláusula de conciencia y al secreto profesional en el ejercicio de estas libertades.

### 2.

El ejercicio de estos derechos no puede restringirse mediante ningún tipo de censura previa.

### 3.

La ley regulará la organización y el control parlamentario de los medios de comunicación social dependientes del Estado o de cualquier ente público y garantizará el acceso a dichos medios de los grupos sociales y políticos significativos, respetando el pluralismo de la sociedad y de las diversas lenguas de España.

### 4.

Estas libertades tienen su límite en el respeto a los derechos reconocidos en este Título, en los preceptos de las leyes que lo desarrollen y, especialmente, en el derecho al honor, a la intimidad, a la propia imagen y a la protección de la juventud y de la infancia.



5.

Sólo podrá acordarse el secuestro de publicaciones, grabaciones y otros medios de información en virtud de resolución judicial.

## Artículo 21

1.

Se reconoce el derecho de reunión pacífica y sin armas. El ejercicio de este derecho no necesitará autorización previa.

2.

En los casos de reuniones en lugares de tránsito público y manifestaciones se dará comunicación previa a la autoridad, que sólo podrá prohibirlas cuando existan razones fundadas de alteración del orden público, con peligro para personas o bienes.

## Artículo 22

1.

Se reconoce el derecho de asociación.

2.

Las asociaciones que persigan fines o utilicen medios tipificados como delito son ilegales.

3.

Las asociaciones constituidas al amparo de este artículo deberán inscribirse en un registro a los solos efectos de publicidad.

4.

Las asociaciones sólo podrán ser disueltas o suspendidas en sus actividades en virtud de resolución judicial motivada.

5.

Se prohíben las asociaciones secretas y las de carácter paramilitar.

## Artículo 23

1.

Los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal.





2.

Asimismo, tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, con los requisitos que señalen las leyes.

## Artículo 24

1.

Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.

2.

Asimismo, todos tienen derecho al Juez ordinario predeterminado por la ley, a la defensa y a la asistencia de letrado, a ser informados de la acusación formulada contra ellos, a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías, a utilizar los medios de prueba pertinentes para su defensa, a no declarar contra sí mismo, a no confesarse culpables y a la presunción de inocencia.

La ley regulará los casos en que, por razón de parentesco o de secreto profesional, no se estará obligado a declarar sobre hechos presuntamente delictivos.

## Artículo 25

1.

Nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito, falta o infracción administrativa, según la legislación vigente en aquel momento.

2.

Las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social y no podrán consistir en trabajos forzados. El condenado a pena de prisión que estuviere cumpliendo la misma gozará de los derechos fundamentales de este Capítulo a excepción de los que se vean expresamente limitados por el contenido del fallo condenatorio, el sentido de la pena y la ley penitenciaria. En todo caso, tendrá derecho a un trabajo remunerado y a los beneficios correspondientes de la Seguridad Social, así como al acceso a la cultura y al desarrollo integral de su personalidad.



3.

La Administración civil no podrá imponer sanciones que, directa o subsidiariamente, impliquen privación de libertad.

### Artículo 26

Se prohíben los Tribunales de Honor en el ámbito de la Administración civil y de las organizaciones profesionales.

### Artículo 27

1.

Todos tienen el derecho a la educación. Se reconoce la libertad de enseñanza.

2.

La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales.

3.

Los poderes públicos garantizan el derecho que asiste a los padres para que sus hijos reciban la formación religiosa y moral que esté de acuerdo con sus propias convicciones.

4.

La enseñanza básica es obligatoria y gratuita.

5.

Los poderes públicos garantizan el derecho de todos a la educación, mediante una programación general de la enseñanza, con participación efectiva de todos los sectores afectados y la creación de centros docentes.

6.

Se reconoce a las personas físicas y jurídicas la libertad de creación de centros docentes, dentro del respeto a los principios constitucionales.

7.

Los profesores, los padres y, en su caso, los alumnos intervendrán en el control y gestión de todos los centros sostenidos por la Administración con fondos públicos, en los términos que la ley establezca.



8.

Los poderes públicos inspeccionarán y homologarán el sistema educativo para garantizar el cumplimiento de las leyes.

9.

Los poderes públicos ayudarán a los centros docentes que reúnan los requisitos que la ley establezca.

10.

Se reconoce la autonomía de las Universidades, en los términos que la ley establezca.

## Artículo 28

1.

Todos tienen derecho a sindicarse libremente. La ley podrá limitar o exceptuar el ejercicio de este derecho a las Fuerzas o Institutos armados o a los demás Cuerpos sometidos a disciplina militar y regulará las peculiaridades de su ejercicio para los funcionarios públicos. La libertad sindical comprende el derecho a fundar sindicatos y a afiliarse al de su elección así como el derecho de los sindicatos a formar confederaciones y a fundar organizaciones sindicales internacionales o afiliarse a las mismas. Nadie podrá ser obligado a afiliarse a un sindicato.

2.

Se reconoce el derecho a la huelga de los trabajadores para la defensa de sus intereses. La ley que regule el ejercicio de este derecho establecerá las garantías precisas para asegurar el mantenimiento de los servicios esenciales de la comunidad.

## Artículo 29

1.

Todos los españoles tendrán el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley.

2.

Los miembros de las Fuerzas o Institutos armados o de los Cuerpos sometidos a disciplina militar podrán ejercer este derecho sólo individualmente y con arreglo a lo dispuesto en su legislación específica.



## Sección 2ª. De los derechos y deberes de los ciudadanos

### Artículo 30

1.

Los españoles tienen el derecho y el deber de defender a España.

2.

La ley fijará las obligaciones militares de los españoles y regulará, con las debidas garantías, la objeción de conciencia, así como las demás causas de exención del servicio militar obligatorio, pudiendo imponer, en su caso, una prestación social sustitutoria.

3.

Podrá establecerse un servicio civil para el cumplimiento de fines de interés general.

4.

Mediante ley podrán regularse los deberes de los ciudadanos en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.

### Artículo 31

1.

Todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio.

2.

El gasto público realizará una asignación equitativa de los recursos públicos y su programación y ejecución responderán a los criterios de eficiencia y economía.

3.

Sólo podrán establecerse prestaciones personales o patrimoniales de carácter público con arreglo a la ley.

### Artículo 32

1.

El hombre y la mujer tienen derecho a contraer matrimonio con plena igualdad jurídica.



2.

La ley regulará las formas de matrimonio, la edad y capacidad para contraerlo, los derechos y deberes de los cónyuges, las causas de separación y disolución y sus efectos.

### Artículo 33

1.

Se reconoce el derecho a la propiedad privada y a la herencia.

2.

La función social de estos derechos delimitará su contenido, de acuerdo con las leyes.

3.

Nadie podrá ser privado de sus bienes y derechos sino por causa justificada de utilidad pública o interés social, mediante la correspondiente indemnización y de conformidad con lo dispuesto por las leyes.

### Artículo 34

1.

Se reconoce el derecho de fundación para fines de interés general, con arreglo a la ley.

2.

Regirá también para las fundaciones lo dispuesto en los apartados 2 y 4 del artículo 22.

### Artículo 35

1.

Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo.

2.

La ley regulará un estatuto de los trabajadores.



## Artículo 36

La ley regulará las peculiaridades propias del régimen jurídico de los Colegios Profesionales y el ejercicio de las profesiones tituladas. La estructura interna y el funcionamiento de los Colegios deberán ser democráticos.

## Artículo 37

### 1.

La ley garantizará el derecho a la negociación colectiva laboral entre los representantes de los trabajadores y empresarios, así como la fuerza vinculante de los convenios.

### 2.

Se reconoce el derecho de los trabajadores y empresarios a adoptar medidas de conflicto colectivo. La ley que regule el ejercicio de este derecho, sin perjuicio de las limitaciones que pueda establecer, incluirá las garantías precisas para asegurar el funcionamiento de los servicios esenciales de la comunidad.

## Artículo 38

Se reconoce la libertad de empresa en el marco de la economía de mercado. Los poderes públicos garantizan y protegen su ejercicio y la defensa de la productividad, de acuerdo con las exigencias de la economía general y, en su caso, de la planificación.

## CAPÍTULO III. DE LOS PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA SOCIAL Y ECONÓMICA

## Artículo 39

### 1.

Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia.

### 2.

Los poderes públicos aseguran, asimismo, la protección integral de los hijos, iguales éstos ante la ley con independencia de su filiación, y de las madres, cualquiera que sea su estado civil. La ley posibilitará la investigación de la paternidad.



3.

Los padres deben prestar asistencia de todo orden a los hijos habidos dentro o fuera del matrimonio, durante su minoría de edad y en los demás casos en que legalmente proceda.

4.

Los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

#### Artículo 40

1.

Los poderes públicos promoverán las condiciones favorables para el progreso social y económico y para una distribución de la renta regional y personal más equitativa, en el marco de una política de estabilidad económica. De manera especial realizarán una política orientada al pleno empleo.

2.

Asimismo, los poderes públicos fomentarán una política que garantice la formación y readaptación profesionales; velarán por la seguridad e higiene en el trabajo y garantizarán el descanso necesario, mediante la limitación de la jornada laboral, las vacaciones periódicas retribuidas y la promoción de centros adecuados.

#### Artículo 41

Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres.

#### Artículo 42

El Estado velará especialmente por la salvaguardia de los derechos económicos y sociales de los trabajadores españoles en el extranjero, y orientará su política hacia su retorno.

#### Artículo 43

1.

Se reconoce el derecho a la protección de la salud.



2.

Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.

3.

Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio.

#### Artículo 44

1.

Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho.

2.

Los poderes públicos promoverán la ciencia y la investigación científica y técnica en beneficio del interés general.

#### Artículo 45

1.

Todos tienen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo.

2.

Los poderes públicos velarán por la utilización racional de todos los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de la vida y defender y restaurar el medio ambiente, apoyándose en la indispensable solidaridad colectiva.

3.

Para quienes violen lo dispuesto en el apartado anterior, en los términos que la ley fije se establecerán sanciones penales o, en su caso, administrativas, así como la obligación de reparar el daño causado.

#### Artículo 46

Los poderes públicos garantizarán la conservación y promoverán el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico de los pueblos de España y de los bienes que lo





integran, cualquiera que sea su régimen jurídico y su titularidad. La ley penal sancionará los atentados contra este patrimonio.

#### Artículo 47

Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación.

La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos.

#### Artículo 48

Los poderes públicos promoverán las condiciones para la participación libre y eficaz de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural.

#### Artículo 49

Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos.

#### Artículo 50

Los poderes públicos garantizarán, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Asimismo, y con independencia de las obligaciones familiares, promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.



## Artículo 51

### 1.

Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

### 2.

Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

### 3.

En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.

## Artículo 52

La ley regulará las organizaciones profesionales que contribuyan a la defensa de los intereses económicos que les sean propios. Su estructura interna y funcionamiento deberán ser democráticos.

## CAPÍTULO IV. DE LAS GARANTÍAS DE LAS LIBERTADES Y DERECHOS FUNDAMENTALES

## Artículo 53

### 1.

Los derechos y libertades reconocidos en el Capítulo segundo del presente Título vinculan a todos los poderes públicos. Sólo por ley, que en todo caso deberá respetar su contenido esencial, podrá regularse el ejercicio de tales derechos y libertades, que se tutelarán de acuerdo con lo previsto en el artículo 161.1 a).

### 2.

Cualquier ciudadano podrá recabar la tutela de las libertades y derechos reconocidos en el artículo 14 y la Sección primera del Capítulo 2º ante los Tribunales ordinarios por un procedimiento basado en los principios de preferencia y sumariedad y, en su caso, a través



del recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional. Este último recurso será aplicable a la objeción de conciencia reconocida en el artículo 30.

### 3.

El reconocimiento, el respeto y la protección de los principios reconocidos en el Capítulo 3º informará la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos. Sólo podrán ser alegados ante la Jurisdicción ordinaria de acuerdo con lo que dispongan las leyes que los desarrollen.

## Artículo 54

### Defensor del Pueblo

Una ley orgánica regulará la institución del Defensor del Pueblo, como alto comisionado de las Cortes Generales, designado por éstas para la defensa de los derechos comprendidos en este Título, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes Generales.

## CAPITULO V. DE LA SUSPENSIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES

## Artículo 55

### 1.

Los derechos reconocidos en los artículos 17, 18, apartados 2 y 3, artículos 19, 20, apartados 1 a) y d), y 5, artículos 21, 28, apartado 2, y artículo 37, apartado 2, podrán ser suspendidos cuando se acuerde la declaración del estado de excepción o de sitio en los términos previstos en la Constitución. Se exceptúa de lo establecido anteriormente el apartado 3 del artículo 17 para el supuesto de declaración de estado de excepción.

### 2.

Una ley orgánica podrá determinar la forma y los casos en los que, de forma individual y con la necesaria intervención judicial y el adecuado control parlamentario, los derechos reconocidos en los artículos 17, apartado 2, y 18, apartados 2 y 3, pueden ser suspendidos para personas determinadas, en relación con las investigaciones correspondientes a la actuación de bandas armadas o elementos terroristas.



La utilización injustificada o abusiva de las facultades reconocidas en dicha ley orgánica producirá responsabilidad penal, como violación de los derechos y libertades reconocidos por las leyes.



# Título II.

## De la Corona

### Artículo 56

1.

El Rey es el Jefe del Estado, símbolo de su unidad y permanencia, arbitra y modera el funcionamiento regular de las instituciones, asume la más alta representación del Estado español en las relaciones internacionales, especialmente con las naciones de su comunidad histórica, y ejerce las funciones que le atribuyen expresamente la Constitución y las leyes.

2.

Su título es el de Rey de España y podrá utilizar los demás que correspondan a la Corona.

3.

La persona del Rey es inviolable y no está sujeta a responsabilidad. Sus actos estarán siempre refrendados en la forma establecida en el artículo 64, careciendo de validez sin dicho refrendo, salvo lo dispuesto en el artículo 65.2.

### Artículo 57

1.

La Corona de España es hereditaria en los sucesores de SM Don Juan Carlos I de Borbón, legítimo heredero de la dinastía histórica. La sucesión en el trono seguirá el orden regular de primogenitura y representación, siendo preferida siempre la línea anterior a las posteriores; en la misma línea, el grado más próximo al más remoto; en el mismo grado, el varón a la mujer, y en el mismo sexo, la persona de más edad a la de menos.



2.

El Príncipe heredero, desde su nacimiento o desde que se produzca el hecho que origine el llamamiento, tendrá la dignidad de Príncipe de Asturias y los demás títulos vinculados tradicionalmente al sucesor de la Corona de España.

3.

Extinguidas todas las líneas llamadas en Derecho, las Cortes Generales proveerán a la sucesión en la Corona en la forma que más convenga a los intereses de España.

4.

Aquellas personas que teniendo derecho a la sucesión en el trono contrajeran matrimonio contra la expresa prohibición del Rey y de las Cortes Generales, quedarán excluidas en la sucesión a la Corona por sí y sus descendientes.

5.

Las abdicaciones y renunciaciones y cualquier duda de hecho o de derecho que ocurra en el orden de sucesión a la Corona se resolverán por una ley orgánica.

## Artículo 58

La Reina consorte o el consorte de la Reina no podrán asumir funciones constitucionales, salvo lo dispuesto para la Regencia.

## Artículo 59

1.

Cuando el Rey fuere menor de edad, el padre o la madre del Rey y, en su defecto, el pariente mayor de edad más próximo a suceder en la Corona, según el orden establecido en la Constitución, entrará a ejercer inmediatamente la Regencia y la ejercerá durante el tiempo de la minoría de edad del Rey.

2.

Si el Rey se inhabilitare para el ejercicio de su autoridad y la imposibilidad fuere reconocida por las Cortes Generales, entrará a ejercer inmediatamente la Regencia el Príncipe heredero de la Corona, si fuere mayor de edad. Si no lo fuere, se procederá de la manera prevista en el apartado anterior, hasta que el Príncipe heredero alcance la mayoría de edad.



3.

Si no hubiere ninguna persona a quien corresponda la Regencia, ésta será nombrada por las Cortes Generales, y se compondrá de una, tres o cinco personas.

4.

Para ejercer la Regencia es preciso ser español y mayor de edad.

5.

La Regencia se ejercerá por mandato constitucional y siempre en nombre del Rey.

## Artículo 60

1.

Será tutor del Rey menor la persona que en su testamento hubiese nombrado el Rey difunto, siempre que sea mayor de edad y español de nacimiento; si no lo hubiese nombrado, será tutor el padre o la madre, mientras permanezcan viudos. En su defecto, lo nombrarán las Cortes Generales, pero no podrán acumularse los cargos de Regente y de tutor sino en el padre, madre o ascendientes directos del Rey.

2.

El ejercicio de la tutela es también incompatible con el de todo cargo o representación política.

## Artículo 61

1.

El Rey, al ser proclamado ante las Cortes Generales, prestará juramento de desempeñar fielmente sus funciones, guardar y hacer guardar la Constitución y las leyes y respetar los derechos de los ciudadanos y de las Comunidades Autónomas.

2.

El Príncipe heredero, al alcanzar la mayoría de edad, y el Regente o Regentes al hacerse cargo de sus funciones, prestarán el mismo juramento, así como el de fidelidad al Rey.

## Artículo 62

Corresponde al Rey:

A)

Sancionar y promulgar las leyes.



**B)**

Convocar y disolver las Cortes Generales y convocar elecciones en los términos previstos en la Constitución.

**C)**

Convocar a referéndum en los casos previstos en la Constitución.

**D)**

Proponer el candidato a Presidente de Gobierno y, en su caso, nombrarlo, así como poner fin a sus funciones en los términos previstos en la Constitución.

**E)**

Nombrar y separar a los miembros del Gobierno, a propuesta de su Presidente.

**F)**

Expedir los decretos acordados en el Consejo de Ministros, conferir los empleos civiles y militares y conceder honores y distinciones con arreglo a las leyes.

**G)**

Ser informado de los asuntos de Estado y presidir, a estos efectos, las sesiones del Consejo de Ministros, cuando lo estime oportuno, a petición del Presidente del Gobierno.

**H)**

El mando supremo de las Fuerzas Armadas.

**I)**

Ejercer el derecho de gracia con arreglo a la ley, que no podrá autorizar indultos generales.

**J)**

El Alto Patronazgo de las Reales Academias.

## Artículo 63

**1.**

El Rey acredita a los embajadores y otros representantes diplomáticos. Los representantes extranjeros en España están acreditados ante él.

**2.**

Al Rey corresponde manifestar el consentimiento del Estado para obligarse internacionalmente por medio de tratados, de conformidad con la Constitución y las leyes.





3.

Al Rey corresponde, previa autorización de las Cortes Generales, declarar la guerra y hacer la paz.

#### Artículo 64

1.

Los actos del Rey serán refrendados por el Presidente del Gobierno y, en su caso, por los Ministros competentes. La propuesta y el nombramiento del Presidente del Gobierno, y la disolución prevista en el artículo 99, serán refrendados por el Presidente del Congreso.

2.

De los actos del Rey serán responsables las personas que los refrenden.

#### Artículo 65

1.

El Rey recibe de los Presupuestos del Estado una cantidad global para el sostenimiento de su Familia y Casa, y distribuye libremente la misma.

2.

El Rey nombra y releva libremente a los miembros civiles y militares de su Casa.



# Título III.

## De las Cortes Generales

### CAPITULO I. DE LAS CÁMARAS

#### Artículo 66

1.

Las Cortes Generales representan al Pueblo español y están formadas por el Congreso de los Diputados y el Senado.

2.

Las Cortes Generales ejercen la potestad legislativa del Estado, aprueban sus Presupuestos, controlan la acción del Gobierno y tienen las demás competencias que les atribuya la Constitución.

3.

Las Cortes Generales son inviolables.

#### Artículo 67

1.

Nadie podrá ser miembro de las dos Cámaras simultáneamente, ni acumular el acta de una Asamblea de Comunidad Autónoma con la de Diputado al Congreso.

2.

Los miembros de las Cortes Generales no estarán ligados por mandato imperativo.

3.

Las reuniones de Parlamentarios que se celebren sin convocatoria reglamentaria no vincularán a las Cámaras, y no podrán ejercer sus funciones ni ostentar sus privilegios.



## Artículo 68

### 1.

El Congreso se compone de un mínimo de 300 y un máximo de 400 Diputados, elegidos por sufragio universal, libre, igual, directo y secreto, en los términos que establezca la ley.

### 2.

La circunscripción electoral es la provincia.

Las poblaciones de Ceuta y Melilla estarán representadas cada una de ellas por un Diputado. La ley distribuirá el número total de Diputados, asignando una representación mínima inicial a cada circunscripción y distribuyendo los demás en proporción a la población.

### 3.

La elección se verificará en cada circunscripción atendiendo a criterios de representación proporcional.

### 4.

El Congreso es elegido por cuatro años. El mandato de los Diputados termina cuatro años después de su elección o el día de la disolución de la Cámara.

### 5.

Son electores y elegibles todos los españoles que estén en pleno uso de sus derechos políticos.

La ley reconocerá y el Estado facilitará el ejercicio del derecho de sufragio a los españoles que se encuentren fuera del territorio de España.

### 6.

Las elecciones tendrán lugar entre los treinta días y sesenta días desde la terminación del mandato. El Congreso electo deberá ser convocado dentro de los veinticinco días siguientes a la celebración de las elecciones.

## Artículo 69

### 1.

El Senado es la Cámara de representación territorial.

### 2.

En cada provincia se elegirán cuatro Senadores por sufragio universal, libre, igual, directo y secreto por los votantes de cada una de ellas, en los términos que señale una ley orgánica.



3.

En las provincias insulares, cada isla o agrupación de ellas, con Cabildo o Consejo Insular, constituirá una circunscripción a efectos de elección de Senadores, correspondiendo tres a cada una de las islas mayores -Gran Canaria, Mallorca y Tenerife- y uno a cada una de las siguientes islas o agrupaciones: Ibiza-Formentera, Menorca, Fuerteventura, Gomera, Hierro, Lanzarote y La Palma.

4.

Las poblaciones de Ceuta y Melilla elegirán cada una de ellas dos Senadores.

5.

Las Comunidades Autónomas designarán además un Senador y otro más por cada millón de habitantes de su respectivo territorio. La designación corresponderá a la Asamblea Legislativa o, en su defecto, al órgano colegiado superior de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo que establezcan los Estatutos, que asegurarán, en todo caso, la adecuada representación proporcional.

6.

El Senado es elegido por cuatro años. El mandato de los Senadores termina cuatro años después de su elección o el día de la disolución de la Cámara.

## Artículo 70

1.

La ley electoral determinará las causas de inelegibilidad e incompatibilidad de los Diputados y Senadores, que comprenderán, en todo caso:

a)

A los componentes del Tribunal Constitucional.

b)

A los altos cargos de la Administración del Estado que determine la ley, con la excepción de los miembros del Gobierno.

c)

Al Defensor del Pueblo.

d)

A los Magistrados, Jueces y Fiscales en activo.

e)

A los militares profesionales y miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y Policía en activo.

f)

A los miembros de las Juntas Electorales.



2.

La validez de las actas y credenciales de los miembros de ambas Cámaras estará sometida al control judicial, en los términos que establezca la ley electoral.

## Artículo 71

1.

Los Diputados y Senadores gozarán de inviolabilidad por las opiniones manifestadas en el ejercicio de sus funciones.

2.

Durante el período de su mandato los Diputados y Senadores gozarán asimismo de inmunidad y sólo podrán ser detenidos en caso de flagrante delito. No podrán ser inculcados ni procesados sin la previa autorización de la Cámara respectiva.

3.

En las causas contra Diputados y Senadores será competente la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo.

4.

Los Diputados y Senadores percibirán una asignación que será fijada por las respectivas Cámaras.

## Artículo 72

1.

Las Cámaras establecen sus propios Reglamentos, aprueban autónomamente sus presupuestos y, de común acuerdo, regulan el Estatuto del Personal de las Cortes Generales. Los Reglamentos y su reforma serán sometidos a una votación final sobre su totalidad, que requerirá la mayoría absoluta.

2.

Las Cámaras eligen sus respectivos Presidentes y los demás miembros de sus Mesas. Las sesiones conjuntas serán presididas por el Presidente del Congreso y se regirán por un Reglamento de las Cortes Generales aprobado por mayoría absoluta de cada Cámara.

3.

Los Presidentes de las Cámaras ejercen en nombre de las mismas todos los poderes administrativos y facultades de policía en el interior de sus respectivas sedes.



## Artículo 73

### 1.

Las Cámaras se reunirán anualmente en dos períodos ordinarios de sesiones: el primero, de septiembre a diciembre, y el segundo, de febrero a junio.

### 2.

Las Cámaras podrán reunirse en sesiones extraordinarias a petición del Gobierno, de la Diputación Permanente o de la mayoría absoluta de los miembros de cualquiera de las Cámaras. Las sesiones extraordinarias deberán convocarse sobre un orden del día determinado y serán clausuradas una vez que éste haya sido agotado.

## Artículo 74

### 1.

Las Cámaras se reunirán en sesión conjunta para ejercer las competencias no legislativas que el Título II atribuye expresamente a las Cortes Generales.

### 2.

Las decisiones de las Cortes Generales previstas en los artículos 94.1, 145.2, y 158.2, se adoptarán por mayoría de cada una de las Cámaras. En el primer caso, el procedimiento se iniciará por el Congreso, y en los otros dos, por el Senado. En ambos casos, si no hubiera acuerdo entre Senado y Congreso, se intentará obtener por una Comisión Mixta compuesta de igual número de Diputados y Senadores. La Comisión presentará un texto, que será votado por ambas Cámaras. Si no se aprueba en la forma establecida, decidirá el Congreso por mayoría absoluta.

## Artículo 75

### 1.

Las Cámaras funcionarán en Pleno y por Comisiones.

### 2.

Las Cámaras podrán delegar en las Comisiones Legislativas Permanentes la aprobación de proyectos o proposiciones de ley. El Pleno podrá, no obstante, recabar en cualquier momento el debate y votación de cualquier proyecto o proposición de ley que haya sido objeto de esta delegación.



3.

Quedan exceptuados de lo dispuesto en el apartado anterior la reforma constitucional, las cuestiones internacionales, las leyes orgánicas y de bases y los Presupuestos Generales del Estado.

## Artículo 76

1.

El Congreso y el Senado, y, en su caso, ambas Cámaras conjuntamente, podrán nombrar Comisiones de investigación sobre cualquier asunto de interés público. Sus conclusiones no serán vinculantes para los Tribunales, ni afectarán a las resoluciones judiciales, sin perjuicio de que el resultado de la investigación sea comunicado al Ministerio Fiscal para el ejercicio, cuando proceda, de las acciones oportunas.

2.

Será obligatorio comparecer a requerimiento de las Cámaras. La ley regulará las sanciones que puedan imponerse por incumplimiento de esta obligación.

## Artículo 77

1.

Las Cámaras pueden recibir peticiones individuales y colectivas, siempre por escrito, quedando prohibida la presentación directa por manifestaciones ciudadanas.

2.

Las Cámaras pueden remitir al Gobierno las peticiones que reciban. El Gobierno está obligado a explicarse sobre su contenido, siempre que las Cámaras lo exijan.

## Artículo 78

1.

En cada Cámara habrá una Diputación Permanente compuesta por un mínimo de veintiún miembros, que representarán a los grupos parlamentarios, en proporción a su importancia numérica.

2.

Las Diputaciones Permanentes estarán presididas por el Presidente de la Cámara respectiva y tendrán como funciones la prevista en el artículo 73, la de asumir las facultades que correspondan a las Cámaras, de acuerdo con los artículos 86 y 116, en caso de que



éstas hubieren sido disueltas o hubiere expirado su mandato y la de velar por los poderes de las Cámaras, cuando éstas no estén reunidas.

3.

Expirado el mandato o en caso de disolución, las Diputaciones Permanentes seguirán ejerciendo sus funciones hasta la constitución de las nuevas Cortes Generales.

4.

Reunida la Cámara correspondiente, la Diputación Permanente dará cuenta de los asuntos tratados y de sus decisiones.

## Artículo 79

1.

Para adoptar acuerdos las Cámaras deben estar reunidas reglamentariamente y con asistencia de la mayoría de sus miembros.

2.

Dichos acuerdos, para ser válidos, deberán ser aprobados por la mayoría de los miembros presentes, sin perjuicio de las mayorías especiales que establezcan la Constitución o las leyes orgánicas y las que para elección de personas establezcan los Reglamentos de las Cámaras.

3.

El voto de Senadores y Diputados es personal e indelegable.

## Artículo 80

Las sesiones plenarias de las Cámaras serán públicas, salvo acuerdo en contrario de cada Cámara, adoptado por mayoría absoluta o con arreglo al Reglamento.





# Ley orgánica 1/1981, de 6 abril,

Estatuto de autonomía de Galicia: títulos preliminar y I<sup>1</sup>

FORMACIÓN

tema **2**

**personal laboral fijo**

GRUPO V  
CATEGORÍA 003

## índice

2	Título preliminar
6	Título I. Del poder gallego
6	CAPITULO I. DEL PARLAMENTO
9	CAPITULO II. DE LA JUNTA Y DE SU PRESIDENTE
12	CAPITULO III. DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN GALICIA

<sup>1</sup> BOE 28 ABRIL 1981, NÚM. 101.



# Título preliminar

## Artículo 1

1.

Galicia, nacionalidad histórica, se constituye en Comunidad Autónoma para acceder a su autogobierno, de conformidad con la Constitución Española y con el presente Estatuto, que es su norma institucional básica.

2.

La Comunidad Autónoma, a través de instituciones democráticas, asume como tarea principal la defensa de la identidad de Galicia y de sus intereses y la promoción de solidaridad entre todos cuantos integran el pueblo gallego.

3.

Los poderes de la Comunidad Autónoma de Galicia emanan de la Constitución, del presente Estatuto y del pueblo.

## Artículo 2

1.

El territorio de Galicia es el comprendido en las actuales provincias de La Coruña, Lugo, Orense y Pontevedra.

2.

La organización territorial tendrá en cuenta la distribución de la población gallega y sus formas tradicionales de convivencia y asentamiento.



3.

Una ley del Parlamento regulará la organización territorial propia de Galicia, de acuerdo con el presente Estatuto.

### Artículo 3

1.

A los efectos del presente Estatuto, gozan de la condición política de gallegos los ciudadanos españoles que, de acuerdo con las leyes generales del Estado, tengan vecindad administrativa en cualquiera de los Municipios de Galicia.

2.

Como gallegos, gozan de los derechos políticos definidos en este Estatuto los Ciudadanos españoles residentes en el extranjero que hayan tenido la última vecindad administrativa en Galicia y acrediten esta condición en el correspondiente Consulado de España. Gozarán también de estos derechos sus descendientes inscritos como españoles, si así lo solicitan, en la forma que determine la ley del Estado.

### Artículo 4

1.

Los derechos, libertades y deberes fundamentales de los gallegos son los establecidos en la Constitución .

2.

Corresponde a los poderes públicos de Galicia promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impiden o dificultan su plenitud y facilitar la participación de todos los gallegos en la vida política, económica, cultural y social.

3.

Los poderes públicos de la Comunidad Autónoma asumen, como uno de los principios rectores de su política social y económica, el derecho de los gallegos a vivir y trabajar en su propia tierra.

### Artículo 5.

1.

La lengua propia de Galicia es el gallego.



2.

Los idiomas gallego y castellano son oficiales en Galicia y todos tienen el derecho de conocerlos y usarlos.

3.

Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal y oficial de los dos idiomas y potenciarán la utilización del gallego en todos los órdenes de la vida pública, cultural e informativa, y dispondrán los medios necesarios para facilitar su conocimiento.

4.

Nadie podrá ser discriminado por razón de la lengua.

## Artículo 6

1.

La bandera de Galicia es blanca con una banda diagonal de color azul que la atraviesa desde el ángulo superior izquierdo hasta el inferior derecho.

2.

Galicia tiene himno y escudo propios.

## Artículo 7

1.

Las Comunidades gallegas asentadas fuera de Galicia podrán solicitar, como tales, el reconocimiento de su galleguidad entendida como el derecho a colaborar y compartir la vida social y cultural del pueblo gallego. Una ley del Parlamento regulará, sin perjuicio de las competencias del Estado, el alcance y contenido de aquel reconocimiento a dichas Comunidades que en ningún caso implicará la concesión de derechos políticos.

2.

La Comunidad Autónoma podrá solicitar del Estado español que para facilitar lo dispuesto anteriormente celebre los oportunos tratados o convenios con los Estados donde existan dichas Comunidades.

## Artículo 8

Una ley de Galicia, para cuya aprobación se requerirá el voto favorable de las dos terceras partes de los miembros de su Parlamento, fijará la sede de las instituciones autonómicas.



# Título I.

## Del poder gallego

### Artículo 9

#### 1.

Los poderes de la Comunidad Autónoma se ejercen a través del Parlamento, de la Junta y de su Presidente.

#### 2.

Las leyes de Galicia ordenarán el funcionamiento de estas instituciones de acuerdo con la Constitución y el presente Estatuto.

## CAPÍTULO I. DEL PARLAMENTO

### Artículo 10

#### 1.

Son funciones del Parlamento de Galicia las siguientes:

##### a)

Ejercer la potestad legislativa de la Comunidad Autónoma. El Parlamento sólo podrá delegar esta potestad legislativa en la Junta, en los términos que establecen los artículos 82 , 83 y 84 de la Constitución para el supuesto de la delegación legislativa de las Cortes Generales al Gobierno, todo ello en el marco del presente Estatuto.

##### b)

Controlar la acción ejecutiva de la Junta, aprobar los presupuestos y ejercer las otras competencias que le sean atribuidas por la Constitución, por el presente Estatuto, por las leyes del Estado y las del Parlamento de Galicia.

##### c)

Designar para cada legislatura de las Cortes Generales a los Senadores representantes de la Comunidad Autónoma Gallega, de acuerdo con lo previsto en el artículo 69, apartado 5 , de la Constitución. Tal designación



se hará de forma proporcional a la representación de las distintas fuerzas políticas existentes en el Parlamento de Galicia.

d)

Elegir de entre sus miembros al Presidente de la Junta de Galicia.

e)

Exigir, en su caso, responsabilidad política a la Junta y a su Presidente.

f)

Solicitar del Gobierno la adopción de proyectos de ley y presentar ante la Mesa del Congreso de los Diputados proposiciones de ley.

g)

Interponer recursos de institucionalidad y personarse ante el Tribunal Constitucional en los supuestos y en los términos previstos en la Constitución y en la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional.

2.

El Parlamento de Galicia es inviolable.

## Artículo 11

1.

El Parlamento estará constituido por Diputados elegidos por sufragio universal, igual, libre, directo y secreto.

2.

El Parlamento será elegido por un plazo de cuatro años, de acuerdo con un sistema de representación proporcional que asegure, además, la representación de las diversas zonas del territorio gallego.

3.

Los miembros del Parlamento de Galicia serán inviolables por los votos y opiniones que emitan en el ejercicio de su cargo. Durante su mandato no podrán ser detenidos ni retenidos por los actos delictivos cometidos en el territorio de Galicia, sino en caso de flagrante delito, correspondiendo decidir, en todo caso, sobre su inculpación, prisión, procesamiento y juicio al Tribunal Superior de Justicia de Galicia. Fuera de dicho territorio, la responsabilidad penal será exigible, en los mismos términos, ante la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo.

4.

La circunscripción electoral será, en todo caso, la provincia.



5.

Una ley del Parlamento de Galicia determinará los plazos y regulará el procedimiento para elección de sus miembros, fijando su número entre 60 y 80, y las causas de inelegibilidad e incompatibilidad que afecten a los puestos o cargos que se desempeñen dentro del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

6.

El Parlamento, mediante ley, podrá establecer un sistema para que los intereses del conjunto de los gallegos residentes en el extranjero estén presentes en las decisiones de la Comunidad Autónoma.

7.

Los Diputados no estarán sujetos a mandato imperativo.

## Artículo 12

1.

El Parlamento elegirá de entre sus miembros un Presidente, la Mesa y una Diputación Permanente. El Reglamento, que deberá ser aprobado por mayoría absoluta, regulará su composición, régimen y funcionamiento.

2.

El Parlamento de Galicia fijará su propio presupuesto.

3.

El Parlamento funcionará en Pleno y en Comisiones, y se reunirá en sesiones ordinarias y extraordinarias.

4.

El Reglamento precisará el número mínimo de Diputados para la formación de Grupos Parlamentarios, la intervención de éstos en el proceso legislativo y las funciones de la Junta de Portavoces de aquéllos. Los Grupos Parlamentarios participarán en todas las Comisiones en proporción al número de sus miembros.

## Artículo 13

1.

La iniciativa legislativa corresponde a los Diputados, al Parlamento y a la Junta. La iniciativa popular para la presentación de proposiciones de ley que hayan de ser tramitadas



por el Parlamento de Galicia se regulará por éste mediante ley de acuerdo con lo que establezca la Ley Orgánica prevista en el artículo 87.3 de la Constitución .

2.

Las leyes de Galicia serán promulgadas en nombre del Rey por el Presidente de la Junta y publicadas en el «Diario Oficial de Galicia» y en el «Boletín Oficial del Estado». A efectos de su entrada en vigor regirá la fecha de su publicación en el «Diario Oficial de Galicia».

3.

El control de la constitucionalidad de las leyes del Parlamento de Galicia corresponderá al Tribunal Constitucional.

## Artículo 14

Corresponde a la Comunidad Autónoma la creación y organización mediante ley de su Parlamento y con respeto a la institución del Defensor del Pueblo establecida en el artículo 54 de la Constitución , de un órgano similar que en coordinación con aquélla, ejerza las funciones a las que se refiere el mencionado artículo y cualesquiera otras que el Parlamento de Galicia pueda encomendarle.

## CAPITULO II. DE LA JUNTA Y DE SU PRESIDENTE

### Artículo 15

1.

El Presidente dirige y coordina la acción de la Junta y ostenta la representación de la Comunidad Autónoma y la ordinaria del Estado en Galicia.

2.

El Presidente de la Junta será elegido por el Parlamento Gallego de entre sus miembros y será nombrado por el Rey.

3.

El Presidente del Parlamento, previa consulta con las fuerzas políticas representadas parlamentariamente, y oída la Mesa, propondrá un candidato a Presidente de la Junta.

El candidato presentará su programa al Parlamento. Para ser elegido, el candidato deberá, en primera votación, obtener mayoría absoluta; de no obtenerla, se procederá a una





nueva votación 24 horas después de la anterior, y la confianza se entenderá otorgada si obtuviera mayoría simple.

Caso de no conseguirse dicha mayoría, se tramitarán sucesivas propuestas en la forma prevista anteriormente.

4.

El Presidente de la Junta será políticamente responsable ante el Parlamento. Una ley de Galicia determinará el alcance de tal responsabilidad, así como el Estatuto personal y atribuciones del Presidente.

## Artículo 16

1.

La Junta es el órgano colegiado de Gobierno de Galicia.

2.

La Junta de Galicia está compuesta por el Presidente, Vicepresidente o Vicepresidentes, en su caso, y los Consejeros.

3.

Los Vicepresidentes y los Consejeros serán nombrados y cesados por el Presidente.

4.

Una ley de Galicia regulará la organización de la Junta y las atribuciones y el Estatuto personal de sus componentes.

## Artículo 17

1.

La Junta de Galicia responde políticamente ante el Parlamento de forma solidaria, sin perjuicio de la responsabilidad directa de cada uno de sus componentes por su gestión.

2.

La Junta cesa tras la celebración de elecciones al Parlamento gallego; en los casos de pérdida de la confianza parlamentaria, dimisión y fallecimiento de su Presidente.

3.

La Junta cesante continuará en funciones hasta la toma de posesión de la nueva Junta.



## Artículo 18

El Presidente y los demás miembros de la Junta, durante su mandato y por los actos delictivos cometidos en el territorio de Galicia, no podrán ser detenidos ni retenidos sino en caso de flagrante delito, correspondiendo decidir, en todo caso, sobre su inculpación, prisión, procesamiento y juicio al Tribunal Superior de Justicia de Galicia. Fuera de dicho territorio la responsabilidad penal será exigible en los mismos términos ante la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo.

## Artículo 19

La Junta de Galicia podrá interponer recursos de inconstitucionalidad y personarse ante el Tribunal Constitucional en los supuestos y términos previstos en la Constitución y en la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional .

## CAPITULO III. DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN GALICIA

## Artículo 20

Corresponde a la Comunidad Autónoma:

1.

Ejercer todas las facultades que las Leyes Orgánicas del Poder Judicial y del Consejo General del Poder Judicial reconozcan o atribuyan al Gobierno del Estado.

2.

Fijar la delimitación de las demarcaciones territoriales de los órganos jurisdiccionales en Galicia, teniendo en cuenta, entre otros criterios, los límites de los tradicionales partidos judiciales y las características geográficas y de población.

## Artículo 21

El Tribunal Superior de Justicia de Galicia, en el que se integrará la actual Audiencia Territorial es el órgano jurisdiccional en que culminará la organización judicial en su ámbito territorial y ante el que se agotarán las sucesivas instancias procesales, en los términos del artículo 152 de la Constitución y de acuerdo con el presente Estatuto.



## Artículo 22

### 1.

La competencia de los órganos jurisdiccionales en Galicia se extiende:

#### a)

En el orden civil, a todas las instancias y grados, incluidos los recursos de casación y de revisión en las materias de Derecho Civil gallego.

#### b)

En el orden penal y social, a todas las instancias y grados, con excepción de los recursos de casación y revisión.

#### c)

En el orden contencioso-administrativo, a todas las instancias y grados, cuando se trate de actos dictados por la Junta y por la Administración de Galicia, en las materias cuya legislación corresponda en exclusiva a la Comunidad Autónoma y la que, de acuerdo con la ley de dicha jurisdicción, le corresponda en relación con los actos dictados por la Administración del Estado en Galicia.

#### d)

A las cuestiones de competencia entre órganos judiciales en Galicia.

#### e)

A los recursos sobre calificación de documentos referentes al derecho privativo gallego que deban tener acceso a los Registros de la Propiedad.

### 2.

En las restantes materias se podrá interponer, cuando proceda ante el Tribunal Supremo, el recurso de casación o el que corresponda, según las leyes del Estado y, en su caso, el de revisión. El Tribunal Supremo resolverá también los conflictos de competencia y jurisdicción entre los Tribunales de Galicia y los del resto de España.

## Artículo 23

### 1.

El Presidente del Tribunal Superior de Justicia de Galicia será nombrado por el Rey a propuesta del Consejo General del Poder Judicial.

### 2.

El nombramiento de los Magistrados, Jueces y Secretarios del Tribunal Superior de Justicia, se efectuará en la forma prevista en las Leyes Orgánicas del Poder Judicial y del Consejo General del Poder Judicial .



## Artículo 24

### 1.

A instancia de la Comunidad Autónoma, el órgano competente convocará los concursos y oposiciones para cubrir las plazas vacantes en Galicia de Magistrados, Jueces, Secretarios Judiciales y restante personal al servicio de la Administración de Justicia, de acuerdo con lo que disponga la Ley Orgánica del Poder Judicial .

### 2.

Corresponde íntegramente al Estado, de conformidad con las leyes generales, la organización y el funcionamiento del Ministerio Fiscal.

## Artículo 25

En la resolución de los concursos y oposiciones para proveer los puestos de Magistrados, Jueces, Secretarios Judiciales, Fiscales y todos los funcionarios al servicio de la Administración de Justicia, será mérito preferente la especialización en el Derecho gallego y el conocimiento del idioma del país.

## Artículo 26

### 1.

Los Notarios y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles serán nombrados por la Comunidad Autónoma, de conformidad con las leyes del Estado. Para la provisión de notarías, los candidatos serán admitidos en igualdad de derechos, tanto si ejercen en el territorio de Galicia como en el resto de España. En estos concursos y oposiciones será mérito preferente la especialización en Derecho gallego y el conocimiento del idioma del país. En ningún caso podrá establecerse la excepción de naturaleza o vecindad.

### 2.

La Comunidad Autónoma participará en la fijación de las demarcaciones correspondientes a los Registros de la Propiedad y Mercantiles para acomodarlas a lo que se disponga en aplicación del artículo 20, párrafo 2 , de este Estatuto . También participará en la fijación de las demarcaciones notariales y del número de Notarios, de acuerdo con lo previsto en las leyes del Estado.



# Ley 3/1983, de 15 de junio,

de normalización lingüística: títulos I y II<sup>1</sup>

FORMACIÓN

tema **3**

**personal laboral fijo**

GRUPO V  
CATEGORÍA 003

## índice

- 2 Título I. De los derechos Lingüísticos en Galicia
- 3 Título II. Del uso oficial del Gallego

<sup>1</sup> DO. GALICIA 14 JULIO 1983, NÚM. 84



# Título I.

## De los derechos Lingüísticos en Galicia

### Artículo 1<sup>2</sup>

El gallego es la lengua propia de Galicia.

Todos los gallegos tienen el deber de conocerlo y el derecho de usarlo.

### Artículo 2

Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal del gallego y del castellano, lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.

### Artículo 3

Los poderes públicos de Galicia adoptarán las medidas oportunas para que nadie sea discriminado por razón de lengua.

Los ciudadanos podrán dirigirse a los jueces y tribunales para obtener la protección judicial del derecho a emplear su lengua.

<sup>2</sup> DECLARADO INCONSTITUCIONAL POR FALLO DE TC (SALA PLENO), SENTENCIA NÚM. 84/1986, DE 26 JUNIO DE 1986.



# Título II.

## Del uso oficial del Gallego

### Artículo 4

1.

El gallego, como lengua propia de Galicia, es lengua oficial de las instituciones de la Comunidad Autónoma. de su Administración, de la Administración Local y de las Entidades Públicas dependientes de la Comunidad Autónoma.

2.

También lo es el castellano como lengua oficial del Estado.

### Artículo 5

Las leyes de Galicia, los Decretos legislativos, las disposiciones normativas y las resoluciones oficiales de la Administración Pública gallega se publicarán en gallego y castellano en el Diario Oficial de Galicia.

### Artículo 6

1.

Los ciudadanos tienen derecho al uso del gallego, oralmente y por escrito, en sus relaciones con la Administración Pública en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

2.

Las actuaciones administrativas en Galicia serán válidas y producirán sus efectos cualquiera que sea la lengua oficial empleada.



3.

Los poderes públicos de Galicia promoverán el uso normal de la lengua gallega, oralmente y por escrito, en sus relaciones con los ciudadanos.

4.

La Xunta dictará las disposiciones necesarias para la normalización progresiva del uso del gallego. Las Corporaciones Locales deberán hacerlo de acuerdo con las normas recogidas en esta Ley.

## Artículo 7

1.

En el ámbito territorial de Galicia, los ciudadanos podrán utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en las relaciones con la Administración de Justicia.

2.

Las actuaciones judiciales en Galicia serán válidas y producirán sus efectos cualquiera que sea la lengua oficial empleada. En todo caso, la parte o interesado tendrá derecho a que se le entere o notifique en la lengua oficial que elija.

3.

La Xunta de Galicia promoverá, de acuerdo con los órganos correspondientes, la progresiva normalización del uso del gallego en la Administración de Justicia.

## Artículo 8

Los documentos públicos otorgados en Galicia se podrán redactar en gallego o castellano. De no haber acuerdo entre las partes, se emplearán ambas lenguas.

## Artículo 9

1.

En los Registros Públicos dependientes de la Administración autonómica, los asentamientos se harán en la lengua oficial en que esté redactado el documento o se haga la manifestación. Si el documento es bilingüe se inscribirá en la lengua que indique quien lo presenta en el Registro. En los Registros Públicos no dependientes de la Comunidad Autónoma, la Xunta de Galicia promoverá, de acuerdo con los órganos competentes, el uso normal del gallego.





2.

Las certificaciones literales se expedirán en la lengua en la que se efectuase la inscripción reproducida. Cuando no sea transcripción literal del asentamiento, se empleará la lengua oficial interesada por el solicitante.

3.

En el caso de documentos inscritos en doble versión lingüística se pueden obtener certificaciones en cualquiera de las versiones, a voluntad del solicitante.

## Artículo 10

1.

Los topónimos de Galicia tendrán como única forma oficial la gallega.

2.

Corresponde a la Xunta de Galicia la determinación de los nombres oficiales de los municipios, de los territorios, de los núcleos de población, de las vías de comunicación interurbanas y de los topónimos de Galicia. El nombre de las vías urbanas será determinado por el Ayuntamiento correspondiente.

3.

Estas denominaciones son las legales a todos los efectos y la rotulación tendrá que concordar con ellas. La Xunta de Galicia reglamentará la normalización de la rotulación pública respetando en todos los casos las normas internacionales que suscriba el Estado.

## Artículo 11

1.

A fin de hacer efectivos los derechos reconocidos en el presente Título, los poderes autonómicos promoverán la progresiva capacitación en el uso del gallego del personal afecto a la Administración Pública y a las empresas de carácter público en Galicia.

2.

En las pruebas selectivas que se realicen para el acceso a las plazas de la Administración Autónoma y Local se considerará, entre otros méritos, el grado de conocimiento de las lenguas oficiales, que se ponderará para cada nivel profesional.



3.

En las resoluciones de los concursos y oposiciones para proveer los puestos de Magistrados, Jueces, Secretarios Judiciales, Fiscales y todos los funcionarios al servicio de la Administración de Justicia, así como Notarios, Registradores de la Propiedad y Mercantiles, será mérito preferente el conocimiento del idioma gallego.



# Ley 7/2007, de 12 de abril,

del Estatuto básico del empleado público: capítulo VI del título III<sup>1</sup>

FORMACIÓN

tema **4**

**personal laboral fijo**

GRUPO V  
CATEGORÍA 003

## índice

- 2 Título III. Derechos y deberes. Código de conducta de los empleados públicos
- 2 CAPÍTULO VI. DEBERES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS. CÓDIGO DE CONDUCTA

<sup>1</sup> BOE 13 ABRIL 2007, NÚM. 89



# Título III.

Derechos y deberes. Código de conducta de los empleados públicos

## CAPÍTULO VI. DEBERES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS. CÓDIGO DE CONDUCTA

### Artículo 52

#### Deberes de los empleados públicos. Código de Conducta

Los empleados públicos deberán desempeñar con diligencia las tareas que tengan asignadas y velar por los intereses generales con sujeción y observancia de la Constitución y del resto del ordenamiento jurídico, y deberán actuar con arreglo a los siguientes principios: objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental, y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres, que inspiran el Código de Conducta de los empleados públicos configurado por los principios éticos y de conducta regulados en los artículos siguientes.

Los principios y reglas establecidos en este Capítulo informarán la interpretación y aplicación del régimen disciplinario de los empleados públicos.

### Artículo 53

#### Principios éticos

##### 1.

Los empleados públicos respetarán la Constitución y el resto de normas que integran el ordenamiento jurídico.



2.

Su actuación perseguirá la satisfacción de los intereses generales de los ciudadanos y se fundamentará en consideraciones objetivas orientadas hacia la imparcialidad y el interés común, al margen de cualquier otro factor que exprese posiciones personales, familiares, corporativas, clientelares o cualesquiera otras que puedan colisionar con este principio.

3.

Ajustarán su actuación a los principios de lealtad y buena fe con la Administración en la que presten sus servicios, y con sus superiores, compañeros, subordinados y con los ciudadanos.

4.

Su conducta se basará en el respeto de los derechos fundamentales y libertades públicas, evitando toda actuación que pueda producir discriminación alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

5.

Se abstendrán en aquellos asuntos en los que tengan un interés personal, así como de toda actividad privada o interés que pueda suponer un riesgo de plantear conflictos de intereses con su puesto público.

6.

No contraerán obligaciones económicas ni intervendrán en operaciones financieras, obligaciones patrimoniales o negocios jurídicos con personas o entidades cuando pueda suponer un conflicto de intereses con las obligaciones de su puesto público.

7.

No aceptarán ningún trato de favor o situación que implique privilegio o ventaja injustificada, por parte de personas físicas o entidades privadas.

8.

Actuarán de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia, y vigilarán la consecución del interés general y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

9.

No influirán en la agilización o resolución de trámite o procedimiento administrativo sin justa causa y, en ningún caso, cuando ello comporte un privilegio en beneficio de los ti-



tulares de los cargos públicos o su entorno familiar y social inmediato o cuando suponga un menoscabo de los intereses de terceros.

10.

Cumplirán con diligencia las tareas que les correspondan o se les encomienden y, en su caso, resolverán dentro de plazo los procedimientos o expedientes de su competencia.

11.

Ejercerán sus atribuciones según el principio de dedicación al servicio público absteniéndose no sólo de conductas contrarias al mismo, sino también de cualesquiera otras que comprometan la neutralidad en el ejercicio de los servicios públicos.

12.

Guardarán secreto de las materias clasificadas u otras cuya difusión esté prohibida legalmente, y mantendrán la debida discreción sobre aquellos asuntos que conozcan por razón de su cargo, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio del interés público.

## Artículo 54

### Principios de conducta

1.

Tratarán con atención y respeto a los ciudadanos, a sus superiores y a los restantes empleados públicos.

2.

El desempeño de las tareas correspondientes a su puesto de trabajo se realizará de forma diligente y cumpliendo la jornada y el horario establecidos.

3.

Obedecerán las instrucciones y órdenes profesionales de los superiores, salvo que constituyan una infracción manifiesta del ordenamiento jurídico, en cuyo caso las pondrán inmediatamente en conocimiento de los órganos de inspección procedentes.

4.

Informarán a los ciudadanos sobre aquellas materias o asuntos que tengan derecho a conocer, y facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.



5.

Administrarán los recursos y bienes públicos con austeridad, y no utilizarán los mismos en provecho propio o de personas allegadas. Tendrán, asimismo, el deber de velar por su conservación.

6.

Se rechazará cualquier regalo, favor o servicio en condiciones ventajosas que vaya más allá de los usos habituales, sociales y de cortesía, sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal.

7.

Garantizarán la constancia y permanencia de los documentos para su transmisión y entrega a sus posteriores responsables.

8.

Mantendrán actualizada su formación y cualificación.

9.

Observarán las normas sobre seguridad y salud laboral.

10.

Pondrán en conocimiento de sus superiores o de los órganos competentes las propuestas que consideren adecuadas para mejorar el desarrollo de las funciones de la unidad en la que estén destinados. A estos efectos se podrá prever la creación de la instancia adecuada competente para centralizar la recepción de las propuestas de los empleados públicos o administrados que sirvan para mejorar la eficacia en el servicio.

11.

Garantizarán la atención al ciudadano en la lengua que lo solicite siempre que sea oficial en el territorio.



# El V Convenio colectivo

único para el personal  
laboral de la Xunta de Galicia: capítulos VI, VII y VIII.

FORMACIÓN

tema **5**

**personal laboral fijo**

GRUPO V  
CATEGORÍA 003

## índice

2	CAPÍTULO VI. JORNADA, HORARIO DE TRABAJO, DESCANSO Y VACACIONES
8	CAPÍTULO VII. LICENCIAS Y EXCEDENCIAS
13	CAPÍTULO VIII. CONDICIONES ECONÓMICAS





## **Resolución de 20 de octubre 2008 PERSONAL LABORAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA. Dispone el registro, el depósito y la publicación, en el Diario Oficial de Galicia del convenio colectivo único para el personal laboral de la Xunta de Galicia<sup>1</sup>**

### **V Convenio colectivo único de la Xunta de Galicia**

#### **CAPÍTULO VI. JORNADA, HORARIO DE TRABAJO, DESCANSO Y VACACIONES**

##### **Artículo 18**

##### **Jornada de trabajo**

###### **1.**

Como regla general, la jornada de presencia y trabajo efectivo será de 37 horas y 30 minutos semanales, de lunes a viernes, en todos los centros de trabajo de la Xunta de Galicia, de forma continuada en términos generales en turnos de mañana, tarde o noche, excepto en aquellos centros en que, por la naturaleza de sus funciones, se haga necesaria la jornada partida; la jornada máxima anual será de 1.665 horas. No tendrán naturaleza de horas extraordinarias aquellas que, excediendo de las 37,30 horas semanales, no superen las 1.665 horas anuales.

###### **2.**

La dirección de cada centro, después de la autorización de la consellería de la que depende, y los/as representantes de los/as trabajadores/as podrán negociar un horario o una jornada distinta a la expresada en el apartado anterior cuando, por sus peculiaridades específicas, así se considere necesario, respetándose, en todo caso, la capacidad organizadora que le corresponde a la Xunta de Galicia.

La jornada de trabajo habitual para aquellos colectivos de trabajadores/as que prestan sus servicios en turnos mañana-tarde-noche, en los centros de atención continuada, será de 7 horas de mañana, 7 horas de tarde y 10 horas de noche.



3.

Para los/as trabajadores/as que desarrollen su actividad en centros o lugares de trabajo no fijos o itinerantes el cómputo de la jornada normal de trabajo comenzará a partir del lugar de reunión establecido, o centro de control, de acuerdo con lo que disponga la consellería correspondiente, tanto en la entrada como en la salida del trabajo. Todo esto con las excepciones previstas en el presente convenio.

4.

Todos los/as trabajadores/as con jornada continuada afectados por este convenio tendrán derecho a una pausa retribuida de 30 minutos durante la jornada de trabajo, o de 15 minutos, si realizan la jornada partida.

5.

Se respetará el derecho adquirido legalmente determinado de los/as trabajadores/as que tengan un horario y/o una jornada semanal laboral inferior a la fijada en este artículo, todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 2 del presente artículo.

6.

En aquellos centros de trabajo que tengan turnos, se negociará el cuadro de éstos con la representación del personal a fin de que las rotaciones sean equilibradas entre el personal.

7.

Cuando finalice un turno de noche se entenderá que el cese se produce, en su caso, el día natural de la prestación efectiva del servicio.

8.

Los cambios voluntarios de turnos entre trabajadores deberán ser informados favorablemente por la dirección del centro.

9.

En plazo de un mes desde la entrada en vigor de este convenio se constituirá una comisión técnica integrada por siete miembros de la Administración y un numero igual de miembros por los firmantes de este convenio, para que en el plazo de tres meses, de su constitución, presente una propuesta de principios comunes para armonizar las carteleras de los distintos centros de trabajo de la Xunta de Galicia, que además acordará la determinación de los días hábiles en permisos y licencias y el estudio de los sistemas de turnos en la Xunta de Galicia.



## Artículo 19

### Descanso y festivos

#### 1.

Descanso semanal: los/as trabajadores/as tendrán derecho a un descanso mínimo semanal de dos días ininterrumpidos que, como regla general, abarcará el sábado y el domingo. En aquellos centros en que sea necesaria la prestación de servicios en los sábados y/o domingos se podrán establecer las previsiones necesarias para que los/as trabajadores/as disfruten del descanso semanal anticipadamente.

El disfrute del descanso semanal es obligatorio y no acumulable, excepto en aquellos casos en los que, a petición del/de la trabajador/a y por causa justificada, se autorice su acumulación. La valoración de estas situaciones se hará conjuntamente entre la dirección y el comité de empresa o los/as delegados/as de personal, siendo también informadas las secciones sindicales.

Dadas las especiales peculiaridades de algunos centros se respetará la capacidad organizadora de la consellería de la que dependan, garantizando, si es necesario, la presencia y la dotación de personal que permita el normal funcionamiento de los centros durante la jornada del sábado.

#### 2.

Domingos: un domingo inhabilita, como mínimo, a trabajar el domingo siguiente.

#### 3.

Festivos: un festivo inhabilita a trabajar el festivo siguiente. Se pondrán los mecanismos necesarios para que los trabajadores alternen los festivos trabajados cada año natural, en relación a los festivos trabajados el año anterior. El segundo inciso de este apartado tendrá efectividad a partir del 1 de enero de 2009.

#### 4.

Los/as trabajadores/as librarán como mínimo la mitad de los domingos y la mitad de los festivos en cómputo anual.

#### 5.

Para los servicios que haya que prestar necesariamente en domingos y festivos se establecerá un descanso adicional del 75 por 100 del tiempo de prestación, excepto los específicamente contratados para el fin de semana a los que se les compensará económica-



mente a mayores con el 75% del salario bruto/día, por cada día trabajado que sea domingo o festivo.

6.

Todo el personal laboral vinculado a este convenio disfrutará como de descanso los días 24 y 31 de diciembre. Si por necesidades del servicio no se pudiesen disfrutar esos días, se les facilitará un descanso equivalente en el mes de enero siguiente, con una compensación adicional igual a la que tienen los domingos y festivos.

7.

Independientemente de la jornada máxima anual, se garantizará el goce del descanso adicional del tiempo de prestación en domingos y festivos

## Artículo 20

### Vacaciones

1.

Todo el personal laboral acogido a este convenio con un año mínimo de servicios tendrá derecho a unas vacaciones retribuidas de duración igual a la del mes natural en que se disfruten. De no llevar un año de servicios, se disfrutarán las vacaciones en proporción a los días trabajados, que se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Núm. días trabajados} \times 30/360 = \text{días de vacaciones}$$

Las vacaciones anuales se disfrutarán preferentemente en el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre. Los/as trabajadores/as podrán solicitar el fraccionamiento de las vacaciones en dos períodos, comenzando siempre en los días 1 ó 16 de cada mes, como norma general y finalizando el 15 o en el último día del mes respectivamente. Cuando la conveniencia del servicio aconseje el cierre del centro, el disfrute de las vacaciones se ajustará a ese período.

La distribución de los períodos de vacaciones se hará por acuerdo entre la dirección del centro y la representación del personal y deberá tenerse en cuenta la naturaleza específica de los centros y su correcto funcionamiento.

Se podrá conceder, condicionado a las necesidades de servicio, el disfrute de las vacaciones en períodos mínimos de una semana. Dichos períodos comenzarán necesariamente el lunes de cada semana. En este caso, el período acumulado no podrá superar los 30 días laborables.



El calendario de vacaciones se ultimarán en cada centro antes del 30 de abril de cada año, debiéndose efectuar las solicitudes antes del último día del mes de marzo, con previa articulación de las preferencias de su disfrute, excepto en aquellos casos en los que se pretenda disfrutar las vacaciones antes del 1 de julio, haciéndose entonces la petición con antelación de dos meses. En todo caso se tendrán en cuenta las preferencias que las mujeres gestantes y las personas con responsabilidades familiares tienen en consonancia a lo establecido en el artículo 43 de la Ley 7/2004, de 16 de julio, gallega de Igualdad de Mujeres y Hombres.

Cuando por necesidades del servicio el personal tenga que disfrutar obligatoriamente sus vacaciones fuera del período establecido, las vacaciones serán de 30 días laborables.

En todas las situaciones de IT o permiso de maternidad o de paternidad que coincidan con las fechas en las que deberán disfrutarse las vacaciones, el disfrute se pospondrá a las fechas posteriores a la situación de alta excepto que el período de baja se iniciase con posterioridad al principio del disfrute de las vacaciones y que éste no se extienda más allá del treinta y uno de diciembre del año en curso. Si la situación de baja se produjese mientras está disfrutando sus vacaciones, el/la trabajador/a no verá interrumpido el período de disfrute de sus vacaciones excepto que la baja por enfermedad o accidente iguale o supere el 50% del período vacacional ya iniciado; en este caso se suspenderá el período vacacional hasta la situación de alta, siempre que la baja no se entienda más allá del 31 de diciembre del año en curso. En el caso de permiso maternal durante el disfrute de las vacaciones, se suspenderán éstas, reanudándose una vez que se produzca el alta (siempre que tenga lugar en el mismo año).

En todos aquellos centros que presenten unas características específicas, en el supuesto de ausencia masiva de asistidos/as o de que no se realicen actividades en cualquier época del año en las instalaciones del centro, se mantendrán únicamente los servicios mínimos indispensables para la atención de los asistidos que permanezcan en ellos y para el mantenimiento y reposición de las instalaciones de los centros, quedando libre de servicio el resto del personal. La prestación de dichos servicios mínimos se distribuirá proporcionalmente entre los/as trabajadores/as afectados.

Las vacaciones del personal docente afectado por este convenio colectivo serán las establecidas por la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria para el personal docente dependiente de ella. Aquellas otras consellerías que, teniendo personal docente,



necesiten establecer otras vacaciones u horario distinto del ordinario, lo negociarán con los/as representantes de los/as trabajadores/as, salvo el personal que, en tal sentido, ya lo tenga reconocido legal o convencionalmente.

Asimismo, tendrán derecho a un día hábil adicional al cumplir quince años de servicio y se añadirá un día hábil al cumplir los veinte, veinticinco y treinta años de servicio, respectivamente, hasta un máximo de cuatro. No se considerarán como días hábiles los sábados, sin perjuicio de las adaptaciones que se establezcan para los horarios especiales.

Este derecho se hará efectivo a partir del año natural siguiente al del cumplimiento de los años de servicio señalados en el párrafo anterior.

## 2.

Modalidad por días hábiles. El personal laboral que escoja la modalidad de 22 días hábiles para gozar de sus vacaciones, podrá hacerlo en períodos mínimos de cinco días hábiles consecutivos que podrán comenzar cualquier día de la semana.

La existencia en dicho período de un día inhábil intercalado no impide el goce del mismo.

Como regla general se considerarán inhábiles los sábados, domingos y festivos. Excepto para los/as trabajadores/as a turnos, para los que sólo se consideran inhábiles:

- Los días de descanso semanal obligatorio y los festivos que el/la trabajador/a tenga asignados en las carteleras o cuadrantes pendientes de gozar y los festivos que coincidan con el período vacacional solicitado.
- Los días de descanso adicional por domingos o festivos trabajados antes de iniciar el período vacacional, que tengan asignados en las carteleras o cuadrantes durante el período vacacional.

Tal y como ya se establece en los párrafos tercero, cuarto y sexto del apartado primero de este artículo el calendario de vacaciones y la distribución de los períodos de vacaciones se realizará teniendo en cuenta la naturaleza específica de los centros y su correcto funcionamiento así como a las necesidades del servicio con objeto de garantizar en cada período vacacional una mínima presencia de efectivos por departamento.

Cuando la conveniencia del servicio aconseje el cierre del centro, el goce de las vacaciones se ajustarán a ese período. Si el período de cierre es inferior a 22 días hábiles, se otorgarán al/a la trabajador/a los días pertinentes hasta cumplir los mismos.



## CAPÍTULO VII. LICENCIAS Y EXCEDENCIAS

### Artículo 21

#### Licencias y permisos con sueldo<sup>2</sup>

Con la finalidad de establecer un único régimen en esta materia para todos/as los/as empleados/as públicos/as de la Xunta de Galicia se extiende al personal laboral vinculado por este convenio, previo aviso y posterior justificación (excepto en asuntos propios) el régimen de permisos y licencias vigente para el personal funcionario derivado de la regulación establecida en la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, en el Decreto Legislativo 1/2008, de 13 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de la Función Pública de Galicia y en la Ley 7/2004, de 16 de julio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, modificada por la Ley 2/2007, de 28 de marzo, del Trabajo en Igualdad de las Mujeres en Galicia, según el anexo IV.

No obstante, respecto al permiso para asuntos personales se establecen las siguientes particularidades:

- El personal laboral podrá gozarlos hasta el 15 de enero del siguiente año natural.

- Se negociará en el órgano competente la extensión al personal laboral de las licencias y permisos que en normativas posteriores a este convenio se pudieran establecer para el personal funcionario, oído el grupo de trabajo técnico.

### Artículo 21 bis<sup>3</sup>

#### A)

Si la hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización tiene cabida en el concepto de accidente o enfermedad grave, se aplicará el artículo 21 del convenio y el/la trabajador/a dispondrá de tres o cinco días hábiles según el suceso tenga o no lugar en la misma localidad por familiares de 1er grado, y dos o cuatro días según el suceso tenga o no lugar en la misma localidad por familiares de 2º grado.

<sup>2</sup> PÁRR. 2º GUIÓN 3º MODIFICADO POR ANEXO .C) 3.4 DE RESOLUCIÓN DE 5 DE AGOSTO 2010

<sup>3</sup> AÑADIDO POR ANEXO .D) C.4 DE RESOLUCIÓN DE 5 DE AGOSTO 2010



## B

Si la hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización no tiene cabida en el concepto de accidente o enfermedad grave, se aplicará el artículo 37.3.b del ET y el/la trabajador/a dispondrá de dos o cuatro días hábiles según el suceso tenga lugar o no lugar en la misma localidad tanto por familiares de 1er como de 2º grado<sup>3</sup>.

## Artículo 22

### Licencias con sueldo parcial y sin sueldo

#### 1.

Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún/a menor de doce años o un/a disminuido/a físico/a psíquico/a o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, o no perciban ingresos superiores al salario mínimo interprofesional, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con disminución proporcional del salario entre, por lo menos, un tercio y un máximo de la mitad de la duración de aquella.

Tendrá el mismo derecho quien precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo, y que no desempeñe actividad retribuida, o no perciba ingresos superiores al salario mínimo interprofesional.

La reducción de la jornada contemplada en este punto constituye un derecho individual de los trabajadores, hombres y mujeres. No obstante, si dos o más trabajadores/as de la Xunta de Galicia generasen este derecho por el mismo sujeto causante, se podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas.

#### 2.

Licencias sin sueldo: los/as trabajadores/as fijos/as que lleven como mínimo un año de servicio podrán pedir licencias sin sueldo por un plazo no inferior a quince días y no superior a seis meses, en un intervalo de tiempo de dos años.

El/La trabajador/a solicitará la licencia con, por lo menos, quince días de antelación a la fecha de inicio del disfrute, la Administración contestará dentro de este plazo y, de no hacerlo, se entenderá concedido el permiso.





## Artículo 23

### Licencias especiales y condiciones de trabajo en los supuestos de maternidad y paternidad

La trabajadora gestante tendrá derecho a ocupar, durante el embarazo, un puesto de trabajo y/o turno distintos de los suyos, siempre que exista tal puesto y turno alternativos y siempre que según prescripción de un facultativo del sistema de sanidad pública, su puesto o turno resulten nocivos para su salud o la del feto. Este cambio de puesto de trabajo no supondrá modificación de su categoría ni reducción de sus derechos económicos.

Finalizada la causa que motivo el cambio de puesto de trabajo, se procederá a la reincorporación a su destino original.

La trabajadora en estado de gestación será trasladada de su puesto de trabajo, siempre que su permanencia ponga en peligro la vida o integridad del feto o la suya propia.

La trabajadora embarazada tendrá derecho a escoger la fecha de sus vacaciones reglamentarias.

## Artículo 24

### Excedencias

#### 1.

Para el cuidado de hijos/as menores de tres años.

Todos/as los/as trabajadores/as tendrán derecho a una excedencia por tiempo no superior a tres años para atender el cuidado de cada hijo/a contados desde la fecha de nacimiento de éste/a. Los/as hijos/as sucesivos/as darán lugar a un nuevo período de excedencia que, si es el caso, pondrá fin al que se viniese disfrutando.

No será preciso que el/la trabajador/a, agote el tiempo de excedencia para reincorporarse cuando, por motivos personales acreditados, así lo solicite.

Se le concederá este mismo derecho al/a la trabajador/a respecto del/de las hijos/as adoptivos/as.

Durante el disfrute de la excedencia para el cuidado de hijos/as naturales o adoptivos, el/la trabajador/a le reservará el puesto de trabajo y turno que viniese desempeñando



con carácter definitivo.

El período en el que el personal se encuentre en esta situación se le computará a efectos de antigüedad.

Este régimen se aplicará también en los supuestos de acogimientos, tanto permanente como preadoptivo, contando desde la fecha de la resolución judicial o administrativa.

## 2.

Para cuidado de familiares.

Los/as trabajadores/as también tendrán derecho a un período de excedencia, de duración no superior a dos años para atender el cuidado de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente, enfermedad o discapacidad no pueda valerse por sí mismo y no desempeñe actividad retribuida.

La excedencia contemplada en este punto constituye un derecho individual de los trabajadores, hombres o mujeres. No obstante, si dos o más trabajadores/as de la Xunta de Galicia generasen este derecho por el mismo sujeto causante, el empresario podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas.

Cuando un nuevo sujeto causante diese derecho a un nuevo período de excedencia, el inicio de ésta dará fin a la que, en su caso, se viniera gozando.

El período en el que el/la trabajador/a permanezca en situación de excedencia conforme a lo establecido en este artículo será computable para efectos de antigüedad y el/la trabajador/a tendrá derecho a asistencia a cursos de formación profesional, la participación de los cuales deberá ser convocada por la Xunta de Galicia, especialmente con ocasión de su reincorporación. Durante el primer año tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo. Transcurrido dicho plazo, la reserva quedará referida a un puesto de trabajo del mismo grupo profesional o categoría equivalente.

## 3.

Voluntaria

### a)

Los/as trabajadores/as fijos/as, con antigüedad mínima de un año en la Xunta de Galicia, podrán solicitar, con una antelación mínima de 45 días, excedencia voluntaria por un período de tiempo no inferior a un año.

Una vez solicitada, se resolverá lo procedente y se notificará al/a la interesado/a con quince días de antelación a la fecha de inicio propuesta por la persona interesada.

El/La trabajador/a que solicite su reingreso tendrá derecho a ocupar la primera vacante, con carácter provisional, que se produzca en su grupo y categoría, excepto en el caso de concurrir un excedente forzoso, que tendrá



preferencia. Si la vacante fuese de inferior categoría a la que antes tenía, podrá optar a ella, en espera de que surja la que corresponda a su categoría.

El reingreso se producirá por orden de antigüedad en la solicitud.

En todo caso, no se podrá solicitar nueva excedencia voluntaria antes de transcurrido un año desde su reincorporación.

b)

Los excedentes voluntarios y los excedentes para el cuidado de familiares que ya gozasen más de un año de dicha excedencia se les concederá el reingreso al servicio activo, de existir vacantes, con carácter provisional, hasta que obtengan destino con carácter definitivo a través del sistema de provisión de vacantes correspondiente.

Los puestos de trabajo provistos mediante reingreso provisional se incluirán, necesariamente, en el primer concurso de traslados que se convoque y los/as reingresados/as provisionales tienen la obligación de participar en él y solicitar todas las vacantes correspondientes a su categoría profesional, si no lo hacen, serán declarados de oficio en la situación de excedentes voluntarios.

Los/as reingresados/as provisionales que, participando en el concurso de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo anterior, no obtuviesen puesto de trabajo, quedarán en la situación prevista en el artículo 7.2º b) 2.

4.

Forzosa

La excedencia forzosa al personal laboral, que dará derecho a conservar el puesto de trabajo, turno y centro, en la que se compute la antigüedad durante su vigencia, se concederá por la designación o elección para un cargo público que imposibilite la asistencia al trabajo. Los supuestos de servicios especiales previstos en la normativa de la función pública gallega también se tendrán en cuenta como criterio para la concesión de la excedencia forzosa para el personal laboral fijo de la Xunta de Galicia.

El reingreso deberá efectuarse en el plazo máximo de treinta días naturales a partir del cese en el cargo. Si no solicitan el reingreso en el plazo citado serán declaradas de oficio en excedencia voluntaria por interés particular.

La reincorporación se producirá en la misma categoría profesional, puesto de trabajo y turno que tenía el/la trabajador/a al iniciarse la mencionada excedencia, computándosele el tiempo transcurrido para efectos de antigüedad. Este reingreso tendrá carácter inmediato desde el momento en que se solicite y, en todo caso, un mes después del cese en el cargo.

5.

Excedencia voluntaria por incompatibilidad.

Procederá declara de oficio o por instancia de parte en esta situación al personal laboral fijo cuando esté en servicio activo en la Xunta de Galicia en otra categoría, cuerpo o



escala, a no ser que obtuviesen la oportuna compatibilidad o pasen a prestar servicios en organismos o entidades del sector público y no les corresponda quedar en otra situación.

El excedente voluntario por incompatibilidad puede solicitar el reingreso en cualquier momento. Este reingreso se podrá efectuar por adscripción temporal a un puesto de su categoría condicionada a las necesidades del servicio siempre que se reúnan los requisitos para su desempeño.

El excedente voluntario por incompatibilidad que cese en otro puesto deberá solicitar su reingreso en el plazo máximo de 30 días hábiles desde dicho cese. De no hacerlo así, quedaría en la situación de excedencia voluntaria por interés particular.

#### 6.

Excedencia por razón de violencia sobre la mujer.

Las trabajadoras víctimas de violencia de género, para hacer efectiva su protección o su derecho a asistencia social integral, tendrán derecho a solicitar la situación de excedencia en los términos establecidos en el Decreto Legislativo 1/2008, do 13 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de la Función Pública de Galicia.

## CAPÍTULO VIII. CONDICIONES ECONÓMICAS

### Artículo 25

#### Estructura del salario

Las retribuciones se pagarán mensualmente mediante nómina, en la que se reflejarán con absoluta claridad todos los aspectos retributivos, recogiendo, asimismo, todos los conceptos por los cuales se produzcan descuentos en los haberes de los/as trabajadores/as.

El modelo de nómina será obligatoriamente igual para todo el personal incluido en el ámbito de aplicación de este convenio.

Las retribuciones del personal acogido al presente convenio son las reflejadas en su anexo I, estando constituidas por el salario base y los complementos salariales que a continuación se definen:



1.

Salario base: es la parte de retribución del/de la trabajador/a fijada para la jornada ordinaria de trabajo, en función de su categoría profesional. Su cuantía figura recogida en el anexo I-A por períodos anuales. Asimismo, en el anexo I-B figuran las cuantías que, en concepto de salario base, tendrán derecho a percibir, además de las fijadas en el anexo I-A, las categorías que en él se relacionan.

2.

Pagas extraordinarias: todo el personal incluido en el ámbito de aplicación de este convenio tendrá derecho a percibir dos pagas extraordinarias, que se abonarán con el salario mensual de junio y diciembre.

La cuantía de cada una de las pagas será igual a una mensualidad del salario base del convenio más antigüedad. De no prestar sus servicios durante los seis meses anteriores completos, el cálculo de la cuantía de la paga extraordinaria que corresponda se realizará computando cada día de servicios prestados en el importe resultante de dividir la cuantía de la paga extraordinaria que en la fecha de su devengo le correspondiese por un período de seis meses entre ciento ochenta y uno (ciento ochenta y dos en años bisiestos) o ciento ochenta y cuatro días, en el primero y segundo semestre respectivamente, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$(\text{Salario base bruto mensual} + \text{antigüedad}) \times \text{núm. días trabajados} / 181 \text{ (-182)/184}$$

A aquellos/as trabajadores/as que a la entrada en vigor de este convenio vengan percibiendo más de dos pagas extraordinarias al año, se le respetará su actual cuantía, siempre que esta última supere la que le correspondería por aplicación de lo dispuesto en el presente artículo.

3.

Complementos salariales:

- Antigüedad.
- Complemento de funciones.
- Complemento de singularidad de puesto.
- Disponibilidad horaria.
- Nocturnidad.

Las retribuciones que se tenga derecho a percibir con carácter fijo y periodicidad mensual se harán efectivas por mensualidades completas y con referencia a la situación y



derechos del personal referidos al primer día hábil del mes a que correspondan, salvo en los siguientes casos, que se liquidarán por días:

En el mes de toma de posesión del primer destino en la Comunidad Autónoma, en el de reingreso al servicio activo y en el de incorporación por conclusión de licencias sin derecho a retribución.

En el mes de iniciación de licencias sin derecho a retribución.

En el mes en que se cese en el servicio activo en la Comunidad Autónoma salvo que sea por motivos de fallecimiento, jubilación o retiro.

En el mes en que se modifique la jornada de trabajo retribuida.

Las retribuciones variables y sujetas a cambios (horas nocturnas, etc.).

Para el cálculo aplicable a dichas retribuciones, se tomará como base a la totalidad de las remuneraciones íntegras mensuales que perciba el personal laboral, dividida entre el número de días naturales del correspondiente mes.

## Artículo 26

### Complementos salariales

#### 1.

Antigüedad: el complemento de antigüedad será de veintinueve euros y treinta y cinco céntimos mensuales para todos los/as trabajadores/as, cualquiera que sea su categoría profesional, que perfeccionen trienios a partir de la entrada en vigor del presente convenio. El trienio cumplido tendrá efectos económicos desde el primer día del mes siguiente a aquel en el que se perfeccione, excepto si se cumple en la primera quincena del mes, ya que en este caso sus efectos serían desde el primer día del mes de cumplimiento.

Las cantidades que venían percibiendo los/as trabajadores/as por el concepto de antigüedad antes de la entrada en vigor del primer convenio colectivo único para el personal laboral de la Xunta de Galicia no experimentarán ningún incremento, excepto en el siguiente caso:

Si el importe del trienio que resulte del montante que viene percibiendo el trabajador por la antigüedad perfeccionada antes del 1-1-1989 fuese inferior al valor actual del trienio, éste se incrementará, con efectos del 1 de octubre de 1994, hasta el valor actual.

Para el cómputo de trienios, se considerarán los servicios prestados en período de prueba o excedencia forzosa por cargo público. Asimismo, se tendrán en cuenta los servicios prestados durante el tiempo de duración del servicio militar o equivalente.



A efectos de antigüedad, y según el procedimiento fijado por la Orden de 12 de diciembre de 1990, de la Consellería de la Presidencia y Administración Pública, se reconocerán los servicios prestados en cualquier Administración pública con anterioridad a la adquisición de la condición de personal laboral fijo al servicio de la Xunta de Galicia.

La remuneración por trienios de los/as trabajadores/as a tiempo parcial será proporcional a la establecida para los/as trabajadores/as fijos/as a jornada completa. El cómputo del tiempo para la consolidación de los trienios se determinará como si fuese contratado a tiempo completo.

2. Complemento de funciones: es el complemento salarial que en idéntica cuantía, con independencia de la pertenencia a cada uno de los grupos del convenio, retribuye el desempeño de las funciones propias de cada puesto de trabajo.

3. Complemento de singularidad de puesto: es el complemento salarial que, en la cuantía que para cada puesto de trabajo, en su caso, figura en la correspondiente relación de puestos de trabajo, retribuye las especiales dificultades materiales y técnicas que exija el desempeño del puesto de trabajo de acuerdo con los siguientes conceptos:

a)

Especial dedicación: le corresponde al personal que, por las características de su puesto de trabajo, tenga modificaciones constantes de su jornada y/o cumplimiento de su horario, bien en jornada partida o en turnos que alternen cada una de las jornadas de mañana, tarde, o mañana, tarde y noche, según la siguiente periodificación de turnos:

Lunes-viernes: turno mañana y tarde.

Lunes-viernes: turno mañana, tarde y noche.

Lunes-viernes: jornada partida.

Lunes-domingo: turno tarde.

Lunes-domingo: turno noche.

Lunes-domingo: turno mañana y tarde.

Lunes-domingo: turno mañana, tarde y noche.

Lunes-domingo: jornada partida.

b)

Responsabilidad: le corresponde al personal que por el puesto de trabajo que ocupa, realice funciones de coordinación o mando o se le exija una responsabilidad de cualificada complejidad que, sin corresponder al mando orgánico, exceda del normal exigible a su categoría profesional, como por ejemplo la conducción habitual de vehículos cuando no sea función propia de la categoría a la que pertenece el/la trabajador/a.



c)

Dirección: retribuye el ejercicio de funciones de dirección o subdirección de un centro de trabajo. La percepción de este plus resultará incompatible con el de responsabilidad.

d)

Peligrosidad, toxicidad, penosidad y otras condiciones especiales del puesto que será efectiva a partir de sentencia judicial firme que lo reconozca o de su inclusión en la relación de puestos de trabajo.

El derecho a la percepción del plus de singularidad de puesto de responsabilidad y dirección sólo será efectivo a partir de su inclusión en la relación de puestos correspondiente.

El derecho a la percepción del plus de peligrosidad, toxicidad, penosidad y otras condiciones especiales del puesto así como el de especial dedicación será efectiva a partir de sentencia judicial firme que lo reconozca o de su inclusión en la relación de puestos de trabajo.

La cuantía del plus de singularidad del puesto no podrá exceder del 32% del salario base bruto en cómputo anual atribuido a cada grupo profesional en la correspondiente Ley de Presupuestos.

Este plus se determinará para cada puesto de trabajo por un procedimiento que se iniciará por escrito de la consellería proponente dirigido a la Dirección General de la Función Pública, con el fin de que este centro directivo convoque una mesa con el Comité Intercentros en la que la consellería proponente motivará y expondrá las razones de dicha propuesta.

#### 4.

Disponibilidad horaria: es el plus que se abonará por el simple hecho de estar disponible, estar a disposición de la Administración para la realización de un trabajo. La percepción de este plus no puede suponer aumento de jornada si no la posibilidad de que se produzcan alteraciones del horario establecido para la Xunta de Galicia.

La disponibilidad horaria sólo dará derecho al percibo de un plus especial y al cobro de indemnización por razón del servicio, conforme lo regulado por la normativa de aplicación, no pudiéndose percibir retribución ninguna por horas extraordinarias, si se percibe plus de disponibilidad horaria por horas de presencia.

La disponibilidad horaria no se considerará dentro de la jornada de trabajo efectivo ni se computará para efectos del límite de horas extraordinarias.

Los/as conductores/as en el tiempo de trabajo efectivo, les será de aplicación la jornada normal de trabajo y los límites establecidos para las horas extraordinarias.

En el supuesto de retirada del carné de conducir por autoridad judicial o gubernativa, los/as conductores no sufrirán mengua salarial básica ninguna, salvo que dicha retirada sea debida a imprudencia temeraria o a conducir bajo los efectos del alcohol.





La percepción de la disponibilidad horaria sólo será posible cuando figure expresamente reconocida para el puesto de que se trate en la correspondiente relación de puestos de trabajo.

Asimismo, cuando existan razones que así lo justifiquen, en las relaciones de puestos de trabajo podrá asignárseles disponibilidad horaria a puestos de trabajo reservados a categorías distintas a las de conductores/as y con los mismos derechos y obligaciones.

Las horas de presencia, en el supuesto de conductores ajenos al Parque Móvil de la Xunta de Galicia, no podrán ser ocasionales, si no permanentes y reconocidas por la autoridad competente.

#### 5.

Nocturnidad: el período de tiempo comprendido entre las 22 horas y las 6 horas de la mañana, salvo que el salario se estableciera atendiendo a que el trabajo sea nocturno por su propia naturaleza, se considerará en su totalidad nocturno, y en su totalidad festivo o domingo cuando se inicie la jornada en la víspera de domingo o festivo. El salario correspondiente a la jornada de trabajo realizada en el período determinado anteriormente se incrementará un 30%, en concepto de plus de nocturnidad, sobre el salario que corresponda a la jornada ordinaria, abonándosele solamente al personal que realice la jornada completa dentro del turno; en caso contrario, será proporcional al tiempo invertido de jornada nocturna. Este plus le será abonado, asimismo, al personal afectado durante el período de sus vacaciones ordinarias.

En aquellos centros de trabajo en los que, por razones de organización, el turno de noche finalice después de las seis horas, el plus de nocturnidad se extenderá, únicamente a efectos económicos, hasta la terminación de dicho turno.

Se establece, a efectos del cálculo del plus de nocturnidad, la siguiente fórmula de indemnización por este concepto y por hora nocturna trabajada:

Valor del plus por hora nocturna:

$$\text{Salario bruto anual} \times 0,30 = 30\% \text{ hora nocturna}/1.665$$

Este plus les deberá ser abonado a los vigilantes nocturnos y a los guardias de noche que no lo venían percibiendo, así como a todos los/as trabajadores/as que desempeñen sus funciones durante el período nocturno, siempre que su salario no fuese calculado teniendo en cuenta el incremento por la naturaleza nocturna del puesto de trabajo.



En el supuesto de aquellos centros en los que por la distribución de turnos sea posible determinar el número de horas nocturnas que realizará el/la trabajador/a a lo largo del año, para efectuar el pago y con la finalidad de facilitar la gestión, se podrá transformar dicho plus en una percepción fija de carácter mensual procediendo de la siguiente forma:

1º

Determinar el cálculo del número de horas anuales que realice el/la trabajador/a durante el período nocturno, que es el comprendido entre las 22 horas y las 6 horas de la mañana.

2º

Valor mensual = Valor hora × núm. anual de horas nocturnas/12

A cada trabajador/a que realice su jornada en horario nocturno se le proporcionará café o bebida caliente.

## Artículo 27

### Horas extraordinarias

Las horas extraordinarias son aquellas horas o fracciones que excedan de la jornada normal de trabajo y tengan un carácter excepcional.

Se tenderá a reducir al mínimo imprescindible las horas extraordinarias que no se deban a imprevistos y tengan un carácter excepcional.

Como norma general la realización de horas extraordinarias tendrá siempre un carácter voluntario.

Su límite será de 80 en cómputo anual.

La dirección del centro u organismo informará mensualmente a los/as delegados/as de personal o comités de empresa sobre el número de horas extraordinarias a realizar, especificando las causas, distribución, sesiones y relaciones nominales del personal laboral que las realiza y de los efectivamente realizados.

Siempre que la organización del trabajo lo permita, las horas extraordinarias se compensarán por tiempo de descanso.



Para compensar por tiempo de descanso las horas extraordinarias, se computarán cada una de éstas por 1 hora y 45 minutos de descanso en días laborables, y 2 horas y 15 minutos en domingo y festivos.

Se podrán acumular esos tiempos de descanso hasta constituir jornadas completas, que nunca se podrán sumar a los períodos de vacaciones y permisos ordinarios pactados en el calendario laboral de cada centro.

Para efectos económicos, el valor de la hora extraordinaria será el resultante de incrementar en un 75% el valor de la hora ordinaria. Su cálculo se hará con la fórmula siguiente:

$$\text{Hora extra} = \text{Salario bruto anual} \times 1,75/1.665 \text{ horas}$$

Para las horas extraordinarias que se hagan en domingos o festivos el coeficiente multiplicador será de 2,25.

## Artículo 28

### Dietas y desplazamientos

Se entiende por dieta la indemnización económica diaria que se le debe pagar a un/a trabajador/a como compensación de los gastos de manutención y alojamiento que deba realizar a consecuencia de un desplazamiento motivado por orden de los órganos directivos correspondientes.

La cuantía de la dieta, sin exclusión de domingos y festivos, en su caso, incluyendo el día de retorno, será la especificada para el grupo III de los funcionarios y se aplicará en las mismas condiciones que a éstos, según lo regulado en el Decreto 144/2001, de 7 de junio (DOG núm. 122, del 25 de junio) o disposición que lo sustituya.

Cuando un/a trabajador/a se desplace en el vehículo propio tendrá derecho a la indemnización por kilómetro fijada por dicho Decreto o texto que lo sustituya, siempre que para esto se cuente con la autorización y la orden de desplazamiento. Para los desplazamientos al extranjero, la cuantía será igual que la establecida para los funcionarios del grupo III. Estas



cuantías estarán sujetas a las modificaciones que, con carácter general, se establezcan para el resto del personal de la Xunta de Galicia.

## **Artículo 29**

### **Derecho a comedor**

En aquellos centros que cuenten con servicio de comedor, gestionado directamente por la Administración, se garantiza el derecho a utilizar el mismo; será gratuito a partir del 1 de febrero de 2009, para el personal que preste servicios en el centro siempre que se encuentre en jornada de trabajo al finalizar su turno de la siguiente manera: el personal en turno de mañana tendrá derecho a la comida, el del turno de tarde a la cena, el del turno de noche a bebidas frías y calientes.

El personal laboral de la Consellería de Educación podrá usarlo en los términos establecidos en el Decreto 10/2007, de 25 de enero y órdenes de desarrollo.

## **Artículo 30**

### **Incapacidad temporal**

En caso de baja por IT o situación de riesgo durante el embarazo, la Xunta de Galicia, a través de la consellería correspondiente, incrementará el subsidio económico de la Seguridad Social hasta alcanzar la cuantía igual a la base de cotización del trabajador del mes anterior a aquel en que se produzca la baja.

En los centros de asistidos las situaciones de incapacidad temporal derivadas de enfermedad común, enfermedad profesional, accidente de trabajo, accidente no laboral o maternidad, en las que la duración previsible sea de un mes o superior, se cubrirán inmediatamente por contratos de interinidad de acuerdo con el sistema de contratación temporal previsto en el artículo 7.5º b) del presente convenio, mientras dure esta situación.

Excepcionalmente y por necesidades del servicio, este límite podrá ser inferior.

La duración del contrato de interinidad vendrá determinada por la ausencia del/de la substituido/a y aquélla será idéntica a ésta, cesando el/la substituto/a al terminar dicha situación, sin derecho a indemnización alguna.



No obstante lo anterior, el régimen será el siguiente:

1.

Ausencias por enfermedad común o accidente no laboral de uno a tres días de duración: se seguirá el siguiente procedimiento:

a)

Ausencias de un día: el personal afectado comunicará su ausencia a la unidad de personal, órgano o persona responsable, preferentemente dentro de la primera hora de jornada, salvo causas de fuerza mayor que impidan la comunicación y/o se justificará posteriormente con un informe de un facultativo médico. Sin perjuicio de que en casos de ausencias reiteradas se pueda producir una constatación de un hecho que desvirtúe la causa alegada por el trabajador/a. De no producirse la comunicación y/o justificación pertinente, se descontará de los haberes el día que se faltó.

b)

Ausencias de dos o tres días: en estos casos, según lo dispuesto en la Orden de 19-6-1997 (BOE del 24 de junio), se deberá presentar el parte médico expedido por los servicios médicos oficiales en el plazo de tres días, contados a partir de la fecha de expedición del parte.

De no entregarse tal parte, se descontarán de los haberes los días en que se faltó. Se podrá recurrir contra estas deducciones ante la jurisdicción laboral.

En ambos casos, la Xunta de Galicia podrá practicar las inspecciones médicas oportunas, según lo dispuesto en el artículo 20 del Estatuto de los Trabajadores.

2.

Ausencias por accidente de trabajo, enfermedad profesional, maternidad, enfermedad común y accidente no laboral, de más de tres días de duración.

En estos casos el/la trabajador/a percibirá el 100% de su salario ordinario desde el primer día de baja y hasta el término de la IT, siempre que se cumplan los requisitos exigidos en la Orden de 19-6-1997.



# Ley 7/2004, de 16 de julio,

gallega para la igualdad de mujeres y hombres: títulos preliminar y II<sup>1</sup>

FORMACIÓN

tema 6

**personal laboral fijo**

GRUPO V  
CATEGORÍA 003

## índice

2	Título preliminar
2	CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES
4	CAPÍTULO II. EL PRINCIPIO DE TRANSVERSALIDAD
7	Título II. Las condiciones de empleo en la Administración pública gallega
7	CAPÍTULO I. EL ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO GALLEGO
9	CAPÍTULO II. LA IGUALDAD RETRIBUTIVA EN EL EMPLEO PÚBLICO
10	CAPÍTULO III. LOS DERECHOS DE CONCILIACIÓN DEL EMPLEO Y DE LA VIDA FAMILIAR
16	CAPÍTULO IV. LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y DE SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL
20	CAPÍTULO V. LA ERRADICACIÓN DEL ACOSO MORAL POR RAZÓN DE GÉNERO

<sup>1</sup> BOE 21 SEPTIEMBRE 2004, NÚM. 228.



# Título preliminar

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1

#### Objetivo de eliminación de la discriminación de género

##### 1.

La Comunidad Autónoma de Galicia refuerza, a través de la presente Ley, su compromiso en la eliminación de la discriminación entre mujeres y hombres y en la promoción de la igualdad, atribuyéndole la mayor efectividad posible, en su campo de competencias, al principio constitucional de igualdad de oportunidades entre las personas de ambos sexos, de conformidad con las obligaciones impuestas a los poderes públicos de Galicia en el artículo 4 de la Ley Orgánica 1/1981, de 6 de abril, del Estatuto de Autonomía para Galicia.

##### 2.

La Xunta de Galicia tomará en consideración el trabajo realizado por la Comisión para la Igualdad y para los Derechos de las Mujeres, del Parlamento gallego, en la adopción y ejecución de las políticas dirigidas a la eliminación de todo tipo de discriminaciones contra las mujeres.

### Artículo 2

#### Concepto de discriminaciones directas e indirectas

Se buscará la eliminación absoluta de las discriminaciones directas e indirectas. A los efectos de la presente Ley, existirá discriminación directa cuando una persona sea, fuera



o pudiera ser tratada de forma menos favorable que otra en situación análoga por razón de sexo, y existirá discriminación indirecta cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutra pueda ocasionar una desventaja particular a una persona respecto a otras por razón de sexo, salvo que se puedan justificar objetivamente con una finalidad legítima y que los medios para la consecución de esta finalidad sean adecuados y legítimos.

### Artículo 3

#### El derecho a la maternidad

La protección de la maternidad es una necesidad social que los poderes públicos gallegos asumen y reconocen políticamente. Siendo la maternidad un bien insustituible, todas las cargas y cuidados que supone, la gravedad, el parto, la crianza, la socialización de los hijos, deben recibir ayuda directa de las instituciones públicas gallegas, a fin de no constituir discriminación gravosa para las mujeres. En este sentido, la Xunta de Galicia aplicará todas sus competencias para conseguir que se materialice, en la práctica, el principio mencionado y la maternidad deje de ser carga exclusiva de las madres y motivo de discriminación para las mujeres.

### Artículo 4

#### Acciones positivas

##### 1.

Al efecto de promocionar la igualdad entre mujeres y hombres, no se considerarán discriminatorias las medidas especiales encaminadas a acelerar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, sin que, en ningún caso, estas medidas puedan suponer, como consecuencia práctica, el mantenimiento de regulaciones separadas.

##### 2.

Las medidas de acción positiva se mantendrán mientras no estén plenamente logrados los objetivos de igualdad de oportunidades.

### Artículo 5

#### Objetivo de erradicación de los perjuicios de género

##### 1.

La Comunidad Autónoma de Galicia adoptará las medidas apropiadas para modificar los patrones socioculturales de conducta de mujeres y de hombres, con vistas a alcanzar





la eliminación de los perjuicios y prácticas consuetudinarias basadas en la idea de inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de mujeres y de hombres.

**2.**

Se fomentará la comprensión de la maternidad como una función social, evitando los efectos negativos sobre los derechos de la mujer, y además instrumentando otros efectos positivos.

**3.**

Se adoptarán idénticas actuaciones de fomento de su comprensión como función social con respecto al cuidado de familiares que, por sus dependencias, necesiten la asistencia de otras personas, mujeres y hombres.

**4.**

Estas medidas irán acompañadas de los oportunos programas y consignaciones presupuestarias para que todas las cargas doméstico-familiares sean objeto de corresponsabilidad familiar y reciban la protección económica y social correspondiente.

## CAPÍTULO II. EL PRINCIPIO DE TRANSVERSALIDAD

### Artículo 6

#### Significado de la transversalidad y criterios de actuación

**1.**

Con la doble finalidad de promover la igualdad y eliminar las discriminaciones entre mujeres y hombres, la Xunta de Galicia integrará la dimensión de la igualdad de oportunidades en la elaboración, ejecución y seguimiento de todas las políticas y de todas las acciones desarrolladas en el ejercicio de las competencias asumidas de conformidad con la Ley Orgánica 1/1981, de 6 de abril, del Estatuto de Autonomía para Galicia.

**2.**

En la aplicación de ese principio de integración de la dimensión de la igualdad de oportunidades en la elaboración, ejecución y seguimiento de todas las políticas y de todas las acciones de su competencia, o principio de transversalidad, la Xunta de Galicia establece como criterios generales de su actuación:



a)

El fomento de la colaboración entre los diversos sujetos implicados en la igualdad de oportunidades, trátase de sujetos públicos de ámbito internacional, comunitario, estatal, autonómico, provincial o local, o trátase de sujetos privados, como los partidos políticos, los sindicatos de trabajadores o trabajadoras, las asociaciones de empresariado o los colegios profesionales, y, especialmente, la colaboración se fomentará con relación a las asociaciones y grupos de mujeres.

La colaboración también se fomentará en el campo de las relaciones entre los diversos organismos administrativos integrados en la Xunta de Galicia.

b)

La consecución de la igualdad de oportunidades en la política económica, laboral y social, buscando, en especial, la supresión de las diferencias salariales por razón de sexo y el fomento del empleo femenino por cuenta propia o ajena.

c)

La conciliación del empleo y de la vida familiar de las mujeres y hombres y el fomento de la individualización de los derechos tendentes a esa conciliación.

d)

El fomento de una participación equilibrada de las mujeres y hombres en la toma de decisiones y la elaboración de estrategias para el empoderamiento de las mujeres.

e)

La garantía de la dignidad de las mujeres y hombres, con especial incidencia en la adopción de acciones tendentes a la erradicación de todas las formas de violencia de género –violencia doméstica, delitos sexuales, acoso sexual, explotación sexual–.

f)

La garantía del ejercicio de los derechos de las mujeres, a través, entre otras medidas, de la difusión de información sobre la igualdad de oportunidades y de la colaboración con los órganos judiciales cuando proceda según la legislación.

## Artículo 7

### Informe sobre el impacto de género en la elaboración de las leyes

A los proyectos de ley presentados en el Parlamento gallego por la Xunta de Galicia se adjuntará un informe sobre su impacto de género elaborado por el Servicio Gallego de Promoción de la Igualdad del Hombre y de la Mujer. Si no se adjuntara o si se tratara de una proposición de ley presentada en el Parlamento gallego, éste requerirá, antes de la discusión parlamentaria, su remisión a la Xunta de Galicia, quien dictaminará en el plazo de un mes; transcurrido este plazo la proposición seguirá su curso.



## Artículo 8

### Informe sobre el impacto de género en la elaboración de los reglamentos

#### 1.

Los reglamentos con repercusión en cuestiones de género elaborados por la Xunta de Galicia también exigirán, antes de su aprobación, la emisión de un informe sobre su impacto de género elaborado por el Servicio Gallego de Promoción de la Igualdad del Hombre y de la Mujer.

#### 2.

Dicho informe no será vinculante.



# Título II.

Las condiciones de empleo en la Administración pública gallega

## CAPÍTULO I. EL ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO GALLEGO

### Artículo 34

#### Fomento de la composición equilibrada del personal

1.

La Administración pública gallega fomentará, a través de las medidas contenidas en los siguientes artículos de este capítulo, la composición equilibrada entre los sexos del personal funcionario, eventual, interino, estatutario o laboral a su servicio, tanto a nivel global como a nivel de cada cuerpo, escala, grupo o categoría.

2.

La Xunta de Galicia fomentará, en especial, el acceso de las mujeres a los puestos de grado superior, y, a estos efectos, las medidas contenidas en los siguientes artículos de este capítulo se aplicarán también en las pruebas de promoción interna.

### Artículo 35

#### El control de las ofertas de empleo público

Con anterioridad a cualquier oferta de empleo público se analizará si los requisitos exigidos a los aspirantes determinan –todos o alguno– un perjuicio para las mujeres o para un colectivo predominantemente femenino, y, si es así, se realizarán valoraciones técnicas a cargo de personal especializado de las plazas de funcionarios y funcionarias y/o de los puestos de trabajadores y trabajadoras con la finalidad de comprobar si esos requisitos son



absolutamente necesarios para el desarrollo de las funciones. Si no lo fueran, serán eliminados en la oferta pública de empleo.

### **Artículo 36**

#### **Composición paritaria de tribunales examinadores<sup>2</sup>**

**1.**

La composición de los tribunales de selección del personal de la Administración pública gallega será paritaria para el conjunto de la oferta pública de empleo, tanto si se trata de acceso al empleo como si se trata de promoción interna. Para ello, en la designación atribuida a la Administración pública gallega, se garantizará la paridad entre mujeres y hombres, o, si fuera impar el número a designar, con diferencia de uno entre ambos sexos. Idénticas exigencias se aplicarán en la designación atribuida a cada instancia diferente a la Administración pública gallega.

**2.**

Si, aun siguiendo las anteriores exigencias, la paridad no se consigue en el cómputo total de las/los miembros del tribunal, se convocarán todas las instancias con derecho a la designación y, si no hubiera acuerdo, se elegirá aleatoriamente un número de miembros del sexo más designado suficiente para alcanzar la paridad, quienes serán sustituidos por miembros del otro sexo. Hecha la elección, se tendrá por personas no designadas a las que hubieran sido elegidas, y las que hicieron la designación designarán a miembros del otro sexo.

### **Artículo 37**

#### **Actuaciones especiales en casos de infrarrepresentación**

**1.**

Cuando en un determinado cuerpo, escala, grupo o categoría de la Administración pública gallega se verificara la infrarrepresentación del sexo femenino, en la oferta de empleo público se establecerá que, de existir méritos iguales entre dos o más candidatos, serán admitidas las mujeres, salvo si considerando objetivamente todas las circunstancias concurrentes en los candidatos de ambos sexos existen motivos no discriminatorios para preferir al hombre.

<sup>2</sup> MODIFICADO POR DISP. ADIC. 1.2.2 DE LA LEY 2/2007 DE 28 DE MARZO.



2.

Se entiende, a estos efectos, la existencia de infrarrepresentación cuando en el cuerpo, escala, grupo o categoría exista una diferencia porcentual de, por lo menos, veinte puntos entre el número de mujeres y el número de hombres.

### Artículo 37 bis

#### Acciones positivas en las actividades formativas<sup>3</sup>

En los cursos, jornadas u otras actividades formativas organizadas o financiadas por la Administración pública gallega se reservará un cincuenta por ciento de las plazas a mujeres que reúnan los requisitos exigidos en la convocatoria, que accederán al turno reservado sólo si no hubiera suficientes solicitudes de participación de las mujeres.

### Artículo 38

#### Promoción del ejercicio de derechos de conciliación

Cuando las pruebas de promoción interna comprendan la valoración de méritos de los candidatos y candidatas se establecerá a favor de los mismos que, sean mujeres o sean hombres, estén utilizando o hubieran utilizado, en los últimos cinco años, una licencia de maternidad, un permiso de paternidad, una reducción de jornada o una excedencia para el cuidado de familiares, una puntuación específica que se graduará en función del tiempo utilizado en el ejercicio de esos derechos.

## CAPÍTULO II. LA IGUALDAD RETRIBUTIVA EN EL EMPLEO PÚBLICO

### Artículo 39

#### Garantías de efectividad de la igualdad retributiva

1.

La Administración pública gallega garantizará la igualdad de retribuciones salariales y extrasalariales entre mujeres y hombres en el ámbito del empleo público para satisfacer el principio de igual retribución por trabajo de igual valor.

<sup>3</sup> AÑADIDO POR DISP. ADIC. 1.2.3 DE LEY 2/2007 DE 28 DE MARZO.



2.

Para alcanzar una plena eficacia del principio de igual retribución por trabajo de igual valor se realizarán valoraciones técnicas a cargo de personal especializado de las plazas de funcionarios y funcionarias y/o de los puestos de trabajadores y trabajadoras cuando en los cuerpos, escalas, grupos o categorías objeto de comparación se observe en uno la predominancia de mujeres y en otro la predominancia de hombres.

3.

Se entiende la existencia de predominancia, a los efectos del anterior apartado, cuando en el cuerpo, escala, grupo o categoría exista una diferencia porcentual de, por lo menos, veinte puntos entre el número de mujeres y el número de hombres.

4.

También se realizarán dichas valoraciones técnicas cuando, por las circunstancias concurrentes, se aprecie una apariencia de discriminación por razón de sexo.

## Artículo 40

### La valoración excepcional del esfuerzo físico

Únicamente se considerará el esfuerzo físico como elemento justificador de una partida retributiva si se trata de un elemento determinante absoluto en la configuración de una plaza o de un puesto o, de tratarse de un elemento esencial, si, a través de otros elementos neutros, se compensa la diferencia retributiva.

## CAPÍTULO III. LOS DERECHOS DE CONCILIACIÓN DEL EMPLEO Y DE LA VIDA FAMILIAR

## Artículo 41

### Garantías del ejercicio de los derechos de conciliación

La Administración pública gallega garantizará el ejercicio por el personal a su servicio de los derechos de conciliación reconocidos en la normativa de aplicación, incluidas las mejoras reconocidas en los siguientes artículos de este capítulo, y, a estos efectos, se realizarán campañas de concienciación tendentes a la valoración positiva del personal a su servicio que ejercite esos derechos de conciliación.



## Artículo 42

### Complemento de las prestaciones por riesgo durante el embarazo o por maternidad<sup>4</sup>

La Administración pública gallega, mediante las ayudas que se establezcan, reconoce al personal a su servicio el complemento hasta el cien por cien de la base reguladora del subsidio económico por riesgo durante el embarazo, reconociéndolo aun cuando la trabajadora no reuniera las exigencias para acceder al subsidio económico de riesgo durante el embarazo.

Asimismo, y aun cuando la trabajadora no reuniera las exigencias para acceder al subsidio económico por maternidad, se garantizará la percepción del cien por cien de su base reguladora durante el período de las seis semanas desde el nacimiento del hijo o hija.

## Artículo 42 bis

### Permiso retribuido para asistir y para acompañar a tratamientos de fecundación asistida y para acompañar a exámenes prenatales y a técnicas de preparación al parto <sup>5</sup>

#### 1.

La Administración pública gallega reconoce al personal a su servicio un permiso retribuido para tratamientos de fecundación asistida por el tiempo necesario para su práctica, con aviso previo y justificación de la necesidad de realización dentro de la jornada de trabajo. Si fuera necesario un desplazamiento, el permiso será de dos días.

#### 2.

Asimismo, se reconoce un permiso retribuido a favor de hombres y mujeres al servicio de la Xunta de Galicia para acompañar a su cónyuge o pareja en análoga relación de afectividad a tratamientos de fecundación asistida, a exámenes prenatales y a técnicas de preparación al parto, en idénticos términos y condiciones de ejercicio que los previstos para estos permisos.

<sup>4</sup> AÑADIDO POR DISP. ADIC. 1.2.4 DE LEY 2/2007 DE 28 DE MARZO.

<sup>5</sup> AÑADIDO POR DISP. ADIC. 1.2.5 DE LEY 2/2007 DE 28 DE MARZO.





## **Artículo 42 ter**

### **Crédito de horas sustitutivo del permiso de lactación<sup>6</sup>**

#### **1.**

El permiso de lactación reconocido, en las normas de aplicación correspondientes, al personal funcionario, eventual, interino, estatutario o laboral al servicio de la Xunta de Galicia podrá ser disfrutado, a elección de la persona interesada, como crédito de horas a utilizar libremente durante el primer año de vida del o la acabada de nacer, pudiéndose disfrutar el crédito de horas de manera separada o de manera acumulada en cualquier momento dentro de ese primer año de vida del o la acabada de nacer.

#### **2.**

La cantidad de horas incluidas en el crédito será el resultado de contabilizar el total de horas a las que la persona interesada tendría derecho si dispusiera del permiso de lactación, en su modalidad de una hora de ausencia, en las normas de aplicación correspondientes.

Si el padre y la madre o, en su caso, los padres o las madres, fueran personal de la Administración pública gallega, la acumulación se realizará para cada solicitante según su correspondiente permiso.

#### **3.**

En el supuesto de adopción o acogida preadoptiva o permanente las referencias al primer año de vida en la regulación del permiso de lactación se entenderán referidas al primer año contado desde la resolución judicial o administrativa de adopción o acogida preadoptiva o permanente.

## **Artículo 42 quater**

### **Salas de reposo y salas de lactación<sup>7</sup>**

#### **1.**

La Administración pública gallega facilitará que las trabajadoras embarazadas y las madres lactantes tengan la posibilidad de descansar tumbadas en lugar apropiado, así como de lactar a su hijo o hija con tranquilidad.

<sup>6</sup> AÑADIDO POR DISP. ADIC. 1.2.6 DE LEY 2/2007 DE 28 DE MARZO

<sup>7</sup> AÑADIDO POR DISP. ADIC. 1.2.7 DE LEY 2/2007 DE 28 DE MARZO



2.

Las mismas condiciones habrán de darse en caso de lactación artificial por parte de padres o madres.

### Artículo 43

#### Derecho de las mujeres gestantes a elegir el período de vacaciones y preferencias derivadas de la existencia de responsabilidades familiares<sup>8</sup>

La Administración pública gallega reconoce el derecho a la elección del período de vacaciones a favor de las mujeres gestantes a su servicio, pudiendo incluso elegirlo dentro del año siguiente al devengo del derecho a las vacaciones si su disfrute se realiza inmediatamente después del uso de la licencia de maternidad.

Asimismo, se reconoce la preferencia de elección a las mujeres y hombres con hijas y hijos menores de doce años o mayores dependientes a su cuidado.

### Artículo 44

#### Flexibilización de jornada por motivos familiares<sup>9</sup>

1.

Todo el personal funcionario, eventual, interino, estatutario o laboral al servicio de la Administración pública gallega con hijos/hijas o acogidos/acogidas menores de doce años, o con familiares convivientes que, por enfermedad o avanzada edad, necesiten la asistencia de otras personas, podrá solicitar, y concediéndosele si las necesidades del servicio lo permitieran, la flexibilización de la jornada de trabajo dentro de un horario diario de referencia, determinado en cada caso, a petición de la persona interesada y oída la representación legal del personal, por la dirección de personal de la unidad administrativa o centro de trabajo. La decisión, si las necesidades del servicio lo permitieran, reconocerá el más amplio horario diario de referencia posible. Dentro del horario diario de referencia establecido, la persona interesada podrá cumplir su jornada de trabajo con absoluta libertad, siempre y cuando, en cómputo mensual, resulten cumplidas todas las horas mensuales de trabajo aplicables.

<sup>8</sup> MODIFICADO POR DISP. ADIC. 1.2.8 DE LEY 2/2007 DE 28 DE MARZO.

<sup>9</sup> MODIFICADO POR DISP. ADIC. 1.2.9 DE LEY 2/2007 DE 28 DE MARZO.



2.

Idéntico derecho tendrán quienes, sean hombres o mujeres, se encuentren en proceso de nulidad, separación o divorcio desde la interposición de la demanda judicial o, por decisión del interesado/interesada, desde la solicitud de medidas provisionales previas, hasta transcurridos tres meses desde la citada demanda o, en su caso, desde la citada solicitud.

## Artículo 45

### Preferencia en cursos formativos autonómicos

Quien, sea mujer u hombre, esté utilizando o hubiera utilizado, en los últimos dos años, una licencia de maternidad, un permiso de paternidad, una reducción de jornada o una excedencia para el cuidado de familiares tendrá un derecho preferente a participar en los cursos formativos organizados por la Administración pública gallega.

## Artículo 46

### El permiso de paternidad<sup>10</sup>

1.

La Administración pública gallega reconoce un permiso retribuido a favor de los progenitores hombres empleados a su servicio, sea cual sea la situación laboral del otro u otra progenitora, con la duración de catorce días naturales, o veinte si el parto es múltiple, a computar desde el nacimiento del hijo o hija.

Dicho permiso será acumulable a cualquier otro derecho que esté reconocido o que se reconozca en la normativa de aplicación, en cuyo caso el permiso de paternidad regulado en este artículo se computará desde la finalización del otro derecho al que se acumule.

2.

El padre no tendrá derecho al permiso si los progenitores no estuvieran casados ni estuvieran unidos de hecho en análoga relación de afectividad, o si no se le reconoció, en resolución judicial dictada en proceso de nulidad, separación o divorcio iniciado antes del disfrute del permiso, la guardia del hijo o hija que acaba de nacer. En todos esos casos, la madre, si fuera personal al servicio de Administración pública gallega, podrá utilizar, sea

<sup>10</sup> ART. DEROGADO POR DISP. DEROG. DE LEY 13/2007 DE 27 DE JULIO.



cual sea la situación laboral del padre, este permiso, con carácter ininterrumpido desde la finalización de la licencia de maternidad. También podrá utilizarlo, en iguales términos, si el padre hubiera fallecido antes del disfrute íntegro de dicho permiso o si la filiación paterna no estuviera determinada.

**3.**

Si se tratara de una adopción o acogida preadoptiva o permanente, el permiso será de siete días a favor del padre y/o madre que fueran personal al servicio de la Administración pública gallega, o diez en el supuesto de adopción o acogida múltiple. Este permiso se contará, a elección de la persona titular, desde la resolución judicial o administrativa de adopción o de acogida preadoptiva o permanente, siendo intransferible pero acumulable a cualquier otro derecho reconocido en la normativa de aplicación. Cuando la persona adoptante o acogedora fuera única, el permiso será de catorce días de duración y de veinte si la adopción o acogida son múltiples.

**4.**

En el supuesto de matrimonio de mujeres o de uniones de hecho en análoga relación de afectividad, siendo una de ellas la madre biológica, la que no lo sea tendrá derecho al permiso de paternidad en los términos fijados en el apartado 1.

**Artículo 46 bis**

**Permiso por enfermedad grave <sup>11</sup>**

La Administración pública gallega reconoce el derecho del personal a su servicio con hijos/hijas, acogidos/acogidas o convivientes menores de edad, o con familiares que, por sus enfermedades o avanzada edad, necesiten la asistencia de otras personas, a un permiso retribuido con una duración máxima de treinta días en los supuestos de accidente muy grave o enfermedad muy grave del o la menor de edad o del o la familiar conviviente. Cada accidente o enfermedad generará un único permiso, que, dentro de la duración máxima de treinta días, podrá utilizarse de manera separada o acumulada.

<sup>11</sup> AÑADIDO POR DISP. ADIC. 1.2.12 DE LEY 2/2007 DE 28 DE MARZO



## CAPÍTULO IV. LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y DE SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL

### Artículo 47

#### Definición de acoso sexual y su carácter discriminatorio

La Administración pública gallega se compromete en la erradicación, dentro del personal a su servicio, del acoso sexual, y, a los efectos de la presente Ley, éste se define como cualquier comportamiento de contenido sexual del que el autor o autora sabe o debe saber que es ofensivo para la víctima. El acoso sexual se considera, en todo caso, como una discriminación por razón de sexo o género.

### Artículo 48

#### Medidas de prevención del acoso sexual

Para prevenir el acoso sexual se adoptarán las siguientes medidas:

**A)**

La elaboración de una declaración de principios.

**B)**

El establecimiento de un procedimiento informal de solución.

### Artículo 49

#### La declaración de principios

En la declaración de principios constarán los siguientes extremos:

**A)**

La ratificación del compromiso de tolerancia cero en la lucha contra el acoso sexual.

**B)**

La definición del acoso sexual a través de ejemplos de fácil comprensión.

**C)**

El recuerdo a todo el personal del deber de respetar la dignidad de la persona.

**D)**

La explicación del procedimiento informal de solución.



**E)**

La identificación, en cada unidad administrativa o en cada centro de trabajo, del asesor o asesora confidencial.

**F)**

La garantía de un tratamiento serio y confidencial de las denuncias formales.

**G)**

La información de la garantía de debida protección de quien denuncie y de quien testifique, salvo si se evidenciara su mala fe.

**H)**

La información de las posibles sanciones disciplinarias derivadas del acoso sexual.

### Artículo 49 bis

#### Publicidad de la declaración de principios<sup>12</sup>

Sin perjuicio de la publicidad adicional que resultara conveniente a la finalidad de prevención del acoso sexual, la declaración de principios será publicada en el tablón de anuncios de cada centro de trabajo y unidad administrativa, identificando al asesor o asesora confidencial que ejercerá sus funciones en el concreto centro o unidad.

### Artículo 50

#### El procedimiento informal de solución

**1.**

Para la tramitación del procedimiento informal de solución, la dirección de personal de cada unidad administrativa o de cada centro de trabajo, previa audiencia de la representación legal de personal a su mando, designará un asesor o asesora confidencial, preferiblemente una mujer, pudiendo nombrarse como asesor o asesora confidencial al delegado o delegada de prevención de riesgos laborales.

**2.**

Recibirá el asesor o asesora confidencial, en todo caso, una adecuada formación continua, y el tiempo de formación se habrá de asimilar a tiempo de trabajo.

<sup>12</sup> AÑADIDO POR DISP. ADIC. 1.2.13 DE LEY 2/2007 DE 28 DE MARZO.



3.

Sus funciones consistirán en recibir las quejas de acoso sexual y, si los hechos no revistieran caracteres de delito perseguible de oficio o mediante querella o denuncia del ministerio fiscal, entrará en contacto, de forma confidencial, con la persona denunciada, solo o en compañía de la persona denunciante, a elección de ésta, para manifestarle la existencia de una queja sobre su conducta y las responsabilidades disciplinarias en que, de ser ciertas y de reiterarse las conductas denunciadas, la persona denunciada podría incurrir.

4.

Si los hechos revistieran caracteres de delito perseguible de oficio o mediante querella o denuncia del ministerio fiscal, pondrá la queja en conocimiento del órgano competente para incoar el procedimiento disciplinario administrativo.

5.

Además de las funciones de tramitación de los procedimientos informales de solución, el asesor o asesora confidencial podrá proponer a la dirección del centro las recomendaciones oportunas para una mejor prevención del acoso sexual, debiendo la dirección asumir las propuestas adecuadas al marco normativo vigente.

6.

Se garantizará, en todo caso, la debida protección del asesor o asesora confidencial frente a las represalias derivadas del ejercicio de cualquiera de sus funciones.

## Artículo 51

### El procedimiento disciplinario

1.

Si la persona denunciante no se considera satisfecha en la solución alcanzada en el procedimiento informal, bien por entender insuficientes las explicaciones ofrecidas o bien por producirse reiteración en las conductas denunciadas, si no consideró aconsejable acudir al procedimiento informal de solución o, en todo caso, si los hechos revistieran caracteres de delito perseguible de oficio o mediante querella o denuncia del ministerio fiscal, se incoará un procedimiento disciplinario contra la persona denunciada, que se tramitará según las normas de aplicación para la imposición de sanciones muy graves al personal funcionario o al personal laboral, sin perjuicio, si los hechos revistieran caracteres de delito perseguible de oficio



o mediante querrela o denuncia del ministerio fiscal, de comunicar los hechos al juzgado de instrucción o al ministerio fiscal.

2.

En caso de comunicación de los hechos al juzgado de instrucción o al ministerio fiscal, y en caso de seguirse actuaciones penales a instancia de la persona denunciante, se paralizará el procedimiento disciplinario contra la persona denunciada en tanto no recaiga sentencia judicial o auto judicial de sobreseimiento firme o, si no hay actuación judicial, en cuanto no decrete el archivo el ministerio fiscal.

3.

La denuncia se podrá formalizar ante el asesor o asesora confidencial, quien la pondrá en conocimiento del órgano competente para incoar el procedimiento disciplinario.

4.

En todo caso, se garantizará la confidencialidad de las partes implicadas durante la tramitación del procedimiento disciplinario y la debida protección de los que denuncien o testifiquen, salvo si se evidenciara su mala fe.

## Artículo 52

### Infracciones disciplinarias

1.

Para sancionar el acoso sexual, si resultara acreditado previa tramitación del procedimiento disciplinario contra la persona denunciada, se impondrá a ésta, conforme a la gravedad del hecho y demás circunstancias concurrentes, la sanción grave o muy grave, en atención al principio de proporcionalidad, establecida en la normativa funcionarial, estatutaria o laboral de aplicación.

2.

Se considerarán, en todo caso, como incumplimientos muy graves del personal funcionario, estatutario o laboral al servicio de la Xunta de Galicia:

a)

El chantaje sexual, es decir, el condicionamiento del acceso del empleo, de una condición de empleo o del mantenimiento del empleo, a la aceptación, por la víctima, de un favor de contenido sexual, aunque la amenaza explícita o implícita en ese condicionamiento no se llegue a cumplir de forma efectiva.





b)

El acoso ambiental, es decir, la creación de un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante de contenido sexual, cuando, por la gravedad del hecho y demás circunstancias concurrentes, merezca, en atención al principio de proporcionalidad, la consideración de incumplimiento muy grave.

c)

La reiteración de las conductas ofensivas después de que la víctima hubiera utilizado el procedimiento informal de solución establecido en el artículo 50 de la presente Ley.

d)

Los hechos constitutivos de delito después de dictarse sentencia judicial condenatoria del denunciado, sin poderse vulnerar el principio de «non bis in idem».

**3.**

En los demás casos, el incumplimiento será merecedor de una sanción grave.

## **CAPÍTULO V. LA ERRADICACIÓN DEL ACOSO MORAL POR RAZÓN DE GÉNERO**

### **Artículo 53**

#### **Definición de acoso moral por razón de género**

La Administración pública gallega se compromete en la erradicación, dentro del personal a su servicio, del acoso moral por razón de género, y, a los efectos de la presente Ley, éste se define como cualquier acción u omisión relacionada con el género y, en especial, con las situaciones de maternidad o de asunción de otras cargas familiares que tengan como finalidad o como consecuencia atentar contra la dignidad de la persona, sea mujer u hombre, a través de la creación de un entorno intimidatorio, hostil, humillante u ofensivo.

### **Artículo 54**

#### **Garantías de la erradicación del acoso moral**

**1.**

Quien realice actos de acoso moral por razón de género o quien imparta órdenes tendentes a su realización incurrirá en la responsabilidad disciplinaria derivada de un acto discriminatorio por razón de sexo.



**2.**

Podrá voluntariamente acudir la persona denunciante al procedimiento informal establecido, para la prevención del acoso sexual, en el artículo 50 de la presente Ley.

**3.**

Las denuncias no supondrán, ni a quien denuncie ni a quien testifique, efectos perjudiciales, salvo si se evidenciara una mala fe en la denuncia o en el testimonio.



# La atención al ciudadano.

Vigilancia y control de las personas que accedan a las dependencias administrativas. Reuniones: preparación de locales.

FORMACIÓN

tema **1**

**personal laboral fijo**

M<sup>a</sup> DE LOS REYES RODRÍGUEZ SANZ  
Técnica jurídica superior de Portos de Galicia

**GRUPO V**  
**CATEGORÍA 003**

## índice

2	La atención al ciudadano
21	Vigilancia y control de las personas que accedan a las dependencias administrativas.
24	SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESO DE PERSONAS
25	SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESO DE OBJETOS SEGÚN LOS TIPOS DE OBJETOS QUE CONTROLAN.
26	Reuniones: preparación de locales.
32	Bibliografía



# La atención al ciudadano

El personal de la Administración Pública de Galicia desarrollará sus funciones, incluida la atención al ciudadano/a teniendo especialmente presente la persecución de la efectividad de los principios constitucionales y estatutarios, y de acuerdo con los principios de legalidad y servicio al interés general, y en especial tendrá especial esmero en la interdicción de los abusos de poder y equilibrio entre los intereses individuales y generales y respeto escrupuloso a los principios de igualdad y no discriminación.

Al adoptar decisiones en su trato con el ciudadano/a, el personal garantizará que éstas se ajusten al objetivo perseguido por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, evitando en todo caso los abusos de poder y observando un justo equilibrio entre los intereses individuales y el interés público general. El personal actuará respetando el principio de igualdad y, consiguientemente, evitará cualquier forma de discriminación por razón de nacionalidad, sexo, raza, origen étnico o social, religión o creencias, características genéticas, lengua, opiniones políticas o de otro tipo, recursos económicos, discapacidad, edad u orientación sexual.

Así mismo, la actuación del personal en el ejercicio de sus funciones responderá a los principios de independencia e imparcialidad. En especial, se prescindirá de cualquier orientación de los asuntos que pudiesen tener su causa en intereses personales o influencias externas, y además, el personal se abstendrá de participar en la tramitación de un procedimiento o en la adopción de una decisión sobre un asunto que afecte a sus propios intereses



o a los de personas vinculadas por lazos familiares cercanos, por amistad íntima o enemistad manifiesta.

Además, deberá ser coherente con su propia práctica y observará los criterios consolidados en actuaciones precedentes, respetando las legítimas y razonables expectativas que los ciudadanos tengan a la luz de la actuación de la administración en el pasado. Sólo se apartará de los criterios mencionados en los casos individuales en que existan razones fundadas, que habrán de expresarse de forma detallada.

Sin olvidar la obligación de reserva. El personal guardará reserva absoluta en relación con los hechos e informaciones de los que tuviese conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de las mismas.

Todos los ciudadanos/as tendrán acceso a la sede de la institución pública, sin necesidad de cita previa, y podrán entrevistarse con el personal competente para formular quejas o solicitudes. Sin embargo, cuando no fuese posible la atención inmediata del ciudadano por el personal competente, se le indicará el tiempo previsible de espera y se le ofrecerá la alternativa de ser atendido por otro funcionario. El ciudadano/a que acceda por cualquier medio a la administración autonómica tiene derecho a conocer la identidad del personal con el que se relaciona.

El ciudadano/a también tiene derecho a un trato cortés, respetuoso y diligente por el personal en las comunicaciones directas en persona, telefónicas, y las que se mantengan por correo ordinario o electrónico, o a través de cualquier otro medio de comunicación. El personal tratará de dar satisfacción a las cuestiones que planteen los ciudadanos con educación, empatía, profesionalidad y resolutiveidad. En las respuestas a los ciudadanos/as en las que no se pueda procurar una solución del problema por los propios medios legalmente atribuidos, al menos se informará sobre los cauces más adecuados para la defensa de sus derechos e intereses.

El personal encargado de la centralita telefónica facilitará el nombre de la institución y derivará la comunicación al empleado público interesado por el ciudadano o al responsable en función de la naturaleza de la cuestión. Cuando el personal competente no pudiese aten-



der la llamada, el encargado de la centralita telefónica ofrecerá al ciudadano la posibilidad de que facilite su identidad y número de teléfono a fin de que el personal competente pueda ponerse en contacto con él a la mayor brevedad.

La [Ley 7/2007](#), de 12 abril que regula el Estatuto Básico del Empleado Público(en adelante EBEP) incluye en su CAPÍTULO VI los deberes de los empleados públicos; su Código de Conducta.

En el artículo 52 del EBEP se establece estos deberes de los empleados públicos y Código de Conducta:

“ Los empleados públicos deberán desempeñar con diligencia las tareas que tengan asignadas y velar por los intereses generales con sujeción y observancia de la Constitución y del resto del ordenamiento jurídico, y deberán actuar con arreglo a los siguientes principios: objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental, y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres, que inspiran el Código de Conducta de los empleados públicos configurado por los principios éticos y de conducta regulados en los artículos siguientes.

Los principios y reglas establecidos en este Capítulo informarán la interpretación y aplicación del régimen disciplinario de los empleados públicos”.

En el artículo 53 del EBEP se determinan los principios éticos de los empleados públicos en los siguientes:

**“1.**

Los empleados públicos respetarán la Constitución y el resto de normas que integran el ordenamiento jurídico.

**2.**

Su actuación perseguirá la satisfacción de los intereses generales de los ciudadanos y se fundamentará en consideraciones objetivas orientadas hacia la imparcialidad y el interés común, al margen de cualquier otro factor que exprese posiciones personales, familiares, corporativas, clientelares o cualesquiera otras que puedan colisionar con este principio.



3.

Ajustarán su actuación a los principios de lealtad y buena fe con la Administración en la que presten sus servicios, y con sus superiores, compañeros, subordinados y con los ciudadanos.

4.

Su conducta se basará en el respeto de los derechos fundamentales y libertades públicas, evitando toda actuación que pueda producir discriminación alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

5.

Se abstendrán en aquellos asuntos en los que tengan un interés personal, así como de toda actividad privada o interés que pueda suponer un riesgo de plantear conflictos de intereses con su puesto público.

6.

No contraerán obligaciones económicas ni intervendrán en operaciones financieras, obligaciones patrimoniales o negocios jurídicos con personas o entidades cuando pueda suponer un conflicto de intereses con las obligaciones de su puesto público.

7.

No aceptarán ningún trato de favor o situación que implique privilegio o ventaja injustificada, por parte de personas físicas o entidades privadas.

8.

Actuarán de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia, y vigilarán la consecución del interés general y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

9.

No influirán en la agilización o resolución de trámite o procedimiento administrativo sin justa causa y, en ningún caso, cuando ello comporte un privilegio en beneficio de los titulares de los cargos públicos o su entorno familiar y social inmediato o cuando suponga un menoscabo de los intereses de terceros.

10.

Cumplirán con diligencia las tareas que les correspondan o se les encomienden y, en su caso, resolverán dentro de plazo los procedimientos o expedientes de su competencia.



11.

Ejercerán sus atribuciones según el principio de dedicación al servicio público absteniéndose no sólo de conductas contrarias al mismo, sino también de cualesquiera otras que comprometan la neutralidad en el ejercicio de los servicios públicos.

12.

Guardarán secreto de las materias clasificadas u otras cuya difusión esté prohibida legalmente, y mantendrán la debida discreción sobre aquellos asuntos que conozcan por razón de su cargo, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio del interés público.”

Y, en el artículo 54 del EBEP se fijan los principios de conducta del personal al servicio de las Administraciones Públicas de la siguiente manera:

“1.

ratarán con atención y respeto a los ciudadanos, a sus superiores y a los restantes empleados públicos.

2.

El desempeño de las tareas correspondientes a su puesto de trabajo se realizará de forma diligente y cumpliendo la jornada y el horario establecidos.

3.

Obedecerán las instrucciones y órdenes profesionales de los superiores, salvo que constituyan una infracción manifiesta del ordenamiento jurídico, en cuyo caso las pondrán inmediatamente en conocimiento de los órganos de inspección procedentes.

4.

Informarán a los ciudadanos sobre aquellas materias o asuntos que tengan derecho a conocer, y facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

5.

Administrarán los recursos y bienes públicos con austeridad, y no utilizarán los mismos en provecho propio o de personas allegadas. Tendrán, asimismo, el deber de velar por su conservación.

6.

Se rechazará cualquier regalo, favor o servicio en condiciones ventajosas que vaya





más allá de los usos habituales, sociales y de cortesía, sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal.

7.

Garantizarán la constancia y permanencia de los documentos para su transmisión y entrega a sus posteriores responsables.

8.

Mantendrán actualizada su formación y cualificación.

9.

Observarán las normas sobre seguridad y salud laboral.

10.

Pondrán en conocimiento de sus superiores o de los órganos competentes las propuestas que consideren adecuadas para mejorar el desarrollo de las funciones de la unidad en la que estén destinados. A estos efectos se podrá prever la creación de la instancia adecuada competente para centralizar la recepción de las propuestas de los empleados públicos o administrados que sirvan para mejorar la eficacia en el servicio.

11.

Garantizarán la atención al ciudadano en la lengua que lo solicite siempre que sea oficial en el territorio.”<sup>1</sup>

El artículo 2 del Decreto Legislativo 1/2008, de 13 marzo, que aprueba el Texto Re-  
fundido de la Ley de la Función Pública de Galicia por su parte explícita:

JOSÉ MARÍA MIRANDA BOTO. UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA EN SU ESTUDIO SOBRE EL DEBER DEL EMPLEADO PÚBLICO DE ATENDER AL CIUDADANO EN LA LENGUA QUE ÉSTE SOLICITE, CONCLUYE: LOS ARGUMENTOS JURÍDICOS RECOGIDOS Y EXPUESTOS CONDUCEN A UN MISMO PUNTO DE LLEGADA: LA LIBERTAD INDIVIDUAL DE LAS PERSONAS DEBE TENER PREEMINENCIA A LA HORA DE ABORDAR LAS CUESTIONES LINGÜÍSTICAS. EL IMPERIO HA DE CEDER ANTE LOS CIUDADANOS. NADIE DEBERÍA SER OBLIGADO A UTILIZAR UNA LENGUA QUE NO SEA DE SU ELECCIÓN EN SU TRATO CON LA ADMINISTRACIÓN, SEA EL CASTELLANO O CUALQUIERA DE LAS LENGUAS COOFICIALES. CARECE DE SENTIDO RESUCITAR LOS VIEJOS FANTASMAS DE FICHTE SI SE PRETENDE CONSTRUIR UN FUTURO BASADO EN LA IDEA DE CIUDADANÍA (...).



**“1.**

La función pública de Galicia se desarrollará de acuerdo con el ordenamiento jurídico conforme a los principios de legalidad y eficacia.

**2.**

El personal de la Administración autónoma desempeñará sus funciones al servicio de los ciudadanos y de los intereses generales de Galicia con criterios de objetividad, profesionalidad e imparcialidad.”

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante Ley 30/1992), en el título IV, “De las Administraciones Públicas”, artículos 35 a 37 regula los derechos de los ciudadanos, la lengua de los procedimientos y el derecho de acceso a Archivos y Registros en los siguientes términos:

### **Artículo 35. Derechos de los ciudadanos**

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

**A)**

A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

**B)**

A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

**C)**

A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

**D)**

A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.



**E)**

A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

**F)**

A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

**G)**

A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

**H)**

Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras leyes.

**I)**

A ser tratados, con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

**J)**

A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

## **Artículo 36. Lengua de los procedimientos**

### **1.**

La lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano. No obstante lo anterior, los interesados que se dirijan a los órganos de la Administración General del Estado con sede en el territorio de una Comunidad Autónoma podrán utilizar también la lengua que sea cooficial en ella.

En este caso, el procedimiento se tramitará en la lengua elegida por el interesado. Si concurrieran varios interesados en el procedimiento, y existiera discrepancia en cuanto a la lengua, el procedimiento se tramitará en castellano, si bien los documentos o testimonios que requieran los interesados se expedirán en la lengua elegida por los mismos.



2.

En los procedimientos tramitados por las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales, el uso de la lengua se ajustará a lo previsto en la legislación autonómica correspondiente.

3.

La Administración pública instructora deberá traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la Comunidad Autónoma y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten expresamente. Si debieran surtir efectos en el territorio de una Comunidad Autónoma donde sea cooficial esa misma lengua distinta del castellano, no será precisa su traducción.

### Artículo 37. Derecho de acceso a Archivos y Registros

1.

Los ciudadanos tienen derecho a acceder a los registros y a los documentos que, formando parte de un expediente, obren en los archivos administrativos, cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora o en imagen o el tipo de soporte material en que figuren, siempre que tales expedientes correspondan a procedimientos terminados en la fecha de la solicitud.

2.

El acceso a los documentos que contengan datos referentes a la intimidad de las personas estará reservado a éstas, que, en el supuesto de observar que tales datos figuran incompletos o inexactos, podrán exigir que sean rectificados o completados, salvo que figuren en expedientes caducados por el transcurso del tiempo, conforme a los plazos máximos que determinen los diferentes procedimientos, de los que no pueda derivarse efecto sustantivo alguno.

3.

El acceso a los documentos de carácter nominativo que sin incluir otros datos pertenecientes a la intimidad de las personas figuren en los procedimientos de aplicación del Derecho, salvo los de carácter sancionador o disciplinario, y que, en consideración a su contenido, puedan hacerse valer para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, podrá ser ejercido, además de por sus titulares, por terceros que acrediten un interés legítimo y directo.



**4.**

El ejercicio de los derechos que establecen los apartados anteriores podrá ser denegado cuando prevalezcan razones de interés público, por intereses de terceros más dignos de protección o cuando así lo disponga una ley, debiendo, en estos casos, el órgano competente dictar resolución motivada.

**5.**

El derecho de acceso no podrá ser ejercido respecto a los siguientes expedientes:

a)

Los que contengan información sobre las actuaciones del Gobierno del Estado o de las Comunidades Autónomas, en el ejercicio de sus competencias constitucionales no sujetas a Derecho administrativo.

b)

Los que contengan información sobre la Defensa Nacional o la Seguridad del Estado.

c)

Los tramitados para la investigación de los delitos cuando pudiera ponerse en peligro la protección de los derechos y libertades de terceros o las necesidades de las investigaciones que se estén realizando.

d)

Los relativos a las materias protegidas por el secreto comercial o industrial.

e)

Los relativos a actuaciones administrativas derivadas de la política monetaria.

**6.**

Se registrarán por sus disposiciones específicas:

a)

El acceso a los archivos sometidos a la normativa sobre materias clasificadas.

b)

El acceso a documentos y expedientes que contengan datos sanitarios personales de los pacientes.

c)

Los archivos regulados por la legislación del régimen electoral.

d)

Los archivos que sirvan a fines exclusivamente estadísticos dentro del ámbito de la función estadística pública.

e)

El Registro Civil y el Registro Central de Penados y Rebeldes y los registros de carácter público cuyo uso esté regulado por una ley.

f)

El acceso a los documentos obrantes en los archivos de las Administraciones Públicas por parte de las personas que ostenten la condición de Diputado de las Cortes Generales, Senador, miembro de una Asamblea legislativa de Comunidad Autónoma o de una Corporación Local.

g)

La consulta de fondos documentales existentes en los Archivos Históricos.



7.

El derecho de acceso será ejercido por los particulares de forma que no se vea afectada la eficacia del funcionamiento de los servicios públicos debiéndose, a tal fin, formular petición individualizada de los documentos que se desee consultar, sin que quepa, salvo para su consideración con carácter potestativo, formular solicitud genérica sobre una materia o conjunto de materias. No obstante, cuando los solicitantes sean investigadores que acrediten un interés histórico, científico o cultural relevante, se podrá autorizar el acceso directo de aquéllos a la consulta de los expedientes, siempre que quede garantizada debidamente la intimidad de las personas.

8.

El derecho de acceso conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos cuyo examen sea autorizado por la Administración, previo pago, en su caso, de las exacciones que se hallen legalmente establecidas.

9.

Será objeto de periódica publicación la relación de los documentos obrantes en poder de las Administraciones Públicas sujetos a un régimen de especial publicidad por afectar a la colectividad en su conjunto y cuantos otros puedan ser objeto de consulta por los particulares.

10.

Serán objeto de publicación regular las instrucciones y respuestas a consultas planteadas por los particulares u otros órganos administrativos que comporten una interpretación del Derecho positivo o de los procedimientos vigentes a efectos de que puedan ser alegadas por los particulares en sus relaciones con la Administración.

El [Decreto 164/2005](#), de 16 junio, regula y determina las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y regula la atención al ciudadano. (en adelante [Decreto 164/2005](#)).

La [Constitución Española de 1978](#) y más recientemente la [Ley 30/1992](#), modificada por la [Ley 4/1999](#), de 13 de enero, instauran un nuevo concepto de las relaciones entre las administraciones públicas y los ciudadanos, positivizando el último cuerpo normativo, en el



**artículo 35** , una serie de derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas.

A fin de alcanzar un acercamiento de la Administración a los ciudadanos, el presente Decreto constituye un referente normativo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia, que garantiza los derechos que el bloque constitucional les reconoce a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, derechos tales como el derecho de información y atención al ciudadano, el derecho de acceso a los registros y el derecho a presentar sugerencias y quejas, produciéndose el cambio de derechos potenciales a derechos efectivos.

Este Decreto consta de 32 artículos, 3 disposiciones adicionales, 2 disposiciones transitorias, 5 disposiciones derogatorias y 2 disposiciones finales, estructurándose dichos artículos en 4 capítulos.

En el capítulo I se determina su objeto y ámbito de aplicación.

El capítulo II se dedica a la regulación de los registros dando cumplimiento al mandato contenido en la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, que establece en su **artículo 38.8º** que las administraciones públicas deberán publicar y mantener actualizadas las oficinas de registro propias o concertadas, sus sistemas de acceso y comunicación así como los horarios de funcionamiento. Conforme el citado mandato legal se procede en este Decreto a determinar, por una parte, las oficinas de registro propias de la Administración de la Comunidad Autónoma, estableciendo el carácter de registro general o auxiliar de los mismos e, por otra, proceder a la fijación de las oficinas de registro concertadas. En este sentido, es necesario decir que desde el 15 de febrero de 1996, fecha en la que se suscribió un convenio de colaboración entre la Consellería de la Presidencia y Administración Pública y la Federación Gallega de Municipios y Provincias (Fegamp), se estableció la posibilidad de incorporación de los ayuntamientos a él lo que significa, a los efectos que nos ocupan, la posibilidad de operar como registros de carácter general de escritos, solicitudes o comunicaciones dirigidas a cualquier órgano de la Administración autonómica de Galicia. Son muchos los ayuntamientos incorporados a dicho sistema desde el año 1996, por lo que a la necesidad de proceder al cumplimiento del mandato contenido en el artículo 38.8º de la Ley



30/1992, es necesario añadir la necesidad de refundición en un único texto normativo de los existentes en la actualidad.

Se acomete en este Decreto la creación de un registro telemático que permitirá la presentación por vía telemática de solicitudes, escritos y comunicaciones y que estará encargado de la gestión y recepción de dichas solicitudes, escritos y comunicaciones para aquellos procedimientos que sean objeto de tramitación electrónica, según lo establecido en el [punto 9º del artículo 38](#) de la Ley 30/1992, introducido por la [Ley 24/2001, de 27 de diciembre](#), de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social, que establece la posibilidad de crear registros telemáticos para la recepción y salida de aquellas solicitudes, escritos y comunicaciones que se transmitan por medios telemáticos.

Con la creación de este registro telemático, se da cumplimiento a lo establecido en el [artículo 45](#) de la Ley 30/1992, que insta a las administraciones públicas para que promuevan la incorporación de técnicas o medios electrónicos, informáticos y telemáticos en el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias. Dichas técnicas no se circunscriben exclusivamente a la creación del Registro Telemático de la Xunta de Galicia sino que se extienden también a la multiplicidad de aspectos que se regulan en este Decreto y que pretenden a continuación del periplo iniciado por la Xunta de Galicia en el año 1990, cuando comenzó un camino de modernización y agilización de la Administración, con el objetivo de realizar sus actividades bajo los principios de eficacia, eficiencia y garantía en su ejercicio. En este sentido se observó inmediatamente la necesidad de utilizar el soporte informático y el tratamiento automatizado de la información, así como la de abrir la posibilidad de la comunicación telemática para proporcionar flexibilidad a la comunicación entre las partes, el ejercicio de las funciones, las actividades y las actuaciones de todos los órganos administrativos, generalizando de esta forma el uso de los medios informáticos en el ámbito de la Administración autonómica gallega y produciéndose un crecimiento exponencial de los procedimientos que se tramitan en su totalidad a través de medios informáticos, incluyendo la relación con los administrados.

En este capítulo se establece el régimen básico de los registros de la Administración de la Comunidad Autónoma, destacándose el derecho de los ciudadanos a presentar soli-





citudes, escritos y comunicaciones en cualquiera de los registros de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia propios o concertados, y en los recogidos en el artículo 7 de este Decreto, así como el derecho de los ciudadanos a que se expida un recibo acreditativo de la presentación realizada.

En el capítulo III se procede a la regulación de la atención al ciudadano, concibiéndola, dada su trascendencia, en una forma amplia, como el conjunto de actividades y medios que la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos, estableciéndose la regulación de las actividades y medios que la integran. Asimismo, resulta necesario regular la organización, el funcionamiento y la coordinación de las unidades administrativas que integran el Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano y que tienen como función y actividad fundamental la información de las actividades y servicios que desarrolla y presta la Administración y, la atención a los ciudadanos; estableciéndose el marco jurídico de su actuación, el contenido de su competencia, la atribución de funciones y el alcance de su responsabilidad en el ejercicio de aquellas. Se procede también en este capítulo a la regulación del derecho de los ciudadanos a la presentación de sugerencias y quejas como instrumento adecuado para recoger las demandas de los ciudadanos respecto de la creación, ampliación o mejora de los servicios públicos.

Finalmente, en el capítulo IV se procede a la regulación de las webs de la Xunta de Galicia en las que está integrada a información que la Comunidad Autónoma de Galicia ofrece por la red de internet en el Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano que, a pesar de estar regulado en el capítulo III de este Decreto, requieren por su especificidad un tratamiento autónomo a fin de garantizar la homogeneidad e integridad de las webs de la Administración autonómica.

En definitiva, este Decreto constituye una aportación para el ejercicio fácil de los derechos que los ciudadanos tienen frente a la Administración, derechos reconocidos en el [artículo 35](#) de la [Ley 30/1992](#), que, a pesar de la trascendental aportación que supuso desde el punto de vista normativo, requieren para que se produzca el cambio de derechos potenciales a derechos efectivos de un esfuerzo por parte de la Administración de acercamiento



a los ciudadanos de forma que se perciba el aire continuo de reforma sensible y receptor de las continuas innovaciones técnicas como le corresponde a una Administración moderna.

Anteriormente, el [Decreto de la Xunta de Galicia 200/2003](#), de 20 de marzo, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se procede a la creación del Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se regula la atención al ciudadano fue anulado por la Sentencia de 7 de abril de 2004 de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Galicia por falta de negociación colectiva previa con la representación sindical de los trabajadores, a pesar de la previsión contenida en su disposición transitoria segunda: «El horario de atención al público de las oficinas de registro, previsto en la disposición adicional segunda, apartado b, en el que exceda del horario de funcionamiento actual, entrará en vigor por Orden de la Consellería de la Presidencia, Relaciones Institucionales y Administración Pública, previos los trámites exigidos por la normativa vigente en la materia».

Se trata, pues, de regular una materia que por su trascendencia inmediata al administrado no admite dilación en el tiempo. Así pues, se regula de nuevo la materia, y se somete a la negociación previa con la representación de los trabajadores de conformidad con lo establecido en la normativa vigente en la materia, antes de su aprobación por el Consello de la Xunta de Galicia.

Posteriormente, por [Decreto 38/2009](#), de 19 febrero, se modifica el Título de la norma por «[Decreto 164/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se regula la atención a la ciudadanía](#)». (en adelante [Decreto 164/2005](#)).

Además, según se establece en la Disposición Final Primera del [Decreto 38/2009](#):

“1.

Todas las referencias que en el [Decreto 164/2005](#), de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se



regula la atención al ciudadano, se hagan a la Consellería de Presidencia, Relaciones Institucionales y Administraciones Públicas se entenderán realizadas a la consellería competente en materia de administraciones públicas.

**2.**

Las referencias que se hacen a la Inspección General de Servicios se entenderán realizadas al órgano competente en materia de calidad en la gestión de los servicios públicos.

**3.**

Todas las referencias realizadas a la atención al ciudadano se entenderán realizadas a la atención a la ciudadanía.”

El artículo 2 del [Decreto 164/2005](#) establece que será de aplicación a todos los órganos y unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, así como a todos los organismos autónomos, entidades de derecho público y demás entes públicos vinculados o dependientes de ella. Estas entidades sujetarán su actividad a este Decreto en cuanto ejerzan potestades administrativas, sometiéndose en el resto de su actividad a lo que dispongan sus normas de creación. El ámbito de aplicación de este Decreto se extenderá a todas las entidades de la Administración local de la Comunidad Autónoma de Galicia que en virtud de convenio suscrito con la Administración de la Comunidad Autónoma se incorporen al régimen establecido en el.

El artículo 17 del [Decreto 164/2005](#), se vio modificado por artículo. único. 6. del [Decreto 38/2009](#), quedando redactado del siguiente modo:

**«1.**

**Las actividades que integran la atención a la ciudadanía son** la información, orientación y recepción de las sugerencias o quejas que puedan mejorar la calidad de los servicios públicos de la Comunidad Autónoma.

**2.**

El Sistema de Atención a la Ciudadanía de la Xunta de Galicia, dependiente funcionalmente de la consellería competente en materia de administraciones públicas, estará integrado por:

- Las oficinas de registro e información dependientes de la citada consellería.
- Las oficinas de registro y las de información administrativa y atención a la ciudadanía de las diferentes conse-



llerías y delegaciones provinciales o territoriales.

-Las oficinas comarcales de la Xunta de Galicia.

-El teléfono de Información Administrativa y Atención a la Ciudadanía 012.

-La red de Portelo Único (anexo II).

-Las webs de la Xunta de Galicia en la dirección: <http://www.xunta.es/>

-El correo electrónico 012@xunta.es

### 3.

La relación completa de los órganos que integran el sistema de atención a la ciudadanía y sus direcciones postales se publican como anexos I y V de este Decreto».

El artículo 18 del Decreto 164/2005, por su parte, establece que la información al ciudadano de la Comunidad Autónoma de Galicia se configura como un sistema de información de interés para el ciudadano y tiene como finalidad mejorar y facilitar el acceso a los servicios que presta la Administración autonómica de Galicia en sus relaciones con los ciudadanos.

Fijando el artículo 19 del Decreto 164/2005, que la información facilitada por las oficinas de información administrativa y atención al ciudadano podrá ser general o particular.

La información general (según se describe en el artículo 20 del Decreto 164/2005) tiene por objeto ofrecer a los ciudadanos una visión global, homogénea y sistematizada de la Xunta de Galicia, que comprenderá:

#### A)

Información relativa a la estructura organizativa y funcional, incluyendo directorio de unidades administrativas y centros, y horarios de ellos.

#### B)

Información de cada procedimiento administrativo referida a su finalidad, legislación aplicable, requisitos y documentación necesaria para su tramitación, así como el órgano responsable de su gestión.

#### C)

En general, cuantos datos sirvan de base a quien tenga que relacionarse con la Administración autonómica, y, de conformidad con el artículo siguiente, no tuviesen el carácter de información particular.



La Inspección General de Servicios, en coordinación con las distintas secretarías generales de las consellerías de la Xunta de Galicia, que para tal efecto designarán un interlocutor, será la responsable de la gestión y actualización del contenido de la información general. (artículo 22 del [Decreto 164/2005](#)).

La información particular (artículo 21 del [Decreto 164/2005](#)) consistirá en facilitar a los interesados o a sus representantes legales, el estado de la tramitación en que se encuentra su expediente administrativo.

La petición de información de carácter particular vendrá avalada por la identificación del solicitante, garantizándose la confidencialidad y la integridad de los datos de carácter personal, de acuerdo con la normativa estatal y autonómica sobre protección de datos de carácter personal.

En el artículo 23 del [Decreto 164/2005](#) se describe como es el derecho de acceso a la información de la ciudadanía en los siguientes términos:

**“1.**

Los ciudadanos podrán acceder al sistema de información de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, en las oficinas de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, presencialmente, por escrito, por teléfono o por correo electrónico a través de internet.

**2.**

Las informaciones que se suministren serán claras y comprensibles, concretas, íntegras y adecuadas a la información solicitada.

**3.**

Si la petición de información por parte del ciudadano no pudiese ser resuelta de forma inmediata con los medios de que dispone el empleado de atención al público, la misma será contestada en el plazo de dos días hábiles siempre que el ciudadano le facilite los datos precisos para efectuar el contacto.”

Siendo el artículo 24 del [Decreto 164/2005](#) el que concreta el carácter de las informaciones emitidas. “Las actuaciones que realicen los empleados públicos del Sistema de Información Administrativa y Atención al Ciudadano tendrán un carácter informativo para



quien lo solicite, y, por lo tanto, en ningún caso entrañarán una interpretación normativa a la que se refiere el artículo 37.10º de la [Ley 30/1992](#),. La información facilitada no podrá invocarse a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente.

Además de información la ciudadanía podrá emitir sugerencias y quejas con las características que define el artículo 25 del [Decreto 164/2005](#): Los ciudadanos e instituciones públicas o privadas podrán formular las sugerencias o quejas que estimen convenientes sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración autonómica a fin de mejorar la calidad de ellos. Las sugerencias y quejas formuladas según lo dispuesto en el punto anterior, no tendrán en ningún caso la cualificación de recurso administrativo ni su presentación suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente. La presentación de sugerencias y quejas no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los que figuren en el mismo como interesados.



# Vigilancia y control de las personas

que accedan a las dependencias administrativas.

Los centros públicos reciben constantemente la visita y las llamadas de multitud de personas por este motivo hay que controlar el acceso de personas a los edificios públicos y atender correctamente a los usuarios, bien por teléfono, bien personalmente.

La función de asistencia a los ciudadanos personal puede llevar consigo la función de control de entrada y salida.

El personal de control adscrito a un edificio público, por lo general realiza las siguientes funciones:

1

Velar por la seguridad del edificio en el que presta sus servicios, efectuándose rondas de comprobación, conforme a instrucciones de servicio, para determinar la normalidad de las oficinas e instalaciones interiores (salones de reuniones, aulas de formación, espacios para exposiciones, etc.) y exteriores (fachadas, jardines, etc.), para evitar manipulaciones ilícitas, circulación indebida de personas o ocultación de objetos. Se trata de la seguridad de los trabajadores y usuarios además de vigilar el edificio. El personal de control, con la debida prudencia y buen criterio, deberán comprobar si las personas que están en el recinto han sido debidamente autorizadas para ello, no permitiendo la presencia de quienes no lo estén. Por lo tanto, atienden al mantenimiento del orden interior y al movimiento de personas por el recinto.



## 2

Ejecutar el protocolo establecido para llevar a cabo el control de accesos, tratando a todos los ciudadanos con prontitud y cortesía, utilizando el idioma oficial de la Comunidad Autónoma que le sea requerido por su interlocutor.

Se controlará la entrada tanto del personal que trabaje en el edificio a quien se le solicitará su acreditación personal e intransferible, como a toda persona ajena a las dependencias, tales como personas en calidad de administrados, visitantes, repartidores, mensajeros, personal de reparación y mantenimiento externo, etc.

En caso de que exista escáner de acceso corporal y de objetos, se utilizará con todas las personas que acceden, bien sean personal de la entidad o ajena a las dependencias, para cerciorarse de la ausencia de objetos u armas peligrosas.

El protocolo aplicable a las personas ajenas a las dependencias básicamente consiste en la realización de los siguientes trámites:

Requerimiento de identificación oficial (DNI), apunte en registro, informático o manual, de los datos de la persona que accede así como de la dependencia a la que le interesa acceder. Acto seguido se le entregará un documento de acreditación.

Si se quieren introducir o retirar algún elemento material del edificio, además de solicitar la identificación, se deberá consignar procedencia o destino de los objetos que pretenden introducirse o sacarse del recinto.

## 3.

Ejecutar el protocolo establecido para la apertura y cierre del edificio o de dependencias restringidas o de seguridad, utilizando los sistemas de seguridad existentes. Se limitará el acceso a zonas reservadas o de alta seguridad al personal autorizado con el protocolo que se determine; las personas que no lo estén y acceda a estas zonas, deberán pasar un registro de control específico escrito.

## 4

Gestionar los sistemas de seguridad de carácter electrónico existentes en el edificio, como son las alarmas. Los responsables de control de acceso a los edificios públicos deben conocer las alarmas y otras medidas de seguridad del edificio.





**5**

Transmitir al responsable de seguridad de las dependencias cualquier incidencia o anomalía relacionada con las funciones asignadas de vigilancia y custodia. De todas ellas se acusará registro escrito. Para que una incidencia tenga repercusión y su reflejo en el correspondiente parte sea de utilidad, hay que tener una gran capacidad de observación, seguir un protocolo de descripción de personas y situaciones, y reflejar los hechos e irregularidades observadas con la mayor claridad, exactitud y objetividad posibles.

Si hay que describir personas, es muy importante conocer los rasgos que puedan diferenciar a unas personas de otras, estos es, los rasgos más importantes de cada una de ellas. Características principales son el sexo, edad aproximada, altura aproximada, color de la tez o raza, su postura o su actitud, peso también estimado, si es alto, bajo o de estatura media, gordo, muy gordo, delgado, medio etc. Características más especiales serían: De la cabeza, indicar si es pequeña, normal, grande, larga, corta, ancha o estrecha, redonda etc. De la cara indicar si es redonda, cuadrada, triangula,r ancha o larga. Del pelo sería indicar su color, si es teñido o tintado, peinado, largura, la densidad, si es liso, ondulado, fosco o rizado, así como la presencia de calvas y si ésta es total, parcial occipital o frontal. De la frente, su altura normal, baja o alta y su anchura, normal o estrecha. De las cejas, indicar su color, textura, si son rectas o arqueadas, si están unidas o no, si sus pelos son cortos o largos. De los ojos, si son ojos hundidos, normales o saltones, la separación entre ambos, su bizquera, si los parpados son naturales o caídos, si tiene bolsas u ojeras, así como el color forma y tamaño de iris del ojo y de las pestañas. De la nariz, indicar su anchura y su longitud, larga, corta o normal. De la boca, indicar la forma de los labios, si son finos, normales o gruesos. Del bigote y la barba, indicar el color, si hay diferencia con el color del cabello, su estilo, configuración y su estado de crecimiento. De las orejas, su forma ovaladas, redondas o triangulares y en su tamaño, pequeñas, grandes y en su separación. Del tronco, el perfil del pecho, salido, normal o liso; en su espalda, recta curvada o con joroba; cintura y abdomen, liso, normal o saliente. De las manos, si son pequeñas o grandes, sus dedos largos, gordos, normales o cortos y si tiene deformidades. De las piernas, largas ,cortas o normales. De los pies, pequeños, normales o largos. Presencia de tatuajes o ausencia, lunares y/o cicatrices. Y en cuanto a su indumentaria, decir prendas de vestir, prendas de abrigo, color de las piezas, tipo de calzado.



## 6

Utilizar los elementos del subsistema del sistema de control de accesos, siguiendo las indicaciones del responsable de seguridad.

Hoy en día, toda institución o dependencia de administración pública está dotada o próxima a tener un Sistema de control de accesos, entendido como el conjunto de subsistemas encargados de vigilar la entrada y salida de personas, vehículos, correspondencia y paquetería, por puntos de acceso determinados que obedecen a criterios preestablecidos mediante protocolos.

La Norma UNE-108-230-86 clasifica los distintos sistemas de control de accesos en dos: **sistemas de control de acceso** de personas y de acceso de objetos.

## SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESO DE PERSONAS

Los sistemas de control de accesos, según el tipo de credencial utilizado para la identificación de personas se dividen en:

### A)

Sistemas de credencial material

LLAVES: eléctrica, electrónica, magnética, mecánica y mixta

TARJETAS: con banda magnética, con código magnético, con código circuito cerrado, con código capacitativo, con código electrónico, de código óptico, con holográfica, mecánica y mixta.

EMISORES: infrarrojos, de radiofrecuencia o de ultrasonido

ADHESIVOS

### B)

Sistemas de credencial de conocimiento

CERRADURA DE COMBINACIÓN, ESCRITURA y TECLADO DIGITAL.

### C)

Sistemas de credencial personal, aún siendo muy polémico su uso hoy en día.

GEOMETRÍA DE LA MANO, HUELLA DIGITAL, IRIS DE LOS OJOS, RASGOS FACIALES, VOZ.



## SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESO DE OBJETOS SEGÚN LOS TIPOS DE OBJETOS QUE CONTROLAN.

### A)

Detector analizador de vapores (portátil o por paso). Detectan materiales explosivos tanto en personas como en paquetes, artefactos explosivos y drogas. b) Detector de cartas explosivas que detectan artefactos explosivos. c) Detector de explosivos por radiación, (portátil o por paso) detecta materiales explosivos en paquetes y artefactos explosivos.

### D)

Detector de metales por paso. Detectan artefactos explosivos, armas, materiales nucleares, metales específicos y herramientas.

### E)

Detector de metales portátil que detecta armas, metales específicos y herramientas.

### F)

Detector de objetos marcados que detecta mercancías marcadas, artefactos explosivos, armas, metales específicos y herramientas.

### H)

Monitor nuclear para detectar materiales nucleares.

### I)

Perros u otros animales, que se entrenan para detectar materiales explosivos tanto en personas como en paquetes, artefactos explosivos y drogas.

Control de las salidas, recogiendo las correspondientes acreditaciones, procediendo cortésmente a su despedida. No se debe permitir la salida sin autorización de ningún objeto o material de servicio que no hubiese sido declarado a la entrada.

En caso de obras, reparaciones en las dependencias o cambio de material inventariado, este hecho deberá ser comunicado al personal de control de accesos.



# Reuniones: Preparación de locales.

Otra de las tareas asignadas en esta categoría laboral es la referida a la asistencia técnica y operativa, al responsable de organización y protocolo<sup>2</sup> correspondiente, en todo tipo de reuniones que se realicen en o por la Administración Autonómica como pueden ser conferencias, sesiones formativas, congresos, exposiciones, Consejos de la Xunta de Galicia, Comisiones de Secretarios, relaciones institucionales internas o con miembros de otras administraciones, etc.

Así, el personal tiene encomendada el cuidado y disposición en condiciones óptimas de los elementos necesarios para el acto teniendo en cuenta: si este se desarrollará en el exterior en un lugar público o cerrado por aforo o derecho de admisión, si va a ser dentro de un local, y si este local es pequeño, mediano o de grandes dimensiones, si van a asistir

<sup>2</sup> POR EJEMPLO, EL ARTÍCULO 2 DEL DECRETO 325/2009, DE 18 JUNIO, QUE REGULA LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LOS ÓRGANOS SUPERIORES DEPENDIENTES DE LA PRESIDENCIA DE LA XUNTA DE GALICIA ESTABLECE QUE, LA SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA CUENTA, PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES, CON DIFERENTES UNIDADES, ENTRE LAS QUE SE ENCUENTRA EL DEPARTAMENTO DE PROTOCOLO, EL CUAL DESARROLLARÁ, DE CONFORMIDAD CON LOS CRITERIOS QUE LE SEAN ESTABLECIDOS POR LA SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA, Y BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA SECRETARÍA DE LA PERSONA TITULAR DE LA PRESIDENCIA DE LA XUNTA, LAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA PRESIDENCIA DE LA XUNTA, ASÍ COMO LAS RELACIONES EN MATERIA DE PROTOCOLO, CON LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO Y CON LAS DEMÁS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.



muchas o pocas personas, si existen elementos que dificulten la visión o audición de los asistentes como pueden ser columnas o ángulos muertos, si los techos son altos o de medidas estandar, si el local tiene forma de anfiteatro, teatro, estadio, sala multiusos, aula o sala de reuniones, conferencias o exposiciones, la duración del acto o reunión y el horario en el que se realizará el mismo.

Básicamente se puede dividir en dos sus cometidos:

1.

En relación con las instalaciones del local o recinto, la puesta a punto y en servicio de: la calefacción o refrigeración de la sala, (encendido y apagado, conservación y limpieza de sistemas de calefacción o de aire acondicionado y climatizadores, cualquiera que sea este) los sistemas de ventilación exterior (ejemplo: apertura y cierre de ventanas y balcones) y/o interior (ejemplo: mismas obligaciones respecto del sistema de extractores de aire que exista), la iluminación artificial y/o natural (encendido y apagado de luminarias, conservación, mantenimiento y limpieza), la iluminación de señalización y de emergencia (control de su correcto funcionamiento, conservación y permanencia), las tomas de corriente eléctrica, de telefonía y sistema wifi, sistemas de conexión para videoconferencia, los sistemas de sonido y de megafonía tanto general del local como de emergencia (de todas ellas se repite el compendio de responsabilidades), limpieza de las instalaciones en el sentido de vigilar la realización de las faenas de limpieza y colaborar personalmente, sin que ello signifique que el peso de la misma recaiga sobre ellos, colocación de elementos de ornamento e institucionales, así como de cuidar que la disposición del local se produzca de tal manera que queden siempre libres las vías de evacuación.

Una vez concluido el acto; inspeccionar el estado del local e instalaciones, especialmente en lo que se refiere a puertas, ventanas, luces, llaves de paso de agua, gas, etc.

En este apartado merece mención destacada las disposiciones establecidas respecto a Ley 5/1984, de 29 mayo, (en adelante Ley de Símbolos de Galicia), que viene a especificar el artículo sexto del Estatuto de Galicia que dispone:

«1.

La bandera de Galicia es blanca, con una banda diagonal de color azul que la atraviesa desde el ángulo superior izquierdo hasta el inferior derecho.



2.

Galicia tiene himno y escudo propios.»

De la lectura de esta disposición, que no se remite a un desarrollo legislativo, cabe fácilmente pensar que los redactores de nuestra Ley estatutaria tenían bien presente que ya existían en el ánimo y en el pensar del pueblo gallego el himno y el escudo, y que, por lo tanto, no cabían sobre su regulación más dudas que las que vienen impuestas por la necesidad de oficializar la letra y la música que Pondal y Veiga pusieron en la memoria y en la boca de los gallegos y por la conveniencia de describir con la exactitud que la heráldica demanda el símbolo que fue naciendo en piedras y en banderas con el paso de las edades.

Por lo que se refiere a la bandera, que viene descrita en el Estatuto como seña de identidad y con el rango que precisaba, la Ley se limita a fijar sus proporciones, a regular la bandera oficial, esto es, la que va cargada con el Escudo, y a hacer las previsiones precisas en lo que concierne a su uso y a sus precedencias.

Parte la Ley de considerar que los tres símbolos de Galicia han sido asumidos como suyos por el pueblo gallego y no hace, por lo tanto, más precisiones que las estrictamente imprescindibles para un uso correcto de la bandera, para fijar definitivamente la composición del escudo, y para darle carácter oficial a la letra y a la música del himno.

En su artículo 1º recoge que la bandera, el escudo y el himno de Galicia simbolizan su identidad como nacionalidad histórica.

El artículo 2 recuerda que la bandera de Galicia, de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 6 del Estatuto, es blanca con una banda diagonal de color azul que la atraviesa desde el ángulo superior izquierdo al inferior derecho y añade que la bandera de Galicia deberá llevar cargado el escudo oficial cuando ondee en los edificios públicos y en los actos oficiales de la Comunidad Autónoma.

El artículo 5 establece que la bandera de Galicia se utilizará, juntamente con la de España, en todos los edificios públicos del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, y en los actos oficiales que en ella se celebren.

Lo dispuesto anteriormente se entenderá respetando siempre la legislación específica y las precedencias que sean de rigor.

Precisando en el artículo 6 que la bandera de Galicia, cuando concorra solamente con la bandera de España se situará a su izquierda desde la presidencia si la hubiera o hubiese, y a la derecha desde el observador. Cuando concorra además con banderas de Ayuntamientos, Diputaciones o cualquiera otra corporación pública que utilice bandera propia, la de Galicia se situará a la derecha de la de España si el número es impar y a su izquierda si fuese par. Si concurre con otras banderas, éstas no podrán tener mayor tamaño que la de Galicia.

En la Disposición adicional primera se regula las dimensiones de la bandera. La bandera de Galicia tendrá una longitud igual a tres medios de su ancho y el ancho de la banda será igual a la cuarta parte del ancho de la bandera.



El artículo 3 precisa los caracteres del Escudo de Galicia, que trae, en campo de azur, un cáliz de oro sumado de una hostia de plata, y acompañado de siete cruces recortadas del mismo metal, tres a cada lado y una en el centro del jefe.

El timbre corona real, cerrada, que es un círculo de oro, engastado de piedras preciosas, compuesto de ocho florones de hojas de acanto, visibles cinco, interpoladas de perlas y de sus hojas salen sendas diademas sumadas de perlas, que convergen en un mundo de azur, con el semimeridiano y el ecuador de oro, sumado de cruz de oro. La corona, forrada de gules, o rojo.

El artículo 7 nos dice donde debe figurar el escudo de Galicia:

1)

En las banderas a las que se refiere el artículo 5.

2)

En las Leyes de Galicia que promulgue, en nombre del Rey, el Presidente de la Xunta.

3)

En las placas de las fachadas de los locales de la Administración Autonómica.

4)

En los cuños en seco y de lacre de la Comunidad Autónoma.

5)

En los títulos acreditativos de condecoraciones gallegas

6)

En las publicaciones oficiales.

7)

En los documentos, impresos, cuños y membretes de uso oficial de la Comunidad.

8)

En los diplomas y títulos expedidos por la Comunidad Autónoma.

9)

En los distintivos usados por las autoridades o funcionarios de la Comunidad a los que les corresponda.

10)

En los edificios públicos y en los objetos de uso oficial en los que, por su carácter representativo, sea pertinente, por su carácter representativo.

Y, en la Disposición adicional segunda donde colocar el escudo en las banderas; el escudo se colocará en el centro y su altura será igual a la mitad del ancho de la bandera.

Y, en el artículo 4 se declara himno de Galicia la composición «Os Pinos», poema de Eduardo Pondal, y música de Pascual Veiga.

Señalando el artículo 8 cuando el himno de Galicia deberá ser interpretado, y así será en los actos oficiales solemnes de las instituciones autonómicas de Galicia, y de las entidades locales de su territorio.



Los símbolos de Galicia se ajustarán a lo previsto en esta Ley aunque se admite el hecho de que se mantengan los escudos existentes en edificios declarados monumentos histórico-artísticos y en aquellos otros monumentos, edificios o construcciones de los que sean parte ornamental importante o si su estructura se pudiera dañar al separar los escudos.

En relación con los materiales a disposición de los asistentes a la reunión deberán tener dispuestas en condiciones de uso y servicio y según los requerimientos organizativos y el tipo de reunión que se vaya a realizar:

mesa/s y sillas, posibles atriles y tarimas, pizarras, y cartelógrafos;

equipos e instrumentos audiovisuales como cañones de luz, proyectores de cuerpos opacos, de transparencias, de diapositivas, de películas, videoproyectores, televisores, diaporama, pantallas para su visión y material de grabación visual;

equipos de sonido como reproductores de CD, de cintas de audio, platos giradiscos, ecualizadores y amplificadores, así como pantallas acústicas, micrófonos, altavoces, auriculares y equipos de traducción simultánea, intercomunicadores y, material de grabación sonora;

paneles o letreros indicativos de acceso y salida del local, letreros identificativos de los posibles intervinientes en la reunión; paneles informativos a la entrada del local;

documentos a distribuir, sistema de reprografía preparado, material de oficina completo (folios, carpetas, lápices, bolígrafos y rotuladores, borradores para pizarras, grapadoras y taladradoras, tijeras, celo y pegamento ...).

correspondencia y encargos que se le confíen.

En resumen, las funciones y competencias se encuadran en la preparación del emplazamiento de la reunión y en la puesta a disposición, guarda y custodia tanto del material inventariable como del fungible, para lo cual deberá conocer las características de locales y materiales, las especificaciones técnicas, en su caso, y las normas de funcionamiento de los diferentes dispositivos y elementos. Debiendo informar a sus superiores sobre cualquier desperfecto, avería o daño que observe en los mismos, así como de toda novedad que estime pueda alterar la buena marcha de la función y reflejarlo en el correspondiente parte de incidencias.

El material inventariable es el que tiene una larga vida y por tanto un carácter de definitivo en el tiempo, aunque tenga un cierto desgaste y deterioro que establezca su carencia de tiempo de amortización.





El material fungible se caracteriza porque se deteriora con el uso, es frágil en algunos casos y tiene una vida corta. Se trata de materiales que pueden ser desechables, es decir, de un solo uso o bien reutilizables.



# Bibliografía

Base de datos utilizada: WESTLAW

JOSÉ MARÍA MIRANDA BOTO.

*Sobre el deber del empleado público de atender al ciudadano en la lengua que éste solicite*

JUAN B. LORENZO DE MEMBIELA.

*Análisis sucinto del Estatuto Básico del Empleado Público, [Ley 7/2007](#), de 13 de abril.*

FERNANDO HERRERO-TEJEDOR ALGAR.

*Escáneres personales e intimidad.*





# Trabajos con materiales

y maquinaria de oficina:  
reprografía, destrucción de documentación y tipos de papel.

FORMACIÓN

tema **2**

**personal laboral fijo**

PABLO SÁNCHEZ FERRO  
Director del Archivo Histórico Provincial de Ourense

**GRUPO V  
CATEGORÍA 003**

## índice

2	Introducción	20	LA GUILLOTINA O CIZALLA
3	TAREAS QUE SE REALIZAN DE CARA A LA CIUDADANÍA	20	LA ENCUADERNADORA
		22	LA GRAPADORA
		22	EL TALADRO
3	Tareas básicas que se desarrollan en la oficina relacionadas con su maquinaria	23	El papel en la oficina: los tipos y los formatos
		23	EL PAPEL: DEFINICIÓN Y UTILIDAD
4	TAREAS QUE SE REALIZAN DE CARA A LA PROPIA ADMINISTRACIÓN	24	LOS TIPOS DE PAPEL
		25	LOS FORMATOS DEL PAPEL
8	DEFINICIÓN DE LA REPROGRAFÍA	27	EL ALMACENAJE DEL PAPEL
8	La reprografía en la Administración pública y su maquinaria específica	28	Consideraciones finales sobre el uso de la maquinaria de oficina
8	MÁQUINAS COPIADORAS O DE REPROGRAFÍA	29	Bibliografía y recursos web
19	LA DESTRUCTORA		



# Introducción

La oficina es el entorno de trabajo más característico de las administraciones públicas. Se define como un espacio destinado a acoger la actividad de distintos empleados públicos. En ella se prestan servicios tanto a la ciudadanía como a la propia Administración.

Hay que procurar una convivencia armoniosa entre las personas que trabajan o transitan por la oficina (los empleados públicos y la ciudadanía). Por esta causa, la oficina debe diseñarse con una buena distribución de las áreas y de los elementos de trabajo que la conforman, incluyendo los materiales y las máquinas que se utilizan.

Es importante racionalizar la distribución de los espacios y de los aparatos que se van a emplear en el trabajo cotidiano. De este modo, se alcanzará una mayor comodidad de las personas y se mejorará la eficacia y la efectividad en el trabajo, evitando, al tiempo, la aparición del estrés.



# Tareas básicas

que se desarrollan en la oficina relacionadas con su maquinaria

Los empleados de la categoría 03 del grupo V del personal laboral de la Xunta de Galicia van a desempeñar un papel determinado en los trabajos de oficina. Algunas de sus funciones van a estar vinculadas, entre otros elementos, con los materiales y la maquinaria que facilitan el trabajo ordinario de gestión administrativa.

De este modo, esos empleados se verán involucrados en la prestación de servicios de cara a la ciudadanía y a la propia Administración.

## TAREAS QUE SE REALIZAN DE CARA A LA CIUDADANÍA

Las tareas que se realizarán en el servicio a la ciudadanía relacionadas con los materiales y maquinarias de oficina son varias, las básicas son:

### **Copias de documentos obrantes en la Administración:**

La realización de copias de documentos obrantes en la Administración que son solicitadas por los interesados para su conocimiento y constancia (p.e. para realizar la compulsación de un antecedente del pago del impuesto de sucesiones ante la Administración de Hacienda).

La copia podrá realizarla el empleado de la categoría 03 del grupo V con autorización del responsable de la custodia de los documentos de la oficina. Este responsable será quien estime que el interesado en obtener la copia acredita la legitimidad de su solicitud y también



que no existe ningún tipo de limitación al acceso y a la obtención de la copia por la protección de datos de carácter personal, el derecho al honor y a la propia imagen, o por derechos relacionados con la propiedad intelectual.

El fundamento normativo de lo que señalamos parte del artículo 37.8 de la [Ley 30/1992](#), de 26 de noviembre, del régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, que establece que “el derecho de acceso [a los documentos administrativos] conllevará el de obtener copias o certificados de los documentos cuyo examen sea autorizado por la Administración, previo pago, en su caso, de las exacciones que se encuentren legalmente establecidas”.

Como señalaba, será el responsable de la custodia de los documentos de la oficina quien deba interpretar la normativa para el acceso y la obtención de copias. No obstante, conviene saber que existen las siguientes normas esenciales para la salvaguarda de los derechos de los interesados:

[Constitución española de 1978](#) (artículo 105. b).

[Ley orgánica 1/1982](#), de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

[Ley 30/1992](#), de 26 de noviembre, del régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común (artículo 37).

[Ley orgánica 15/1999](#), de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

[Ley 16/1985](#), de 25 de junio, del patrimonio histórico español (artículo 57).

[Ley 8/1995](#), de 30 de octubre, del patrimonio cultural de Galicia (artículo 82).

## TAREAS QUE SE REALIZAN DE CARA A LA PROPIA ADMINISTRACIÓN

Las funciones a realizar en la oficina de cara a la Administración son diversas y pueden sintetizarse en las siguientes:



## **Copia de documentos aportados por la ciudadanía**

Se procederá a la copia de documentos aportados por la ciudadanía al procedimiento administrativo cuando concurra la no exigencia de aportación de la copia por parte del administrado. Un ejemplo de lo anterior es cuando en sede judicial se solicita la presentación de documentos originales, que pueden ser copiados por la propia Administración. No obstante, lo más frecuente es que el administrado sea quien aporte la copia a la Administración actuante.

## **Copia de documentos de archivo y de documentación de apoyo informativo para la gestión administrativa**

La propia Administración puede recurrir a sus archivos para solicitar la copia de documentos que le interesan como fundamento y antecedente para la resolución de sus asuntos.

Por otra parte, es frecuente que en el desarrollo de las actividades administrativas sea preciso realizar alguna copia de documentación de apoyo informativo: boletines oficiales, bibliografía, etc. En lo que atañe a las obras de creación habrá que atenerse a la Ley de la propiedad intelectual ([Ley 23/2006](#), de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la de propiedad intelectual, aprobado por el Real decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril) para no vulnerar los derechos de los autores. El discernimiento de los límites a las copias relacionados con esta cuestión competirá al responsable del organismo, que será consultado para ver si el trabajo que se va a realizar tiene algún condicionante.

## **Copia de seguridad de documentos obrantes en la Administración**

Toda Administración pública posee, o debería poseer, una política de salvaguarda de los documentos que son esenciales para garantizar la continuidad de su actuación en caso de producirse un desastre (incendio, seísmo,...). El método para asegurar esa continuidad es copiar aquella información y documentos que de perderse supondrían el colapso del funcionamiento ordinario de los servicios básicos. Por ello, debe definirse cuáles son los





documentos esenciales y cómo se van a reproducir y dónde van a custodiarse para asegurar su conservación.

## Remisión de copias por fax

Dentro de la actividad cotidiana de la Administración es frecuente la remisión de copias de documentos por fax entre oficinas. Este es un modo de agilizar ciertos trámites del procedimiento administrativo al ser el fax un vehículo más rápido de transmisión de la información que el correo ordinario.

## La obtención de copias válidas de documentos electrónicos

La [11/2007](#), de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, regula los procedimientos que se deben seguir para realizar copias auténticas de los documentos electrónicos o para proceder a un cambio de soporte. El personal de la categoría 03 del grupo V debe saber que en algún momento podría verse involucrado de algún modo en estas tareas mediante la digitalización de documentos para pasarlos del soporte en papel al soporte electrónico, o bien para obtener la impresión en papel de un documento inicialmente electrónico. Hay un tercer tipo de copia que es la copia electrónica a partir del original electrónico.

## La destrucción de borradores de documentos, de copias inútiles y de documentación de apoyo informativo

A la hora de analizar el papel que poseen las oficinas en la destrucción de documentos es preciso realizar una importante puntualización: todos los documentos producidos por las administraciones públicas de cualquier época forman, por , parte del patrimonio documental español (artículo 49.2 de la [16/1985](#), de 25 de junio, del patrimonio histórico español [LPHE]), por lo que no pueden ser destruidos sin autorización de una comisión *ad hoc* y seguir un proceso regulado (LPHE, artículo 58).

Así pues, al hablar de la destrucción de documentos nos referimos únicamente a aquellos que todavía no poseen las formalidades precisas para tener la consideración de documento administrativo y que, por consiguiente, no son susceptibles de formar parte de



un expediente ni de participar en el procedimiento administrativo, como, por ejemplo, un borrador o minuta que sea incorrecto.

En la oficina se destruirán en una trituradora aquellos borradores que sean incorrectos. También se deben destruir aquellas copias de documentos que no salgan bien y sean inservibles para el fin que las motivó, pero sólo en aquellos casos en los que exista el deber de sigilo respecto del contenido. Un ejemplo sería una fotocopia del DNI de un interesado que salga mal y que se deba repetir, en este caso hay que eliminar la copia inservible con una destructora que impida reconstruir el documento, para así garantizar la protección de los datos de carácter personal del interesado, evitando que caigan en manos de terceros que no estén autorizados a poseerlos.

Por otra parte, puede destruirse la documentación de apoyo informativo (copias del DOG, fotocopias de libros, etc.) una vez que haya cumplido con los fines para los que fue recopilada.

Los documentos aportados por la ciudadanía al procedimiento administrativo tienen también la consideración de patrimonio documental, por lo que no podrán destruirse aunque tengan errores de forma. Pongamos por caso la solicitud de una subvención por parte de una persona interesada en la que haya una falta de datos que deban ser subsanados. Es muy posible que esa persona introduzca de nuevo por registro su solicitud, pero habrá que guardar también la primera solicitud a efectos de cómputo de los plazos, aunque la segunda sea más perfecta.

## **El uso de la guillotina y la encuadernación de documentos**

Hay ciertas tareas vinculadas con la presentación externa de los documentos y de las copias, como son el guillotinado y la encuadernación. La finalidad del guillotinado es el corte de las partes de los documentos o de las copias sobrantes para lograr la adaptación a las dimensiones deseadas. La encuadernación, por su parte, está destinada a la unión de modo perdurable de un documento (v.g. una memoria) o varios (p.e. un conjunto de actas) mediante un cosido, grapado, encanutado u otra técnica.



# La reprografía

en la Administración pública y su maquinaria específica

## DEFINICIÓN DE LA REPROGRAFÍA

El término reprografía hace alusión al conjunto de técnicas y medios empleados para la reproducción de documentos. Existe una gran variedad de medios utilizados a fin de realizar duplicaciones como son la fotografía, el microfilme y la digitalización, entre otros. Cada medio reprográfico materializa la copia en un determinado soporte: papel, celuloide, CD, DVD, etc., y en diferentes formatos (p.e. el papel puede ser DIN A 4, el microfilme de 16 mm,...).

Hay quien entiende por medios reprográficos aquellos que usan procedimientos electrostáticos o electrofotográficos que posibilitan la copia múltiple, de papel a papel, directamente legible, del documento escrito. Quedarían, pues, excluidos los sistemas fotográficos que precisan “el intermedio negativo para la producción de la copia que pueda leerse a simple vista”. (CRESPO, 45). Veamos cuáles son las máquinas reprográficas utilizadas en la oficina.

## MÁQUINAS COPIADORAS O DE REPROGRAFÍA

Las máquinas copadoras o de reprografía son aquellas que se utilizan para la copia de documentos y materiales bibliográficos. Según la tecnología que utilicen, las hay analógicas y digitales. Un aparato analógico es aquel que representa mediante variables continuas, análogas a las magnitudes. Es digital el aparato que basa su funcionamiento en un sistema de números dígitos.



## La multicopista

**Definición y utilidad:** la multicopista es una máquina o aparato que reproduce en numerosas copias sobre láminas de papel textos impresos, mecanografiados o manuscritos, dibujos, grabados, etc., sirviéndose de diversos procedimientos (RAE). Actualmente, las fotocopiadoras sustituyeron a las multicopistas en muchos ámbitos, especialmente en las oficinas. Las multicopistas quedaron relegadas para la realización, generalmente por encargo a empresas especializadas, de grandes trabajos, ya que se consigue un acabado más profesional y de mayor calidad que con las fotocopiadoras.

Es frecuente que en el mercado se utilice el nombre de multicopista para referirse también a las fotocopiadoras, pero se trata en origen de aparatos diferentes.

**Procesamiento:** la multicopista, también llamada multígrafo, utiliza métodos distintos de la fotografía o de la impresión. Su funcionamiento se basa en el trabajo con un patrón o cliché de papel especial sobre el que tradicionalmente se realizaba el documento a mano con un punzón especial o mediante la dactilografía con una máquina de escribir sin cinta cuyas letras quedaban incisas en el patrón. Actualmente comparten con los duplicadores digitales el sistema básico de funcionamiento “que consiste en ‘quemar’ o ‘cortar’ un cliché que a continuación se monta en un tambor entintado desde el cual la tinta pasa a través de aquel al papel receptor” (KILPPER, 85.9).

**Funcionamiento y manipulación:** las multicopistas pasaron de un sistema tradicional de funcionamiento manual, por medio de una manivela que permitía girar el tambor porta-clichés y los rodillos internos, a un sistema automático.

Los componentes esenciales de una multicopista son:

1.

Un tambor rotatorio o sistema porta-clichés.

2.

Un sistema de entintado.

3.

Un sistema de carga y circulación del papel.



**Materiales:** los materiales que consumen las multcopistas son clichés, tinta y papel.

**Riesgos para la salud:** para protegerse de riesgos potenciales por inhalación y contra la salud de la piel es suficiente con ventilar agitadamente el espacio durante el trabajo y utilizar guantes protectores para manipular las tintas.

## La fotocopidora

**Definición y utilidad:** la fotocopidora fue inicialmente una máquina capaz de obtener copias exactas directamente sobre papel (sin mediación de clichés) de documentos originales mediante un procedimiento electrostático.

Hasta hoy fue la máquina de reprografía más empleada en las administraciones públicas para la obtención de copias en papel. No obstante, su papel como productora de este tipo de copias está disminuyendo progresivamente con la implantación de las nuevas tecnologías en la Administración pública y la propagación del documento electrónico. En este sentido, muchas máquinas fotocopadoras de última generación utilizan otro tipo de procedimiento de obtención de la copia sobre papel al incorporar sistemas de escaneado.

Los sistemas de escaneado están operativos en red con los sistemas informáticos de las oficinas, con lo que pasan a ser máquinas generadoras de copias digitales, que no tienen necesidad de ser impresas y que pueden enviarse por fax (véase más abajo) o almacenarse en un servidor informático.

**Procesamiento:** la fotocopia recibió inicialmente el nombre de xerografía, palabra que etimológicamente procede de la combinación de dos elementos compositivos del griego: 'xero-', que significa 'seco', y 'grafía-', que significa 'escritura'; de ahí que la xerografía se entienda como la 'escritura en seco'.

La xerografía es un procedimiento electrostático que combina las propiedades físicas de la fotoconductividad y de la atracción eléctrica a fin de concentrar polvo colorante (situado en el tóner) en las zonas cubiertas de color de una imagen registrada por la cámara oscura en una placa especial. La imagen con polvo colorante adherido se transfiere a un papel donde



queda fijada por medio de la acción del calor o de ciertos vapores. Las fases del proceso de la xerografía son:

1.

El tambor de selenio (fotoconductor) es cargado positivamente mediante cables.

2.

La imagen es proyectada en el tambor y la carga escapa de las zonas sin imagen.

3.

El polvo del tóner cargado negativamente se adhiere a la imagen.

4.

El papel de copia pasa sobre el tambor cargado positivamente.

5.

El papel cargado positivamente atrae el polvo.

6.

La impresión es fusionada con calor.

En la actualidad el procedimiento de obtención de la copia se funda en la tecnología digital de escanear (véase más abajo), que consigue mayor calidad de la imagen, mayor número de copias. De esta forma, ya no se habla de fotocopias, sino de **máquinas multifunción** que combinan la tecnología de los escáneres con la xerografía, y que se pueden conectar a un ordenador para que hagan a la vez de impresoras.

**Funcionamiento y manipulación:** las fotocopadoras poseen funciones que van desde la ampliación o reducción del documento hasta el grapado y encuadernado, pasando por la copia por dos caras o la clasificación de los trabajos realizados.

El tamaño de las fotocopias puede variar según los formatos del papel (véase el punto 4 del tema): A 4, A3 y otros, incluso formatos especiales para mapas y planos. La fotocopadora tiene una o varias bandejas de carga de papel que se deben reponer periódicamente.

Las fotocopadoras como las máquinas multifunción poseen un interruptor de arranque y un cuadro de mandos, actualmente digitales, para darles las órdenes pertinentes.



Los documentos que se quieren duplicar pueden exponerse al proceso de fotocopiado o de escaneado en la placa de cristal directamente de uno en uno, o bien introducirse por la bandeja superior de admisión cuando se trata del escaneo de varios documentos de una vez.

Una vez realizadas las copias, la máquina las deposita en una bandeja de salida. Actualmente, las máquinas empleadas permiten la clasificación de las copias y la impresión pseudosimultánea desde varios equipos, sin que se mezclen los trabajos. Estas máquinas poseen una memoria capaz de recibir diversas órdenes y establecer una *cola de impresión*, que permite ver la evolución de las tareas de copia encomendadas, así como anular desde el ordenador las que están en proceso o pendientes de realizarse.

**Materiales:** los consumibles de la fotocopidora son el tóner, los reveladores, el lubricante del fusor y el papel. El personal de la categoría 03 del grupo V que tenga encomendadas tareas vinculadas con las fotocopadoras normalmente solo cambian los cartuchos de tóner y se preocupan de mantener la carga de papel.

Los fotorreceptores, el fusor, los rodillos de presión y otros componentes padecen un desgaste periódico y deben sustituirse, pero debe ser el proveedor quien lo haga por medio de personal con conocimientos especiales.

Hay muchos modelos que ya incorporan unas unidades sustituibles (CRU) por el propio usuario de la máquina sin riesgo alguno ni para él ni para la máquina; se trata de unas cajas cerradas en las que se integran el fotorreceptor y el revelador.

Veamos con cierto detenimiento las características de los materiales fungibles:

**Tóner:** es el elemento que produce la imagen en la copia. Hay dos tipos: el seco y el de revelado en húmedo. El tóner seco se compone de un polvo fino formado por plásticos (polímeros), pigmentos o colorantes, y pequeñas cantidades de aditivos funcionales. Durante el proceso de fotocopiado estos elementos se mezclan y se funden. Por su parte, el tóner de revelado en húmedo también está compuesto por pigmentos y aditivos, pero requiere un sistema de dispersión en un vehículo que el seco no precisa.



**Reveladores:** suelen ser una mezcla de tóner con un vehículo que lo transporta hasta la superficie del fotorreceptor.

**Lubricantes del fusor:** son normalmente líquidos a base de siliconas que se aplican en los rodillos fusores para garantizar la unión del tóner con la imagen revelada y así evitar que se pegue a aquellos.

**Papel:** actualmente casi todas las fotocopadoras admiten cualquier tipo de papel corriente de diferente gramaje sin tratar. No obstante, existen algunos con ciertas peculiaridades, como los que se fabrican sin carbón para ciertas máquinas de alta velocidad, o el papel cebolla translúcido para copiadoras especiales para dibujos técnicos y planos de arquitectura.

**Riesgos potenciales para la salud:** las industrias fabricantes de fotocopadoras avanzaron significativamente en la minimización de los riesgos para la salud por la manipulación de las máquinas.

El material al que se puede estar expuesto de un modo más sustancial es el tóner. El de tipo seco no debería constituir un riesgo para la piel y los ojos, salvo en personas muy sensibles. Igualmente ocurre con los tóneres húmedos, pero su vehículo disolvente puede producir sequedad y agrietamiento de la piel por exposición repetida, así como irritación de los ojos. Los papeles son por lo general benignos, aunque podrían producir irritación en la piel y olores desagradables por causa de una producción incorrecta, pero el uso de un papel fabricado con garantías de calidad evita estos potenciales riesgos. El papel debe conservarse en la caja el máximo tiempo posible y no abrir el paquete hasta el momento en que se le vaya a dar uso.

Las garantías de fabricación actual impiden que la luz intensa y la radiación láser (o haz luminoso) puedan ser perjudiciales, así como evitan la existencia de bordes agudos, elementos punzantes y zonas con riesgo de descarga eléctrica.

**Instalación:** para la instalación de las fotocopadoras deben seguirse unas pautas elementales (extensibles a las multcopiadoras y a las máquinas multifunción):





- La habitación en la que se emplacen debe tener una circulación razonable del aire (más de dos renovaciones por hora).
- Debe existir suficiente espacio alrededor de la máquina para permitir las operaciones de mantenimiento y evitar la acumulación de ozono y olores.

## Escáner

**Definición y utilidad:** el escáner es un “dispositivo que explora un espacio o imagen y los traduce en señales eléctricas para su procesamiento” (RAE). Este aparato permite transferir directamente documentos textuales o gráficos impresos a un ordenador en el que podremos manipular y guardar las imágenes obtenidas.

La presencia de estos dispositivos es cada vez mayor en las administraciones públicas dadas las múltiples funcionalidades que posee. El escáner permite la copia de documentos que se pueden introducir en un circuito de gestión documental en red sin necesidad de imprimirlos. Así, es posible digitalizar documentos e incorporarlos al trámite administrativo propio en un entorno de gestión electrónico, o aportarlos a otros departamentos como adjuntos en un correo electrónico.

Las copias de documentos generadas por los escáneres también se pueden imprimir desde el ordenador, siempre que esté conectado a una impresora.

Hoy la tecnología del escáner fue incorporada a las máquinas multifunción desde las que se pueden obtener fotocopias, enviar fax o mandar una copia del documento a un ordenador o a un repositorio informático para almacenarla.

**Procesamiento:** el escáner es un periférico de entrada (captura datos) de un ordenador. Su función consiste en realizar un proceso de digitalización mediante el que se traducen unas señales analógicas en unas magnitudes eléctricas que se codifican en una cadena de bits (secuencia de cifras) y conforman la imagen digital susceptible de tratarse con un ordenador o de “guardarse en una unidad de almacenamiento externa” (IRUSTA). La escritura de los documentos textuales que son escaneados puede reconocerse mediante un programa específico, comunmente conocido como OCR (*reconocimiento óptico de caracteres*, en inglés).



La velocidad de los trabajos que el escáner realiza dependen del tipo de conexión que tenga con el ordenador y de la resolución de las imágenes. Esta última se mide en puntos por pulgadas (*dpi*, en su sigla inglesa); cuantos más *dpi* haya, mayor nitidez tendrá la imagen obtenida.

**Funcionamiento y manipulación:** el escáner consta de los siguientes elementos:

1.

Tapa para cubrir el documento mientras se escanea.

2.

Cristal de apoyo del documento.

3.

Carro: consta de lámpara de luz fluorescente, espejos, un sensor y la lente.

4.

Controles para la manipulación.

La manipulación del escáner varía según el tipo, los hay de mesa, de uso sencillo, y otros algo más complejos, como los de gran formato o los aéreos, que permiten escanear libros con un lomo de grosor considerable mediante placas de soporte basculantes.

**Materiales:** el escáner de mesa que no sea multifunción (p.e., que no fotocopie) es un aparato que no precisa consumibles. Los escáneres de gran formato, poco habituales en las oficinas, tienen tres consumibles: la lámpara (con una vida útil variable, unos dos años), el cristal (que durará más si lo limpiamos con frecuencia y sin productos abrasivos), y el llamado *white background*.

**Riscos para la salud:** los riesgos para la salud son similares a los del tipo de la fotocopiadora o de la multifunción que utiliza similar tecnología.

## La impresora

**Definición y utilidad:** la impresora es una máquina que se conecta al ordenador a fin de imprimir los resultados de las operaciones que se realizan con él. En la oficina se utiliza



fundamentalmente para plasmar sobre papel los documentos escritos en el ordenador, independientemente de que contengan texto o imágenes.

**Procesamiento:** las impresoras pueden ser de dos tipos según la tecnología que utilizan: de chorro de tinta y láser.

El primer tipo, la impresora de chorro de tinta, permite plasmar sobre el papel un texto o imagen a una velocidad que oscila entre los 200 y 300 caracteres por segundo (entre 90 y 180 líneas por minuto). Para imprimir los documentos, la impresora lanza gotas de tinta sobre la hoja de papel o bien sobre la banda de una bobina que después lo transfiere al papel cuando éste pasa sobre ella.

La impresora láser es más rápida y silenciosa en la impresión. La resolución que puede obtener va de los 300 puntos por pulgada hasta los 1 000, y los trazos de los caracteres se imprimen de forma continua (IRUSTA, *La impresora*). En la impresora láser la imagen se convierte a un formato electrónico, en un conjunto de puntos diminutos (píxeles) digitalizándola por medio de un escáner o bien creando dicha imagen directamente en el ordenador. Después, esa imagen es grabada en el tambor fotorreceptor de la impresora con un haz de láser. El resto del proceso es muy similar al descrito para la xerografía, con idéntico fin de transferir la imagen del fotorreceptor a una superficie de papel o de otro material (KILPPER: 85.6). El tóner queda adherido al papel que se enrolla sobre el tambor y después se calienta la hoja para licuar el polvo de la tinta, que finalmente es presionada entre rodillos. La carga eléctrica remanente del tambor se elimina y se recoge el tóner sobrante para su reaprovechamiento (IRUSTA, *La impresora*).

**Funcionamiento y manipulación:** las impresoras funcionan con una conexión a uno o a varios ordenadores, realizada directamente por medio de un cable o bien por estar en red. Las directrices serán transmitidas desde el ordenador a la impresora. Para que la impresora funcione habrá que instalar en el ordenador un *driver*, es decir un programa de *software* que haga compatibles las dos máquinas.

Hay impresoras que imprimen en color y que pueden hacerlo por las dos caras del papel. También las hay capaces de desempeñar funciones idénticas a las máquinas multifun-



ción, que, a su vez, pueden ser utilizadas como impresoras.

**Materiales:** los consumibles que utiliza una impresora son los cartuchos de tinta o tóner y el papel.

**Riesgos para la salud:** las impresoras láser se incluyen en la categoría de equipos láser de la clase I, lo que quiere decir que dentro de un funcionamiento normal la *radiación láser* (o haz luminoso) es inaccesible para el manipulador, ya que se encuentra cerrada y fuera del alcance del usuario, por lo que no presenta riesgo.

## El fax

**Definición y utilidad:** el fax es un aparato que permite transmitir a distancia copias de documentos escritos o gráficos por medio de la línea telefónica. Este dispositivo es de gran utilidad para agilizar algunos trámites de la Administración.

**Procesamiento:** en la actualidad hay diversos tipos de fax. Por una parte está el término fax, que funciona con una matriz de impresión lineal similar a una tarjeta de circuito impreso sobre la que pasa el papel. A lo largo del papel hay una serie de puntos de contacto activados eléctricamente que dan calor. En la impresión directa a calor forma un punto sobre el papel, mientras que en la impresión por transferencia térmica el contacto calienta una cinta recubierta que deposita un punto en el papel.

Hay, también, máquinas de fax que utilizan el proceso xerográfico, de modo que la señal transmitida por el teléfono activa un haz de láser; el funcionamiento restante es similar al de la impresora láser.

Finalmente, hay fax de chorro de tinta que funciona como las impresoras de esta clase.

## Funcionamiento y manipulación

**Materiales:** los consumibles de un fax son papel tratado o corriente, carretes de cinta, tóner y tinta.



**Riesgos para la salud:** no hay riesgos asociados de forma específica con los aparatos de fax.



# Otras máquinas empleadas en la oficina

## LA DESTRUCTORA

**Definición y utilidad:** la destructora es una máquina que tritura los papeles con un corte en tiras o cruzado. La utilidad fundamental es eliminar aquellos borradores de documentos inservibles y las copias de otros documentos en las que se deba garantizar una confidencialidad de los datos para proteger el derecho de terceros o para la defensa de los intereses de la Administración. Por estas causas, los elementos destruidos no deberían poder reconstruirse con posterioridad.

**Procesamiento:** las destructoras funcionan con un sistema de admisión del papel, el alimentador, con unas cuchillas montadas sobre rollos para cortar el papel, y con un depósito o papelera para recibir y almacenar las partículas originadas por la trituración. Inicialmente eran accionadas manualmente, hoy son movidas por motores eléctricos.

**Funcionamiento y manipulación:** la manipulación es sencilla. Básicamente consta de un interruptor con tres posiciones: parado, marcha adelante y marcha atrás. Cuando no se utiliza, la máquina debe estar en el modo parado. Para triturar debe estar en posición de marcha adelante, y cuando se atasca o es preciso rectificar la orientación del papel que se introduce, se hace uso del modo marcha atrás.

**Riesgos para la salud:** la manipulación ordinaria no conlleva riesgos, ya que el diseño de las máquinas las hace seguras. Al abrirlas para vaciarlas del papel triturado hay que



tener unas precauciones elementales, pero las cuchillas no son fácilmente accesibles para los dedos.

## LA GUILLOTINA O CIZALLA

**Definición y utilidad:** la guillotadora o cizalla es una máquina de corte para papel, cartulina y cartón. Su uso está vinculado a la presentación de documentos en diversos formatos, como las memorias, los informes y los folletos internos, entre otros.

**Procesamiento:** esta herramienta consta de una cuchilla superior móvil que se guía entre un bastidor de hierro contra otra cuchilla inferior fija. Las guillotinas pueden ser manuales o automáticas. Las manuales utilizan una cuchilla descendente accionada por un mango. Las automáticas poseen una carcasa y una ranura donde se introduce el material que se quiere cortar. Cualquiera de estos aparatos poseen diversas marcas de medidas para ajustar y normalizar las dimensiones de los materiales tratados.

**Funcionamiento y manipulación:** las guillotinas manuales se accionan bajando el mango que soporta la cuchilla superior. Las automáticas funcionan introduciendo el papel en la ranura que poseen.

**Riesgos para la salud:** salvo por causa de manipulaciones inapropiadas, las guillotinas incorporan mecanismos de seguridad para evitar el riesgo de corte.

## LA ENCUADERNADORA

**Definición y utilidad:** la encuadernadora es un aparato capaz de juntar o unir, por medio de un cosido, un pegado o de otro procedimiento las hojas, pliegos o cuadernos que constituyen un solo volumen, para formar un bloque unitario con ellos y recubrirlo por su lomo y planas con un material (cartón, plástico,...) que los proteja y permita hojearlos con facilidad para la lectura o la escritura (GARCÍA EJARQUE: 172).



**Procesamiento:** las máquinas de encuadernación varían según el sistema que utilizan. Hay varios sistemas de encuadernación que se pueden utilizar en las oficinas. Los más habituales son:

***Encuadernación en espiral:*** es un método sencillo y económico de encuadernación que consiste en perforar el lomo del volumen con una fila de orificios, en la colocación de unas tapas de cartón o plástico, duras o blandas, y la unión por medio de una espiral metálica que se enrolla por los orificios.

***Encuadernación en canutillo:*** esta encuadernación utiliza un sistema muy similar de perforación, pero en vez de enrollar una espiral al conjunto de las hojas y de las tapas, la máquina une ese conjunto introduciendo un canutillo de plástico por la fila de orificios del lomo.

***Encuadernación térmica:*** este tipo de encuadernación combina una cola en el lomo con una aplicación de calor para unir las hojas y las tapas. Es bastante rápida.

***Encuadernación Channel:*** permite encuadernar con un acabado tipo libro de modo muy rápido. Admite tapas duras y blandas y funciona por presión. El límite de hojas que admite oscila entre las 280 y las 300.

***Encuadernación grapada:*** es un sistema elemental que consiste en el grapado de las hojas recogidas por unas tapas blandas. Puede hacerse para folletos, para **dossiers** de documentación de apoyo informativo o para ciertos expedientes. Conviene utilizar grapas antioxidantes, ya que las de hierro normal acaban oxidándose y dañando el material encuadernado.

**Funcionamiento y manipulación:** cada máquina tiene un sistema particular de manipulación. Son sistemas sencillos que se simplifican en la realización de orificios por perforación mediante el accionamiento de una manivela, el pinzado por presión o el encolado térmico.

**Riesgos para la salud:** la correcta manipulación, siguiendo las instrucciones del fabricante, evitan los riesgos de daño.





## LA GRAPADORA

**Definición y utilidad:** la grapadora es un utensilio que sirve para coser y sujetar papeles mediante grapas. La grapa es un “trozo de alambre en forma de *n* muy abierta que sirve para taladrar hojas de papel cuando se aplica con una máquina grapadora y las deja unidas al cerrarse sobre sí después de traspasarlas” (GARCÍA EJARQUE: 228)

**Procesamiento:** la grapadora manual consta de un sencillo mecanismo. Tiene un cargador de grapas y una cabeza que por presión cierra sobre una base, aplicando al tiempo la grapa al papel atenazándolo entre la cabeza y la base.

**Funcionamiento y manipulación:** la grapadora manual funciona por presión o por tenazas. La que funciona por presión se apoya sobre una superficie dura que sirve de apoyo. Las que funcionan por tenazas se manipulan asidas por la mano. Además, hay grapadoras automáticas que identifican la entrada del papel y cosen la grapa.

**Riesgos para la salud:** una correcta manipulación no hace posible el riesgo. El usuario puede punzarse con una grapa que se trabe y haya que retirar, por lo que esa acción debe hacerse con cuidado.

## EL TALADRO

**Definición y utilidad:** aparato de uso corriente en la oficina para perforar hojas a fin de introducirlas en archivadores AZ, o en otro tipo de unión, como las carpetillas con pestañas flexibles y cubiertas de plástico.

**Procesamiento:** el taladro posee una abertura en la que se introduce el papel. Después se presiona sobre el aparato, de forma que se hacen descender unos pequeños cilindros que penetran la hoja.

**Funcionamiento y manipulación:** el taladro manual funciona por presión.

**Riesgos para la salud:** no hay riesgos por la manipulación ordinaria.



# El papel en la oficina:

los tipos y los formatos

## EL PAPEL: DEFINICIÓN Y UTILIDAD

Al hablar de papel en la oficina estamos hablando concretamente de la “hoja” de papel. Esta hoja de papel procede de la decantación y prensado de pasta de fibras vegetales obtenida de trapos, madera, paja, etc., que tras ser molidas, blanqueadas y desleídas en el agua se secan y endurecen. La calidad del papel depende en gran medida de los materiales que se utilicen para su fabricación; la clave está en el porcentaje de celulosa que haya en la pasta, pues las fibras de celulosa establecen puentes entre ellas y dan consistencia a la hoja.

Desde el descubrimiento de Köller en 1844 se comenzó la producción industrial del papel, basado en el uso de la madera como materia prima. Este hecho hizo que la calidad de los papeles fuese peor, ya que la madera tiene menor porcentaje de celulosa y además tiene lignina entre sus componentes; y esta lignina es muy vulnerable a los agentes oxidantes (p.e. el oxígeno de la atmósfera) y a la luz, que oscurece el papel.

La utilidad esencial de la hoja de papel es la de servir de soporte de la escritura de los actos administrativos, es decir, que sirve para escriturar los documentos que dan testimonio del proceder de la Administración.

La hoja de papel también sirve, a efectos de lo que nos atañe, para la copia o duplicación de documentos por medios reprográficos.



En la Administración puede haber otros usos para el papel, como es el embalaje y la cartelería, pero son usos infrecuentes en el trabajo ordinario de la oficina.

## LOS TIPOS DE PAPEL

La clasificación de los tipos de papel puede realizarse de varios modos. Aquí nos interesan dos sistemas. El primero, sobre la base de la composición y de la perdurabilidad del papel, y el segundo basado en los elementos formales que posean previo a su uso.

### **Tipos de papeles según su perdurabilidad:**

#### *Papel ordinario:*

es el de uso común en la oficina, con el que se escrituran la maior parte de los documentos.

#### *Papel reciclado:*

está fabricado con restos tratados de otros papeles, su durabilidad es corta, por lo que no debe utilizarse para escriturar documentos importantes que deban permanecer en el tiempo. Frente a los demás papeles, el reciclado supone un mayor respeto del medio ambiente, pues no conlleva la tala de bosques y además se obtiene por procedimientos menos contaminadores; razones que invitan a utilizarlo en borradores y copias que no vayan a tener un uso continuado y que ya desde su origen se sepa que van a ser triturados o depositados en los contenedores de reciclaje.

#### *Papel permanente:*

son papeles especiales que tienen garantizada una duración vital mayor; es un papel sin lignina. Se utilizarán para documentos importantes para la organización. El papel permanente está regulado por las normas ISO 9706 y ISO 11108, para el papel para archivo permanente; se trata de normas de estandarización de la calidad realizadas por la [Organización Internacional para la Estandarización](#) (International Organization for Standardization, ISO).



## Tipos de papeles según los elementos formales que posean previo a su uso:

### *Papel común:*

es aquel papel de uso corriente en la oficina que no posee “marcas, timbres, sellos o cualidades especiales” (RIESCO: 313).

### *Papel timbrado:*

es el papel que posee el membrete de un organismo y que se utiliza para la comunicación oficial. El antecedente fue el papel sellado que a partir del siglo XVII fue obligatorio utilizar en España para las comunicaciones y actuaciones oficiales de la Administración pública.

El membrete es la “estampilla identificativa grabada o impresa con el nombre y titulación, acompañada o no de emblema, logotipo, etc., (...) de la institución, negociado, oficina..., a que pertenece, que se stampa directamente sobre el papel de oficio, carta, circular, etc.” (RIESCO: 269).

Este tipo de papel se denomina comunmente como “papel de oficio” o “papel oficial”.

## LOS FORMATOS DEL PAPEL

Al hablar de formatos del papel nos referimos al tamaño de la hoja, tomando como medida la longitud y la anchura en centímetros o milímetros. Tradicionalmente se utilizó el plano (32 x 44 cm), folio (22 x 32 cm), el cuarto (16 x 22 cm) y el octavo (11 x 16 cm). En la actualidad se utilizan los formatos estandarizados por la norma ISO 216, que es una equivalente de una norma anterior a DIN 476, aprobada por el Instituto Alemán de Normalización (*Deutsches Institut für Normung*, en alemán). En España, la DIN se convirtió en la norma UNE 1 011: 1958, que tras una revisión en 1975, fue anulada por la actual norma UNE-EN-ISO 216:2008. En España, la Asociación Española de Normalización y Certificación es quien se ocupa de estas normas. Se trata de una entidad privada sin fines lucrativos que nació en el año 1986.



El formato de origen del que parte la normalización del DIN fue un rectángulo de casi un 1 m<sup>2</sup> de superficie, cuyos lados miden 841 x 1 189 mm. Este formato de partida es el llamado A0, y mediante una división progresiva salen el resto de los formatos de esta serie:

FORMATO	ANCHO X ALTO (EN MILÍMETROS)
A1	594 x 841
A2	420 x 594
A3	297 x 420
A4	210 x 297
A5	148 x 210

Y así sucesivamente hasta llegar al A10 (26 x 37 mm), con un total de once formatos en esta serie. Como se puede apreciar cada formato se corresponde con la mitad (en algún caso redondeada: A2, A5...) del inmediatamente superior, dejando como largo del inferior el ancho del superior.

Además de la serie A que es la básica del sistema, existen otras dos series auxiliares, la B y la C.

El formato DIN A4 es el habitualmente utilizado en las oficinas para la realización de los documentos administrativos, y las impresoras de mesa y las multcopistas también traen cajas ajustadas a la medida de ese formato de papel.



Las máquinas multcopistas ordinarias de oficina admiten papel de diversos formatos de la serie A y B, aunque los de uso más común son el A4 y el A3.

## EL ALMACENAJE DEL PAPEL

El papel es un material sensible a diversos factores ambientales que pueden dañarlo, por ejemplo la luz actúa sobre la lignina de los papeles fabricados con pasta de madera y los oscurece, la humedad es un catalizador químico que provoca reacciones indeseadas, etc.. Para garantizar una vida más larga del papel conviene almacenarlo en un lugar que cumpla los siguientes parámetros climáticos:

- Temperatura: 18- 21 ° C
- Humedad relativa: 45-60 %
- Lux: < 100 (preferentemente), implica que no haya demasiada luz donde sea utilizado una vez que se le retira el envoltorio protector.
- Ausencia de contaminación ambiental

El papel se abrirá cuando se vaya a usar, hasta entonces se conservará con su envoltorio en un lugar adecuado.

Hay que tener presente que una buena gestión del uso del papel desde la oficina hasta llegar a su fase de archivo definitivo permitirá una mejor conservación del patrimonio documental de la Administración pública.



# Consideraciones finales sobre

el uso de la maquinaria de oficina

Para concluir con este tema, debemos tener presente que en el marco actual de la economía sostenible deberá seguirse una política **verde** de eliminación de los residuos generados por la maquinaria de oficina. Habrá que establecer canales de reciclaje respetuoso con la protección del medio ambiente y de reaprovechamiento de los residuos. En la actualidad hay empresas que realizan la recogida de esos residuos sin necesidad de añadir un coste a la unidad administrativa. El papel desechado puede ofrecerse a asociaciones sin ánimo de lucro que se benefician de su gestión sin gravar a la oficina.



# Bibliografía y recursos web

AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), <http://www.aenor.es>  
[Consulta: 26/01/2011]

ASENJO MARTÍNEZ, JOSÉ LUIS,

*“Conservación y durabilidad de los papeles destinados a la impresión”, en El papel y las tintas en la transmisión de la información. Primeras jornadas de archivística, del 12 al 16 de mayo de 1992. Foro Iberoamericano de La Rábida. Palos de la Frontera, Huelva: Diputación Provincial de Huelva, 1994.*

BELLO URGELLÈS, CARMEN Y ÀNGELS BORELL CREHUET,

*Los documentos de archivo. Cómo se conservan, Gijón: Ediciones Trea, 2008.*

CORTÉS ALONSO, VICENTA,

*“El uso del papel en la administración. Normalización como medio para ahorrar espacio en los archivos: el tiempo y el espacio documentales”, en El papel y las tintas en la transmisión de la información. Primeras jornadas de archivística, del 12 al 16 de mayo de 1992. Foro Iberoamericano de La Rábida. Palos de la Frontera, Huelva: Diputación Provincial de Huelva, 1994, páx. 209-226.*





CRESPO NOGUEIRA, CARMEN,

*“La reprografía en los archivos: ponencia”, III Congreso Nacional de ANABAD, Cáceres 30 oct.-2 nov. 1985, publicado en el Boletín de la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas., Madrid, t. XXXVI (1986, en.-jun.), n. 1-2, p. 45-62.*

- *“El papel soporte gráfico desde la Edad Media a la época actual”, en El papel y las tintas en la transmisión de la información. Primeras jornadas de archivística, del 12 al 16 de mayo de 1992. Foro Iberoamericano de La Rábida. Palos de la Frontera, Huelva: Diputación Provincial de Huelva, 1994, páx. 39-46.*

DIN (Deutsches Institute für Normung), <http://www.din.de> [Consulta: 26/01/2011].

FRIEDLANDER, BARRY R.,

*“Efectos sobre la salud y pautas patológicas”, en RICHARDSON, David (dir. cap.) “Industrias de las artes gráficas, fotografía y reproducción”, en STELLMAN, Jeanne Mager, Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones, 2001, páx 85.9-85.12.*

GARCÍA EJARQUE, LUÍS,

*Diccionario del Archivero Bibliotecario. Terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales, Gijón: Ediciones Trea, 2000.*

GÓMEZ, VIRGINIA,

*“La fotocopidora”, en Aula El Mundo,*

<http://autal2.elmundo.es/aula/laminas/lamina1130318177.pdf> [Consulta 21/01/2011]

GONZÁLEZ DÍAZ, RAFAELA,

*“La reproducción de documentos en archivos”, en ROMERO FERNÁNDEZ-PACHECO, Juan Ramón y Rafaela GONZÁLEZ DÍAZ, Conservación y reproducción, Madrid: Subdirección General de los Archivos Estatales, 1999, páx. 39 y ss.*



HAMPSHIRE, T.,

*A Guide to Reprographic Processes for the Small User*, London: NATO. AGARD, 1975.

HOEL, IVAR A. L.,

“Las normas para el papel permanente”, 64th IFLA General Conference August 16-August 21, 1998, <http://ifla.queenslibrary.org/iv/ifla64/115-114s.htm> [Consulta: 26/01/2011].

IRUSTA, MANUEL,

“El escáner”, en *Aula El Mundo*,

<http://aula2.elmundo.es/aula/laminas/lamina1117617335.pdf> [Consulta: 21/01/2011]

- “La impresora”, en *Aula El Mundo*,

<http://aula2.elmundo.es/aula/laminas/lamina1118221559.pdf> [Consulta: 21/01/2011]

ISO (International Organization for Standardization) <http://www.iso.org/iso/home.html> [Consulta: 26/01/2011].

KLIPPER, ROBERT W.,

“Servicios de reproducción y duplicación”, en *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*, en RICHARDSON, David (dir. cap.) “Industrias de las artes gráficas, fotografía y reproducción”, en STELLMAN, Jeanne Mager, *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*, Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Subdirección General de Publicaciones, 2001, páx. 85.6-85.9.

MARTÍNEZ DE SOUSA, JOSÉ,

*Diccionario de Bibliología*, Madrid: Ediciones Pirámide, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1989.

MATEY TORTUERO, MIGUEL,

“El papel reciclado: propiedades físicas y factores de permanencia”, en *El papel y las tintas en la transmisión de la información. Primeras jornadas de archivística, del 12 al 16 de*



mayo de 1992. *Foro Iberoamericano de La Rábida. Palos de la Frontera, Huelva: Diputación Provincial de Huelva, 1994, páx. 69- 101.*

RAE (Real Academia Española), <http://www.rae.es/rae.html> [Consulta: 27/02/2011].

RIESCO TERRERO, ÁNGEL,  
*Vocabulario científico-técnico de Paleografía, Diplomática y Ciencias afines, Madrid, Barrero&Azedo Ediciones, 2003.*

RÍO SARDOMIL, JOSÉ LUIS DEL,  
*“Otro avance tecnológico de la Reprografía Documental: la impresión con rayo láser”, Cuadernos de documentación multimedia, N.º. 2, 1993.*

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1024269>

ROMERO TALLAFIGO, MANUEL,  
*Historia del documento en la Edad Contemporánea. La comunicación y la representación del Poder Central de la Nación, Carmona: S&C Ediciones, 2002.*

SÁNCHEZ FERRO, PABLO,  
*Técnicas elementais de arquivo para xestores das administracións públicas, Vigo: Consello Social da Universidade de Vigo, 2008.*

SERRA SERRA, JORDI,  
*Los documentos electrónicos. Qué son y cómo se tratan, Gijón: TREA, 2008.*

VERRY, H.R.,  
*Algunos procedimientos de impresión y de reproducción, Paris: UNESCO, 1955.*

VIÑAS TORNER, VICENTE,  
*“Algunas reflexiones sobre la conservación de papeles y tintas que conforman el patrimonio documental”, en El papel y las tintas en la transmisión de la información. Primeras jor-*



*nadas de archivística, del 12 al 16 de mayo de 1992. Foro Iberoamericano de La Rábida. Palos de la Frontera, Huelva: Diputación Provincial de Huelva, 1994, páx. 203-207.*



# La notificación

de las resoluciones y actos administrativos: los artículos 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.  
Tipos de envíos postales. Reparto de correspondencia.

FORMACIÓN

tema **3**

**personal laboral fijo**

FRANCISCO MIGUEL CASTRO ALLEGUE  
Subdirector Xeral de Centros de la Consellería de Educa-  
ción e Ordenación Universitaria

**GRUPO V**  
**CATEGORÍA 003**

## índice

2	La notificación de las resoluciones y actos administrativos: los artículos 58 y 59 de la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común
2	INTRODUCCIÓN
3	LA NOTIFICACIÓN
5	PRÁCTICA DE LA NOTIFICACIÓN
7	NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS
7	NOTIFICACIÓN POR CORREO
10	ENTREGA DE NOTIFICACIONES A PERSONAS JURÍDICAS Y ORGANISMOS PÚBLICOS
12	Tipos de envíos postales
12	INTRODUCCIÓN
13	REGLAMENTACIÓN
14	ENVÍOS Y SERVICIOS POSTALES
24	Reparto de correspondencia
27	Bibliografía



# La notificación

de las resoluciones y actos administrativos: los artículos 58 y 59 de la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común

## INTRODUCCIÓN

Notificar, etimológicamente, proviene del latín *notificare*, derivado, a su vez, de *notus*, que significa “conocido”, y de *facere*, que quiere decir “hacer”. En consecuencia, notificación es el acto de hacer conocido, poner en conocimiento o hacer conocer algo. Se trata, en definitiva, de un acto de comunicación. Ahora bien, cuando lo que se trata de hacer conocido a alguna de las partes o a un tercero es un acto administrativo, se está en presencia de un acto de comunicación procesal, que se denomina notificación.

Los actos de las administraciones públicas sujetos al Derecho Administrativo son ejecutivos (de aplicación inmediata), conforme a lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común (en adelante, LRJAP-PAC). Este privilegio que tienen las administraciones públicas (principio de ejecutividad de los actos) tiene su sentido y razón de ser en facilitar la acción de gobierno. Dichos actos se presumirán válidos y producirán efectos desde la fecha en que se dicten, salvo que en ellos se disponga otra cosa. Pero, con independencia de su validez (legalidad), su eficacia quedará aplazada cuando así lo exija el contenido del acto o esté supeditada a su notificación, publicación o aprobación superior.

Así pues, una de las causas que supeditan la eficacia de un acto administrativo es la necesidad de su notificación.



La notificación, como acto de naturaleza independiente (no solo como un mero requisito de validez del acto notificado), está regulada en los artículos 58 y 59 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, redactados conforme a la Ley 4/1999, de 13 enero (*BOE* núm. 12, de 14 de enero).

## LA NOTIFICACIÓN

Las notificaciones deben realizarse a los/las interesados/as; pero el concepto de interesado/a ha sido modulado por la jurisprudencia. Así, a modo de ejemplo, hay que señalar que el hecho de que los colegios profesionales puedan ser titulares de un interés legítimo que los habilite para promover el recurso, no puede llevar a la errónea conclusión de que también ostentan la condición legal de interesados/as a efectos de la exigencia de la notificación prevista en la ley.

Son requisitos de las notificaciones:

### A)

Que sea cursada dentro del plazo de 10 días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado. Hay que recordar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la LRJAP-PAC, el cómputo de dicho plazo es por días hábiles (es decir, excluidos los domingos y los declarados festivos). De incumplirse dicho plazo, estamos ante una irregularidad no invalidante, salvo que la notificación se hubiese realizado fuera del plazo que la Administración tiene para resolver y notificar. Téngase en cuenta que, según el artículo 42 de la LRJAP-PAC, el plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la normativa reguladora del correspondiente procedimiento y que tal plazo no podrá exceder, con carácter general, de los 6 meses. En ese mismo artículo se establece que, cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen un plazo máximo, este será de 3 meses.

### B)

Que conste el texto íntegro de la resolución (acto administrativo susceptible de recurso), con indicación de:

- ▶ Si es o no definitiva en vía administrativa.
- ▶ Los recursos que procedan, órgano ante el cual deban presentarse y plazo para interponerlos. En este punto, téngase en cuenta que el/la interesado/a puede interponer el recurso que estime pertinente y, en todo



caso, el indicado por la Administración (aun cuando esta hubiese señalado uno que no proceda). Asimismo, téngase en cuenta que el error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación, siempre que se deduzca su verdadero carácter.

Es en el texto de la notificación donde deben indicarse los recursos que se pueden interponer (no en el texto de la resolución que se notifica).

Los defectos formales en que pueda incurrir la notificación solo adquieren relevancia jurídica cuando impidan que esta llegue a cumplir la finalidad de dar a conocer el contenido del acto o que el/la interesado/a reaccione contra él. La omisión de alguno de los requisitos de la notificación (es decir, cuando no se trata de defectos de forma) determina que esta sea una **notificación defectuosa**. La notificación tendrá efecto a partir de la fecha en que el/la interesado/a realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación o resolución, o interponga cualquier recurso que proceda. La jurisprudencia del Tribunal Supremo es clara: el olvido por la Administración de uno de los requisitos de la notificación no es un error administrativo sino la vulneración de la garantía del derecho a recurrir, irregularidad que no puede colocar a la Administración en una mejor situación y, en paralelo, perjudicar al particular afectado.

La expresión “intento de notificación debidamente acreditado” que emplea el artículo 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, se refiere al intento de notificación personal por cualquier procedimiento que cumpla con los requisitos legales, pero que resulte infructuoso por cualquier circunstancia y que quede debidamente acreditado. De esta manera, bastará, para entender concluso un procedimiento administrativo dentro del plazo máximo que la ley le asigne, el **intento de notificación** por cualquier medio legalmente admisible y que se practique con todas las garantías legales, aunque resulte frustrado finalmente.

En relación con la práctica de la notificación por medio de correo certificado con acuse de recibo (posteriormente se abordará esta cuestión con un poco más de detalle), el intento de notificación queda culminado en el momento en que la Administración reciba la devolución del envío, por no haberse logrado practicar la notificación, siempre que quede constancia de ello en el expediente (Sentencia de 17 de noviembre de 2003, de la Sala Ter-





cera del Tribunal Supremo, en el recurso de casación en interés de la ley núm. 128/2002, por la que se fija doctrina legal).

## PRÁCTICA DE LA NOTIFICACIÓN

Las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el/la interesado/a o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado. La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente.

En los procedimientos iniciados a solicitud del/de la interesado/a, la notificación se practicará en el lugar que este haya señalado a tal efecto en la solicitud.

Cuando la notificación se practique en el domicilio del/de la interesado/a, si no se hallase presente este en el momento de entregarse la notificación podrá hacerse cargo de ella cualquier persona que se encuentre en él y haga constar su identidad. Si nadie pudiera hacerse cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los 3 días siguientes. Téngase en cuenta que la Sentencia del Tribunal Supremo de 28 octubre de 2004 (referencia LA LEY 2316/2004) fija como doctrina legal que la expresión “en una hora distinta” determina la validez de cualquier notificación que guarde una diferencia de por lo menos 60 minutos con la hora en que se realizó el primer intento de notificación.

Cuando el/la interesado/a o su representante rechacen la notificación de una actuación administrativa, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación, y se tendrá por efectuado el trámite, siguiéndose el procedimiento.

Cuando los/las interesados/as en un procedimiento sean desconocidos o se ignore el lugar de la notificación (o bien, intentada la notificación, que no haya podido practicarse), la notificación se hará por medio de anuncios en el tablón de edictos de la casa consistorial del ayuntamiento de su último domicilio conocido y en el diario oficial correspondiente (en el



*Boletín Oficial del Estado*, de la comunidad autónoma -en el caso de nuestra comunidad, en el *Diario Oficial de Galicia*- o de la provincia, según cuál sea la Administración de la que proceda el acto que se notifica y el ámbito territorial del órgano que lo dictó).

En el caso de que el último domicilio conocido radicase en un país extranjero, la notificación se efectuará mediante su publicación en el tablón de anuncios del consulado o sección consular de la embajada correspondiente.

El legislador, quizás consciente de la falta de eficacia de las notificaciones por ese tipo de anuncios (los/las administrados/as no suelen consultar de manera habitual los diversos tabloneros de anuncios ni los distintos diarios oficiales), posibilitó que las administraciones públicas pudieran establecer otras formas de notificación a través de los restantes medios de difusión, complementando (que no sustituyendo) las practicadas por dichos anuncios.

La **publicación**, reuniendo todos los requisitos exigidos a la notificación (recordamos: texto integro de la resolución, indicación de si el acto es o no definitivo en la vía administrativa y la expresión de los recursos que procedan, el órgano ante el cual deban presentarse y el plazo para interponerlos) sustituirá a la notificación y producirá sus mismos efectos en los siguientes casos:

**A)**

Cuando el acto tenga por destinatario una pluralidad indeterminada de personas. Téngase en cuenta que, según el artículo 33 de la LRJAP-PAC, cuando en una solicitud, escrito o comunicación figuren varios interesados o interesadas, las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante o el/la interesado/a que expresamente hayan señalado, y, en su defecto, con el que figure en primer término. Pese a ello, la Administración podrá acordar también la publicación del acto si estima que la notificación efectuada a un solo interesado o interesada es insuficiente para garantizar la comunicación a todos (en este caso, la publicación tendrá carácter adicional a la notificación realizada).

**B)**

Cuando se trate de actos integrantes de un procedimiento selectivo o de concurrencia competitiva de cualquier tipo. En este caso, la convocatoria del procedimiento deberá indicar el tablón de anuncios o medios de comunicación donde se efectuarán las sucesivas publicaciones, careciendo de validez las que se lleven a cabo en lugares distintos.



## NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (**BOE** núm. 150, de 23 junio), reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las administraciones públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con estas, con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

Los ciudadanos podrán elegir en todo momento la manera de comunicarse con las administraciones públicas, sea o no por medios electrónicos, excepto en aquellos casos en que en una norma con rango de ley se establezca la utilización de un medio no electrónico. La opción de comunicarse por unos u otros medios no vincula al ciudadano, que podrá optar, en cualquier momento, por un medio distinto del inicialmente elegido.

Las comunicaciones a través de medios electrónicos serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones, y que se identifique, de forma fehaciente, el remitente y el destinatario.

Para que la notificación se practique utilizando algún medio electrónico se requerirá que el interesado haya señalado dicho medio como preferente o haya consentido su utilización.

Cuando, existiendo constancia de la puesta a la disposición del/de la interesado/a del acto objeto de notificación, hayan transcurrido diez (10) días naturales sin que se acceda a su contenido, se entenderá que la notificación ha sido rechazada, salvo que de oficio o a instancia del destinatario se compruebe la imposibilidad técnica o material del acceso.

## NOTIFICACIÓN POR CORREO

Sobre las notificaciones por correo, y completando lo indicado con carácter general en los preceptos ya analizados de la LRJAP-PAC, hay que tener en cuenta lo establecido en



los artículos 39 a 44 del Real decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales (BOE núm. 313, del 31 de diciembre). En este punto hay que indicar que desde el 01/01/2011 dicha Ley 24/1998 está expresamente derogada por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. Con todo, los artículos referenciados de dicho real decreto están en vigor ya que la regulación que establecen no entra en contradicción con la nueva Ley 43/2010 (aunque es previsible que en breve se realice el correspondiente desarrollo reglamentario).

La entrega de notificaciones de órganos administrativos realizada por **Correos** (como se dirá más adelante, con esta denominación es conocida la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., el operador que en España tiene encomendada la prestación del servicio postal universal) tendrá como efecto la constancia fehaciente de su recepción. En un principio, podría realizarse la notificación por empresas de mensajería privada; pero el problema surgiría cuando el/la interesado/a rechazase la notificación, ya que los empleados de estas empresas carecen de la condición de empleados públicos y, consecuentemente, los documentos que emitiesen no harían prueba contra tercero del hecho que motiva su realización ni de la fecha de estos.

La admisión de notificaciones por **Correos** requiere que en el envío conste la palabra “Notificación” y, debajo de ella y en caracteres de menor tamaño, el acto a que se refiera (citación, requerimiento, resolución), y la indicación “Expediente núm. ...” o cualquier otra expresión que identifique el acto a notificar. Estos envíos irán acompañados del documento justificativo de su admisión.

Como ya se ha dicho, cuando se practique la notificación en el domicilio del/de la interesado/a y no se halle presente este en el momento de entregarse dicha notificación, podrá hacerse cargo de ella cualquier persona que se encuentre en el domicilio. El/la interesado/a o persona que pueda recoger la notificación tiene que hacer constar en la documentación del empleado del operador postal (el **cartero**) y, en su caso, en el acuse de recibo que acompañe a dicha notificación: la fecha, su identidad, el número del documento



nacional de identidad (o del documento que lo sustituya) y la firma. Al mismo tiempo, en el acuse de recibo el empleado del operador postal también deberá hacer constar su firma y el número de identificación.

Si, intentada la notificación en el domicilio del/de la interesado/a, nadie pudiera hacerse cargo de ella (o, pudiendo, se niega a aceptarla y a manifestar por escrito dicha circunstancia), se hará constar este extremo en la documentación del **cartero** y, en su caso, en el acuse de recibo que acompañe a la notificación, junto con el día y la hora en que se intentó esta, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los 3 días siguientes (recordar la ya referenciada jurisprudencia del Tribunal Supremo: el segundo intento de notificación será válido si guarda una diferencia de, por lo menos, 60 minutos con relación a la hora en que se practicó el primer intento).

Si, practicado el segundo intento, este también resultase infructuoso, bien por no haber nadie en el domicilio del/de la interesado/a que se pudiera hacer cargo de la notificación (o, habiendo alguien, que este no quiera hacerse cargo de ella), se consignará dicho extremo en la oportuna documentación del **cartero** y, en su caso, en el acuse de recibo que acompañe a la notificación, junto con el día y la hora en que se realizó el segundo intento.

Una vez realizados los dos intentos sin éxito, **Correos** depositará en lista las notificaciones, durante el plazo máximo de 1 mes, a cuyo fin se procederá a dejar al destinatario aviso de llegada en el correspondiente casillero domiciliario (buzón de correo). Dicho aviso tendrá carácter ordinario.

No se hará un segundo intento de notificación cuando se tenga conocimiento de alguna de las siguientes circunstancias:

**A)**

Que la notificación sea rechazada expresamente por el/a interesado/a (es un supuesto distinto al de no querer hacerse cargo de la notificación), debiendo hacer constar esta circunstancia por escrito con su firma, identificación y fecha. Hay que reseñar que es absolutamente necesario que el rechazante tenga conocimiento y constancia de su actuación y que conozca los verdaderos efectos de la recepción y del rechazo de la comunicación administrativa. Por tanto, si no existe una verdadera identificación de lo que se pretende notificar



y el/la interesado/a se niega a recibirla (mientras no se le indique de qué se trata), parece que difícilmente se podría hablar de notificación rechazada.

**B)**

Que la notificación tenga una dirección incorrecta. Téngase en cuenta que, si la Administración dispone de otra dirección, deberá intentar una nueva notificación en ella (entre otros pronunciamientos jurisprudenciales, la Sentencia del Tribunal Supremo de 12 de junio de 2007 -referencia LA LEY 61019/2007-).

**C)**

Que el destinatario de la notificación sea desconocido.

**D)**

Que el destinatario de la notificación haya fallecido. En su caso, el acto administrativo debería notificarse a los herederos.

**E)**

Que, por otra causa, fuese objetivamente improcedente el segundo intento de entrega.

## ENTREGA DE NOTIFICACIONES A PERSONAS JURÍDICAS Y ORGANISMOS PÚBLICOS

La entrega de notificaciones a personas jurídicas y organismos públicos presenta a mayores los siguientes requisitos:

**A)**

La entrega se realizará al representante de las personas jurídicas, o bien a un/una empleado/a de esta, haciendo constar en la documentación del **cartero** y, en su caso, en el acuse de recibo que acompañe a la notificación, su identidad, firma y fecha de la notificación, debiendo estampar el sello de la empresa.

Pese a que lo anteriormente indicado recoge textualmente lo establecido en el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, hay que señalar que el Tribunal Supremo considera que cuando el/la empleado/a estampa un sello de caucho con el anagrama o logotipo de su empresa (y aunque firme de forma ilegible) lo hace por encargo de la empresa, la cual le encomienda la función de recibir las comunicaciones a ella dirigida



y, por ello, le facilita el sello (Sentencia de 11 de diciembre de 2001, dictada en recurso de casación núm. 4239 -referencia LA LEY 222720/2001-).

Haciendo hincapié en que la regulación de las notificaciones a empresas está modulada por los pronunciamientos jurisprudenciales, hay que indicar que la Sentencia de 24 de mayo de 2010, dictada en recurso de casación para unificación de doctrina núm. 318/2005 (referencia LA LEY 76173/2010) establece que el que recibe la notificación no tiene por qué ser necesariamente un/una empleado/a.

**B)**

La entrega de notificaciones a organismos públicos se realizará a un/una empleado/a de los mismos, haciendo constar en la documentación del **cartero** y, en su caso, en el acuse de recibo que acompañe a la notificación, su identidad, firma y fecha de la notificación, estampando el sello del organismo público. Asimismo, podrán entregarse en el Registro General del organismo público de que se trate, bastando, en este caso, la estampación del correspondiente sello de entrada en dichos documentos.



# Tipos de envíos postales

## INTRODUCCIÓN

Antaño fueron los mensajeros y hoy son los servicios postales. Ambas figuras dan respuesta a la necesidad de comunicar, de transmitir noticias, siendo esa acción uno de los elementos determinantes en la evolución de la sociedad a lo largo de la historia.

El primer sistema organizado de comunicación aparece documentado en Egipto (año 2.400 a.C.), cuando los mensajeros del faraón distribuían sus decretos por todo el territorio. Las referencias a un sistema postal las encontramos en el *cursus publicus*, organizado en tiempos de César Augusto (año 24 a.C.), siendo un servicio reservado a la correspondencia del gobierno.

En los países occidentales, durante la Edad Media, el servicio de correos (la palabra correos proviene del vocablo correr) estaba vinculado al rey, a la Corte y a las instituciones religiosas, y solo en contadas ocasiones se extendió su uso a los particulares (comerciantes, entidades universitarias, ...). En Europa central surgió un sistema de correos que se fue expandiendo de la mano de la familia Torras Tassi, gracias a los privilegios que en el año 1.450 le outorgó Federico III, emperador del Sacro Imperio Romano Germánico.

En España, con la unificación de los reinos bajo la monarquía de los Reyes Católicos, la organización postal se fue configurando y adaptando a las necesidades surgidas por el descubrimiento de América y la ampliación de territorios en Europa durante el reinado





de Carlos I. A inicios del siglo XVIII el correo dejó de ser una concesión del monarca para convertirse en Renta Real, iniciándose importantes reformas: nuevas prestaciones, racionalización de las tarifas, nombramiento de los primeiros carteros, ... En el siglo XIX son tres los elementos que marcaron la evolución del servicio postal: el uso del ferrocarril (mejora los tiempos de entrega de la correspondencia), el empleo de los sellos (abarató el servicio) y la implantación de la telegrafía eléctrica (añadió rapidez a los mensajes). Posteriormente, los nuevos medios de transporte (automóvil y avión), la mecanización de los procesos postales, las nuevas tecnologías de la comunicación, la racionalización de los medios, la adaptación a las necesidades surgidas, ... determinaron la evolución del servicio postal.

## REGLAMENTACIÓN

Los servicios de telecomunicaciones en general y, en particular, los postales constituyen un elemento básico para el desarrollo económico, dinamizando los restantes sectores productivos de la economía del país y siendo generadores de riqueza y empleo. Son, además, elemento clave para la cohesión social, para el incremento de la competitividad y para el desarrollo del comercio.

El sector postal fue objeto de un importante proceso de cambio en el ámbito comunitario con la publicación de la [Directiva 97/67/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio. La incorporación de dicha directiva al ordenamiento jurídico español se produjo mediante la [Ley 24/1998](#), de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales. La Directiva 2008/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de febrero de 2008, modifica la [Directiva 97/67/CE](#) en relación con la plena realización del mercado interior de servicios postales comunitarios. Esta directiva se incorporó el 01/01/2011 a nuestro ordenamiento jurídico mediante la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (**BOE** núm. 318, del 31 de diciembre), que expresamente deroga la [Ley 24/1998](#).

Dicha Ley 43/2010, de 30 de diciembre, establece una regulación básica y unitaria del sector postal en España, recogiendo el régimen a que deberá sujetarse la prestación del



servicio postal universal y garantizando, de esta manera, el derecho a las comunicaciones postales de todos los ciudadanos. En lo que no se oponga, contradiga o resulte incompatible con dicha ley, continúa en vigor el [Real decreto 1829/1999](#), de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales (*BOE* núm. 313, de 31 de diciembre), modificado por el [Real decreto 503/2007](#), de 20 de abril (*BOE* núm. 111, del 9 de mayo).

Con anterioridad a la citada normativa, la actividad postal en España estaba regulada por la Ley de 22 de diciembre de 1953 y la [Ordenanza Postal de mayo de 1960](#), configurando en nuestro país la existencia de un monopolio por parte del Estado para la prestación del servicio de correos.

## ENVÍOS Y SERVICIOS POSTALES

Los servicios postales son de interés general y, dentro de ellos, el servicio postal universal tiene además la consideración de servicio público. En este punto hay que anticipar que dicho servicio universal es el conjunto de servicios postales prestados de forma permanente en todo el territorio nacional y a un precio asumible para todos los usuarios. En la actualidad el operador que en España tiene encomendada la prestación del servicio postal universal (por un período de 15 años a partir de la entrada en vigor de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre) es la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima (conocida como **Correos**), que entró en funcionamiento en el año 2001.

### Envíos postales

Se entiende por envío postal la remisión dirigida a un destinatario, preparado en la forma definitiva en la que deba ser transportado por el operador del servicio postal universal (**Correos**).

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



## Carta:

Todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación materializada en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza, que tenga carácter actual y personal. En todo caso, tendrán la consideración de carta los envíos de recibos, facturas, documentos de negocios, estados financieros y cualquier otro mensaje que no sea idéntico. Según la guía de productos de **Correos**, las cartas deben tener las siguientes **características físicas**:

### 1)

Dimensiones máximas:

- Sobre o caja: largo + alto + ancho = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- Rollo/tubo: largo + 2 veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.

### 2)

Dimensiones mínimas:

- Sobre o caja: 14 x 9 cm.
- Rollo/tubo: largo + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a la mínima deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la cual figure la dirección y el franqueo.

### 3)

Peso: estos envíos no pueden exceder de 2 kilogramos (350 gramos si se trata de envíos con carácter urgente).

Hay que destacar que los envíos postales cursados bajo la forma de sobre (también válido para la tarjeta postal) pueden beneficiarse de tarifas más reducidas si reúnen los siguientes requisitos de normalización:

- Dimensiones máximas: 23'5 x 12 cm.
- Dimensiones mínimas: 14 x 9 cm.
- Peso máximo: 20 gr.
- Color del sobre: blanco o colores claros (con exclusión del azul).
- Espesor máximo: 5 mm.
- Colocación de la dirección:

- El destinatario se colocará en sentido longitudinal en el lado derecho del envío, debajo del espacio para el franqueo (situado en el ángulo superior derecho del anverso).



- El remitente se colocará en el reverso o en la parte superior izquierda del anverso.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. ofrece productos singularizados en relación al envío de cartas y documentos:

Con **Postal Express** se garantiza, en el ámbito nacional, la entrega de los documentos en un máximo de 48 horas, a domicilio y bajo firma. Puede realizarse un seguimiento del envío a través de la página web de **Correos**, y complementarlo con acuse de recibo, reembolso o seguro.

El **correo digital** permite enviar una carta o tarjeta postal desde el ordenador, a partir de documentos propios (Word o PDF) o componiéndolo **online**, y **Correos** se encarga de imprimir, ensobrar y depositar en el buzón.

Los **telegramas** son una manera de envío urgente de mensajes cuya entrega se produce el mismo día, a domicilio y bajo firma. Disponible en cualquier oficina de **Correos**, por teléfono u online. Puede complementarse con los servicios de acuse de recibo y copia certificada.

**Buofax.** Este servicio permite enviar de manera urgente documentos relevantes que puedan requerir una prueba frente a terceros. El envío, que tiene plena validez legal, puede realizarse desde cualquiera de las oficinas de **Correos** o desde el ordenador a través de **Correos Online**. Este producto puede complementarse con acuse de recibo y copia certificada, que proporciona una copia del contenido del buofax enviado.

El **cecograma**: es un envío especial, escrito en sistema Braille, para utilización exclusiva de personas invidentes, que circula exento de franqueo y pago de tarifas.

### Tarjeta postal:

Toda pieza rectangular de cartulina consistente o material similar, lleve o no el título de tarjeta postal, que circule al descubierto y que contenga un mensaje de carácter actual y personal. Según la guía de productos de **Correos**, las mismas deben tener las siguientes **características físicas**:

1)

Dimensiones máximas: 23,5 cm x 12 cm

2)

Dimensiones mínimas: 14 cm x 9 cm

La indicación del término de «tarjeta postal» en los envíos individuales implica automáticamente esta clasificación postal, aunque el objeto correspondiente carezca de texto actual y personal.



## Paquetes postales:

Son los envíos que contengan cualquier objeto, producto o materia, con o sin valor comercial, cuya circulación por la red postal no esté prohibida. No podrán constituir paquetes postales los lotes o agrupaciones de las cartas o cualquier otra clase de correspondencia actual y personal.

Se considerarán objetos prohibidos como envíos postales aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, de sanidad pública, utilidad general y de protección del servicio postal universal. Así, y a modo de ejemplo, podemos decir que no se pueden incluir en ninguna clase de envíos postales los siguientes objetos:

- Los productos sometidos a régimen de reserva (es decir, aquellos que solo pueden ser manipulados por la entidad que ostente el derecho exclusivo de distribución) y no provistos de autorización especial para circular por la red postal.
- Los estupefacientes y sustancias psicotrópicas, salvo si se envían con fines médicos y acompañados de autorización oficial.
- Los envíos cuya envoltura o cubierta contenga textos o dibujos que vulneren cualesquiera de los derechos fundamentales de la persona.
- Los envíos de armas, materias explosivas, inflamables y otras peligrosas.
- Los animales vivos, sin estar provistos de una autorización especial o ser intercambiados entre instituciones oficialmente reconocidas.
- Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de delito.
- Los objetos cuya naturaleza o embalaje puedan constituir un peligro para los empleados de los operadores postales que los manipulan o causar deterioro a otros envíos.

Según la guía de productos de **Correos**, los paquetes postales deben tener las siguientes **características físicas**:

### 1)

Dimensiones máximas:

- Caja: largo + alto + ancho = 200 cm, sin que la mayor exceda de 100 cm.
- Rollo/tubo: largo = 100 cm; diámetro: 15 cm.



2)

Dimensiones mínimas:

- Caja: 14 x 9 cm
- Rollo: largo + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor sea inferior a 10 cm.

3)

Peso máximo permitido: 20 kg

A los envíos voluminosos se les aplicará el criterio peso/volumen (167 kilogramos / metro cúbico), según la siguiente fórmula: largo x ancho x alto (en centímetros) / 6.000

**Correos** comercializa el producto denominado **Postal Express**, que garantiza la entrega de los envíos de paquetería en 48 horas. La entrega se realiza bajo firma. Puede complementarse el envío con prueba de entrega, reembolso o seguro, además de realizar su seguimiento a través de la página web de **Correos**.

### Publicidad directa:

el envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, reúna además los siguientes requisitos:

- Que esté formado por cualquier comunicación que consista únicamente en anuncios, estudios de mercado o publicidad.
- Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, la dirección y cualesquiera números concretos de identificación que se asignen a sus destinatarios sean distintos en cada caso.
- Que se remita a más de 500 destinatarios.
- Que se dirija a las direcciones indicadas por el remitente en el objeto mismo o en su envoltura.
- Que su distribución se efectúe en sobre abierto, para facilitar la inspección postal. Cuando se trate de envíos cerrados, llevará en una solapa del sobre la indicación “Para inspección postal abrir aquí”.
- Que en su cubierta figure la expresión “PD” (o también Publicidad directa o “Publicorreo”) a efectos de facilitar la identificación de estos envíos.



Las comunicaciones que combinen la publicidad directa con otro objeto en el mismo envoltorio tendrán la consideración postal que, por su naturaleza, pudiera corresponder a dicho objeto.

### Libros:

Las publicaciones, cualquiera que sea su soporte, encuadernadas o en fascículos, remitidas por empresas editoras, distribuidoras, establecimientos de venta y centros de enseñanza por correspondencia autorizados, siempre que no contengan otra publicidad que la que eventualmente figure en la cubierta y no superen los 2 kilogramos (peso unitario). El material fonográfico y **videográfico** tendrá el mismo tratamiento que los libros.

### Catálogos:

El envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, reúna además los siguientes requisitos:

- Que esté formado por cualquier comunicación que contenga direcciones, puntos de venta u oferta de productos.
- Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, la dirección y el número de identificación que se asigne a sus destinatarios sean distintos en cada caso.
- Que se remita a más de 500 destinatarios.
- Que se dirija a las direcciones indicadas por el remitente en el objeto mismo o en su envoltura.
- Que su distribución se efectúe en sobre abierto, para facilitar la inspección postal.
- Que en su cubierta figure la leyenda «catálogos», a efectos de facilitar la identificación de estos envíos.

Las comunicaciones que combinen el catálogo con otro objeto en el mismo envoltorio tendrán la consideración postal que, por su naturaleza, pudiera corresponder a dicho objeto.

### Publicaciones periódicas:

Os objetos que se editan periódicamente, con el mismo título repetido en cada ejemplar y cuyo texto o contenido sea de índole o naturaleza diversa, distinguiéndose por la varie-



dad de enunciados, trabajos, informaciones o noticias. No pueden superar los 2 kilogramos (peso unitario).

## Servicios postales

De acuerdo con las garantías que se otorgan al envío, los servicios postales se clasifican en: servicios de envíos generales, servicios de envíos certificados y servicios de envíos con valor declarado. En cualquiera de los casos previstos, las operaciones (o prestaciones) del servicio postal en su conjunto son las siguientes:

**Recogida:** es la operación consistente en retirar los envíos postales depositados en los puntos de acceso a la red postal del operador (**Correos**). Los puntos de acceso son las instalaciones físicas, especialmente los buzones de correo a disposición del público tanto en la vía pública como en locales públicos o en los locales del proveedor del servicio, donde los clientes pueden depositar envíos postales para el acceso a la red.

**Admisión:** consiste en la recepción por parte del operador postal del envío que le es confiada por el remitente para la realización del proceso postal integral y de la que se hace responsable.

**Clasificación:** incluye el conjunto de operaciones cuyo fin es la ordenación de los envíos postales.

**Tratamiento:** es el conjunto de las operaciones auxiliares realizadas con los envíos postales admitidos por el operador destinados a prepararlas para la subsiguiente operación postal.

**Curso:** es la operación u operaciones que permiten el encaminamiento de los envíos postales.

**Transporte:** es el traslado por cualquier tipo de medios de los envíos postales hasta su punto de distribución final.

**Distribución:** es cualquier operación realizada en los locales de destino del operador postal donde fue transportado el envío postal de forma inmediatamente previa a su entrega final al destinatario de este.

**Entrega:** es el reparto de los envíos en la dirección postal en ellos consignada.

Como ya se ha dicho, de acuerdo con las **garantías** que se otorgan al envío, los servicios postales se clasifican en:





**A)**

Servicios de envíos generales: aquellos para los cuales el operador postal correspondiente no otorga más garantías al envío que las ofrecidas con carácter general. Tales envíos son confiados al operador sin que medie recibo justificativo individualizado de cada uno de dichos envíos (o, en su caso, documento comprensivo de varios envíos numerados) que permita identificar la dirección postal del remitente y del destinatario.

**B)**

Servicios de envíos certificados: los que, previo pago de una cantidad a precio fijado, establecen una garantía fija contra los riesgos de pérdida, sustracción o deterioro, y que facilitan al remitente (a petición de este) una prueba del depósito del envío postal o de su entrega al destinatario.

**C)**

Servicios de envíos con valor declarado: los que permiten asegurar estos por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, sustracción o deterioro.

Asimismo, por las **prestaciones** (básicas o complementarias) que ofrecen, los servicios postales pueden ser:

**A)**

Ordinarios: cuando los envíos son confiados al operador (**Correos**) acogiendo a condiciones y calidades regulares.

**B)**

Rápidos: cuando el servicio, además de su mayor rapidez y seguridad en la recogida, distribución y entrega de los envíos, se caracteriza por todas o algunas de las siguientes prestaciones suplementarias:

- garantía de entrega en una fecha determinada.
- recogida en el punto de origen.
- entrega en mano al destinatario.
- posibilidad inmediata de cambiar de destino o destinatario.
- confirmación al remitente de la recepción de su envío.
- supervisión, seguimiento y localización de los envíos.
- trato personalizado a los clientes y prestación de un servicio bajo demanda.



**C)**

Especiales: si se trata de servicios que contemplan prestaciones de naturaleza específica (distintas de las recogidas en el párrafo anterior), como puedan ser los servicios de contra reembolso donde la entrega al destinatario se efectúa previo abono del importe reembolsable, o los sujetos a derechos complementarios por acogerse a facilidades especiales ofrecidas por el operador postal para ser utilizadas discrecionalmente por los usuarios.

## **Servicio postal universal**

Para finalizar este apartado, debemos recordar que en el ámbito del servicio postal universal no se incluyen todos los servicios detallados en los epígrafes anteriores. El servicio postal universal, como ya se ha dicho, es el conjunto de servicios postales prestados de forma permanente en todo el territorio nacional y a un precio accesible para todos los usuarios (siendo un servicio de carácter público, además de ser de interés general).

Se incluyen en el ámbito del servicio postal universal las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos en régimen ordinario de:

**A)**

Cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta dos kilogramos de peso.

**B)**

Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta veinte kilogramos de peso. El servicio postal universal incluirá, igualmente, la prestación de los servicios de certificado y valor declarado.

Los envíos nacionales y transfronterizos de publicidad directa, de libros, de catálogos, de publicaciones periódicas y los restantes cuya circulación no esté prohibida, serán admitidos para su remisión en régimen de servicio postal universal, siempre que este se lleve a cabo conforme a alguna de las modalidades indicadas (cartas y tarjetas y paquetes postales).

En todo caso, no se puede olvidar que el Gobierno podrá imponer al operador al que se le encomendó la prestación del servicio postal universal (Correos) otras obligaciones de



servicio público distintas. Así, a modo de ejemplo, podemos citar la [Orden FOM/1157/2005](#), de 28 de abril, por la que se dictan normas sobre la colaboración del servicio de Correos en las elecciones al Parlamento de Galicia.

## Sistema de pago de los servicios postales

El pago de los servicios postales que preste el operador al cual se le encomendó la prestación del servicio postal universal (Correos) podrá efectuarse por cualquiera de los siguientes sistemas de franqueo: sellos de correos, sobres, tarjetas y cartas-sobre con sellos o signos distintivos previamente estampados.

Asimismo, son medios de pago alternativos a los sistemas de franqueo las impresiones de máquinas de franquear, los sellos de franqueo expedidos por distribuidoras automáticas instaladas por Correos, el franqueo de pago diferido, el franqueo en destino y el pago previo. De entre todos ellos, la Administración de la Xunta de Galicia hace un especial uso del franqueo de pago diferido (especialmente en la modalidad “franqueo pagado”), sistema amparado en un contrato con Correos que posibilita que los envíos circulen con una identificación de este medio de pago, procediéndose al abono del servicio correspondiente en el momento, lugar y condiciones que establezca en dicho contrato, previo control de los albaranes de entrega del conjunto de los envíos.



# Reparto de correspondencia

En el circuito interno de la correspondencia podemos señalar tres momentos: recepción del correo, salida de la correspondencia y circulación interna del correo. En los epígrafes anteriores nos ocupamos de aspectos relacionados con la salida de la correspondencia y en la presente, bajo la denominación de reparto de correspondencia, se esboza la recepción y la circulación interna del correo.

El proceso de reparto de la correspondencia en cada unidad administrativa viene determinado por diversos factores, tales como la dimensión de esta (singularmente, la existencia de personal con esa tarea específicamente encomendada), su localización o no en un complejo administrativo, el espacio físico disponible (existencia o no de comunicaciones verticales, distancia entre dependencias) ... ; pero a todos los órganos y unidades de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, así como a los organismos autónomos, entidades de derecho público y demás entes públicos vinculados o dependientes de ella se les aplica el [Decreto 164/2005](#), de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, se crea el Registro Telemático de la Xunta de Galicia y se regula la atención a la ciudadanía (DOG núm. 121, de 24 de junio), modificado por el [Decreto 38/2009](#), de 19 de febrero (DOG núm. 43, de 3 de marzo).

En todas las consellerías de la Xunta de Galicia, organismos autónomos, entidades de derecho público y demás entes públicos vinculados o dependientes de ella, así como



en los departamentos o jefaturas territoriales, existirá una oficina de registro. Cuando estén situadas en un mismo edificio o complejo administrativo dependencias de dos o más consellerías, existirá un solo registro unificado que pasará a depender del registro general. Asimismo, cuando el volumen o la naturaleza de las actividades de un órgano o de una unidad administrativa lo aconsejen, podrán establecerse en ellos registros auxiliares vinculados a las oficinas de registro de la consellería (uno de los últimos creados está en la Dirección General de Administración Local, Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia).

Con carácter general, serán registradas de entrada todas las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a un órgano administrativo. No todos los escritos pueden ser objeto de registro. Así, no se registrará la documentación complementaria que acompañe a la solicitud, escrito o comunicación que es objeto de registro, ni los documentos de naturaleza publicitaria, comercial, informativa y análoga, ni la correspondencia cerrada que sólo puede ser abierta por la persona a que va dirigida (por ejemplo, cuando en el sobre figura la indicación de “CONFIDENCIAL”, “A la ATENCIÓN PERSONAL DE”... ).

El sistema de acceso para todos los registros será mediante comparecencia en la correspondiente oficina, por correo, por valija o por vía telemática, en su caso. En este punto debemos indicar que la valija es una modalidad de correo interno que posibilita la recogida, transporte y entrega en horarios fijos de documentos y paquetes. En la Xunta de Galicia la valija funciona en las dos direcciones (entrada y salida), con 80 puntos de recepción. Hay que destacar la singularidad del producto denominado Ventanilla Única, que puede definirse como una modalidad de valija que funciona solo en la dirección de entrada, es decir, desde los 302 puntos (oficinas de registro de la Administración local concertadas con la Administración autonómica de Galicia).

Los organismos públicos con gran cantidad de correo cuentan con estafeta en la que se entrega el correo externo en cajas (antiguas sacas de correos); posteriormente se realizan los controles de seguridad (escaneado) y se procede al registro.

Con carácter general, podemos indicar que el registro de la correspondencia tiene las siguientes fases:



**1.**

Recepción del documento: tiene que ser una solicitud, escrito o comunicación, con especificación del remitente y contenido y dirigido a una Administración pública. Si un mismo documento va dirigido a más de una unidad, se harán las copias necesarias.

**2.**

Sello del registro: con indicación del nombre del registro y con espacio destinado al número del asiento y la fecha.

**3.**

Clasificación de los documentos. Hay entradas sin salida por ir dirigidas a unidades administrativas vinculadas al registro en que tuvo lugar la entrada, y entradas con salida (por reenviarse a unidades dependientes de otros registros). Asimismo, la recepción de entradas por correo postal se agrupará por modalidades: ordinario, certificado, urgente, telegrama, burofax y télex.

**4.**

Asiento informático individual (con anterioridad a los procesos informáticos, el denominado libro registro). Con indicación del número de asiento, fecha de entrada, contenido del asunto, naturaleza del documento, órgano destinatario e interesado.

**5.**

Preparación y envío. Si es para unidades vinculadas al registro, el envío suele realizarse mediante el traslado a los puntos de recogida (casilleros de las diversas unidades administrativas), efectuándose la misma en la frecuencia determinada. Si la correspondencia precisa reenviarse a unidades vinculadas a otros registros, el envío se realizará por valija o correo postal.

Esta fase es la que se corresponde con la circulación interna del correo, función, entre otras, encomendada al personal laboral del grupo V (personal subalterno, de vigilancia y de servicios específicos no titulados), en la categoría 003 (ordenanza; celador/a; vigilante de oficinas; vigilante nocturno/a; vigilante; subalterno/a; portero/a; recepcionista; telefonista; sereno/a; guardia; guardia jurado) del V Convenio Colectivo único de la Xunta de Galicia, publicado por Resolución de 20 de octubre de 2008 (DOG núm. 213, de 3 de noviembre).



# Bibliografía

GARCÍA DE ENTERRÍA, E. Y RAMÓN FERNÁNDEZ, T.

*Curso de Derecho Administrativo I, Civitas, Madrid, 2000.*

GONZÁLEZ PÉREZ, J. Y GONZÁLEZ NAVARRO, J.

*Comentarios a la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y procedimiento administrativo común I, Civitas, Madrid, 2004.*

MILLÁN CALENTI, R. A. (COORDINADOR)

*Ley 30/1992 comentada por Letrados de la Xunta de Galicia, Asociación profesional de Letrados de la Xunta de Galicia, Santiago de Compostela (2005).*

COBO OLVEIRA, T.

*El régimen jurídico de las Administraciones Públicas y procedimiento administrativo común. Análisis normativo, doctrinal y jurisprudencial, El Consultor de los Ayuntamientos-La Ley, Madrid, 2008.*

<http://www.correos.es/comun/tarifaspdf08/0811-tarifaspdf.asp>



# Centrales telefónicas:

concepto y características. Centrales telefónicas modulares y digitales.

FORMACIÓN

tema **4**

**personal laboral fijo**

BERNARDINO BURKE TORREIRA

Técnico Superior en Sistemas de Telecomunicaciones e  
Informáticos. Personal laboral de la Xunta de Galicia.

**GRUPO V  
CATEGORÍA 003**

## índice

2	Introducción
4	Centrales telefónicas: concepto y características.
5	EQUIPOS Y MATERIAL CONTENIDOS EN LA CENTRAL TELEFÓNICA
7	FUNCIONES DE CONMUTACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS
8	CENTRALES URBANAS Y CENTRALES RURALES
8	JERARQUÍA DE CENTRALES TELEFÓNICAS
16	Centrales telefónicas modulares y digitales
17	CONMUTACIÓN TELEFÓNICA. EQUIPOS DE CONMUTACIÓN AUTOMÁTICA
18	RED DE CONEXIÓN Y UNIDAD DE CONTROL
19	RED DE CONEXIÓN. RED ANALÓGICA Y RED DIGITAL
20	UNIDAD DE CONTROL. TIPOS DE CONTROL
21	FUNCIONES BÁSICAS EN LOS EQUIPOS DE CONMUTACIÓN
23	EL SERVICIO IBERCOM COMO CENTRAL PRIVADA DIGITAL
25	SERVICIOS ASOCIADOS A LA CENTRAL
28	HARDWARE ESPECÍFICO. TARJETAS DEL SISTEMA
29	FACILIDADES PROPIAS DE LAS PBX
41	Bibliografía





# Introducción

La comunicación siempre ha sido un tema muy importante para el hombre y al mismo tiempo un punto que ha conseguido la atención y la investigación de los humanos para satisfacer la necesidad continua de comunicarse.

Haciendo un poco de historia en el tema de las comunicaciones nos tendríamos que remontar al siglo XVIII y al telégrafo, fue este el verdadero precursor de las comunicaciones actuales y de las centralitas telefónicas que hoy conocemos.

Posteriormente al Telégrafo y gracias a Alexander Graham Bell apareció el teléfono (1876) y aunque cueste de creer, la aparición del teléfono no produjo un gran impacto y su desarrollo fue más lento que el de otros descubrimientos.

Como curiosidad apuntar que la primera prueba que se realizó en España con teléfonos se hizo en Barcelona el 1877.

Las primeras centrales telefónicas eran las centrales telefónicas manuales, la primera que hubo en España data de 1881 y se instaló en Madrid, donde cada teléfono tenía su propia alimentación mediante una pila seca y una operadora conectaba manualmente con un cable a dos interlocutores que necesitaban hablar.

Después pasamos a las centrales telefónicas semiautomáticas y automáticas con tecnología electro mecánica que realizaban la conmutación mediante selectores mecánicos y relés, en España la primera central automática se instala en Cataluña en 1923.



Posteriormente (mediados de los años 60, aunque en España se retrasaría un poco más) aparecieron las centrales telefónicas electrónicas en las que los componentes mecánicos desaparecieron y la conmutación se realizaba mediante circuitos analógicos.

Hace aproximadamente 30 años en España empezaron a sustituirse las centrales electrónicas por centrales digitales, pero en estas primeras centrales telefónicas lo que era digital eran los componentes electrónicos de la central ya que se incorporaban microprocesadores, disponían de terminales o teléfonos digitales (de comunicación digital propietaria con la central), pero en nuestro país no sería hasta aproximadamente finales de los 80 cuando aparecerían las primeras líneas digitales RDSI.

Posteriormente aparecieron centrales digitales con posibilidad de utilizar tanto líneas como extensiones analógicas y/o digitales y centrales telefónicas RDSI, que utilizaban extensiones RDSI en las que se podían conectar cualquier tipo de terminales RDSI y enlaces RDSI o analógicos, estos últimos equipos no tuvieron una gran aceptación debido al precio elevado de los terminales y la dificultad del cableado RDSI ya que necesitaba instalación en BUS, con las dificultades que esto conlleva.

A día de hoy las centrales telefónicas, en su gran mayoría son equipos digitales basados en un procesador en los cuales se puede incorporar cualquier tipo de equipamiento, extensiones analógicas, digitales o RDSI, líneas analógicas, digitales o RDSI y otros equipamientos.

Y el que es producto estrella en cuanto a centralitas telefónicas del siglo XXI :

Las centralitas telefónicas IP, las centrales IP o bien son IP al 100%, es decir, se trata de un procesador con una conexión Ethernet que utiliza el protocolo IP para transmitir voz, datos y video, y además se puede equipar con diferentes dispositivos para conectarlos con tecnología analógica o RDSI y las centrales telefónicas híbridas, que son las últimas que hemos mencionado, a las que además de los equipamiento de líneas y extensiones digitales o analógicos se les puede proporcionar equipamiento IP.



# Centrales telefónicas:

concepto y características.

En el campo de las telecomunicaciones, en un sentido amplio, una central telefónica es el lugar utilizado por una empresa operadora de telefonía, donde se albergan el equipo de conmutación y los demás equipos necesarios, para la operación de las llamadas telefónicas. Es decir, es el lugar donde se establecen conexiones entre los bucles de los abonados, bien directamente o bien mediante retransmisiones entre centrales de la señal de voz. Las centrales se conectan entre sí mediante enlaces de comunicaciones entre centrales o enlaces intercentrales. En la central telefónica terminan las líneas de abonado y se originan los enlaces de comunicaciones con otras centrales telefónicas de igual o distinta jerarquía o, en su caso, parten los enlaces o circuitos interurbanos necesarios para la conexión con centrales de otras poblaciones.

El componente principal de una central telefónica es el denominado equipo de conmutación, compuesto por una serie de órganos automáticos y circuitos.

Las centrales telefónicas se ubican en edificios destinados a albergar los equipos de transmisión y de conmutación que hacen posible la comunicación entre los diferentes abonados. Allí también se localizan los equipos de fuerza de energía y el repartidor general o MDF (Main distribution frame)

El término central telefónica se utiliza en muchas ocasiones como sinónimo de equipo de conmutación más que como un edificio o una ubicación. Actualmente, el término se emplea con frecuencia para denominar el lugar y el equipamiento y material contenidos.



### ¿QUÉ ES LA CONMUTACIÓN?

En las redes de comunicaciones, la conmutación se considera como la acción de establecer una vía, un camino, de extremo a extremo entre dos puntos, un emisor y un receptor a través de nodos o equipos de transmisión. La conmutación permite la entrega de la señal desde el origen hasta el destino requerido.

#### CARACTERÍSTICAS DE LA CONMUTACIÓN:

- Emisor. Es el que envía la información e indica el lugar de destino
- Circuito Establecido. Es el camino por donde toda la información recorre de origen a fin.
- Nodos. Son los puntos por donde pasa la información dentro del circuito.
- Receptor. Es el lugar donde la información es recibida

## EQUIPOS Y MATERIAL CONTENIDOS EN LA CENTRAL TELEFÓNICA

Entre los equipos y material contenido se incluyen los siguientes elementos:

- el equipo de conmutación.
- los equipos de transmisión entre centrales (que utilizan cable coaxial, los cables de pares o fibra óptica).
- el repartidor principal de cable (interconecta los pares de los abonados con los cables de entrada a la central).
- equipos de ventilación.
- los equipos de alimentación eléctrica.
- las baterías de apoyo.
- cables, fibras ópticas, etc. y empalmes.

Los dos primeros elementos se disponen en racks colocados en bastidores.

### Sótano o Túnel de Cables

Hasta la central telefónica llegan canalizaciones que conducen mazos con numerosos pares de abonado (generalmente por el sótano). Desde la central parten las fibras ópticas



o cables de pares para realizar en enlace de comunicaciones a través de postes o canalizaciones.

Los cables que contienen los pares que vienen desde los abonados acceden a la central a través de galerías subterráneas hasta el repartidor principal o MDF, donde acaban dichos pares.

## **Repartidor o Distribuidor Principal**

En el repartidor principal se realizan los puentes adecuados para unir con los pares procedentes de los abonados, los cables del equipo de conmutación telefónica o los cables del DSLAM si el servicio ADSL ha sido contratado por el cliente.

El repartidor principal es el nexo de unión entre planta interna y planta externa en la central telefónica.

El repartidor se ubica en una sala localizada en el edificio de la central, por lo general en la primera planta. Sobre el repartidor se ubica la sala de equipos y debajo del mismo se encuentra el sótano de cables. El repartidor principal contiene en su interior uno o más bastidores ubicados longitudinalmente. En cada bastidor se encuentra un panel para hilos verticales y otro para hilos horizontales. Los hilos horizontales están identificados y conectados a equipos de la central. Los hilos verticales están asociados a pares de la “red primaria” procedente de los abonados.

Cuando se va a efectuar una instalación se realiza un pase o interconexión física en una posición de las regletas. Se conecta un par vías de la red primaria (es decir verticales) y equipos de la central (horizontales).

## **Equipos de conmutación. Funciones**

La telefonía convencional RTB (Red Telefónica Básica) o RTC (Red Telefónica Conmutada) es atendida por equipos de conmutación digitales. Las centrales digitales son la evolución de las primeras centrales manuales y centrales automáticas analógicas electromecánicas.



Las centrales permiten conectar dos abonados que dependen de la misma central o iniciar (o recibir) una llamada con un abonado de otra central a través de una o varias centrales que interconectan a las centrales de las que dependen esos abonados.

El uso de procesadores permitió remplazar todos los sistemas citados anteriormente. Los ordenadores realizan las conexiones de la misma manera que lo hacían los sistemas mecánicos con operadores humanos. Si se marca desde un teléfono un conjunto de números, los sistemas pueden detectar si se trata de una llamada local o de larga distancia. Los dígitos marcados se transmiten a través de la cadena de centrales que establecen la llamada a través de las líneas de transmisión que unen las centrales.

## FUNCIONES DE CONMUTACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

En la Conmutación (redes de comunicación) de llamadas telefónicas se realiza la conexión entre diferentes nodos que existen en distintos lugares y distancias para lograr un camino apropiado para conectar dos usuarios de la red de telefonía. En la conmutación de llamadas telefónicas se establece un camino físico entre los medios de comunicación previa a la conexión entre los usuarios. Este camino permanece activo durante la comunicación entre los abonados, liberándose al terminar la comunicación.

La llamada telefónica pasa por las siguientes etapas: solicitud, establecimiento, transferencia de archivos y liberación de conexión.

### **Equipos de Transmisión: enlaces de comunicaciones intercentrales. Funciones**

Para interconectar las centrales entre sí, se utilizan los equipos de Transmisión o Transporte que distribuyen por medios de transmisión, (fibra óptica, cable coaxial, cables de pares, etc.) los flujos de datos o de voz digitalizada hacia su destino. En la actualidad la transmisión tiende a integrarse con los distintos servicios y redes de datos.



## Equipos de comunicación de datos ADSL

Cuando el cliente requiere servicios de banda ancha ADSL en el repartidor principal se le comunica con otro equipo: el DSLAM. El DSLAM se puede considerar un módem que por un lado se conecta al equipo del abonado y por otro a un enlace de comunicaciones de alta velocidad que conduce otros nodos intermedios de datos que conectan finalmente a Internet.

## CENTRALES URBANAS Y CENTRALES RURALES

En las ciudades se encuentran edificios de centrales telefónicas que albergan numerosos equipos y material y a los que acceden a través del sótano del edificio mazos de cable que agrupan numerosos pares de abonado de la ciudad o parte de ella.

En las zonas rurales o alejadas de núcleos urbanos se construyen casetas de menor dimensión y equipamiento pero funcionalmente idénticas a las centrales de las ciudades.

## JERARQUÍA DE CENTRALES TELEFÓNICAS

Los equipos de conmutación de la central telefónica se llaman también nodos telefónicos. Estos nodos se encuentran jerarquizados. Los nodos de acceso, más próximos a los abonados, se comunican con nodos de jerarquía más alta (regionales, provinciales, etc.), que facilitan la interconexión con otros nodos del operador o de otros operadores de telefonía pública básica conmutada o de otros servicios de telecomunicación como ADSL.



## LA RED TELEFÓNICA CONMUTADA. ESTRUCTURA Y CARACTERÍSTICAS

### La estructura de la red.

#### Necesidad de la existencia de centrales

Uno de los motivos de la existencia de las centrales telefónicas, es el de ahorrar en el número de conexiones que se deben efectuar desde los aparatos telefónicos, o aparatos de abonado.

Si el número de aparatos fuera  $N$ , el número de conexiones sería:  $C = N(N - 1) / 2$

La central telefónica es el punto donde se reúnen las conexiones de todos los aparatos telefónicos de una determinada área, que se denomina área local o área central.

La central que efectúa únicamente la misión de conectar abonados entre sí, se denomina central local. En ella reside la inteligencia necesaria para encaminar correctamente la llamada desde su origen (abonado llamante), hasta su destino (abonado llamado).

Al conjunto de los elementos necesarios para unir una central local con sus abonados, se denomina red de abonados o red local de la central.

#### Necesidad de la jerarquización de las centrales

Es necesaria la existencia de una central, de rango superior a la local, de mayor categoría, que conecte entre sí las centrales locales. Esta central se denomina central primaria.

El área primaria se define como el conjunto de áreas locales, correspondientes a las centrales locales, que dependen de la misma central primaria. Cada central local depende de una y sólo una central primaria. Sin embargo, de una central primaria dependen varias locales.

La misión principal de la central primaria es la de conectar centrales locales entre sí, cursando llamadas de tránsito, es decir, llamadas correspondientes a abonados que le son ajenas. Las centrales primarias pueden tener sus propios abonados.





La unión entre una central local y la central primaria de que depende se denomina sección primaria y está compuesta por un conjunto de circuitos individuales de nominados enlaces. Cada enlace entre centrales, es capaz, en un momento dado, de ser soporte de una comunicación.

Las centrales primarias deben poder interconectarse entre sí.

También es necesaria la existencia de una central de mayor categoría, que conecte entre sí las centrales primarias. Esta central se denomina central secundaria.

El área secundaria es el conjunto de áreas primarias, correspondientes a las centrales primarias que dependen de la misma central secundaria. Cada central primaria depende de una y sólo una central secundaria. Sin embargo, de una central secundaria, dependen varias primarias.

La función de la central secundaria es la de conectar centrales primarias entre sí, cursando llamadas de tránsito. Las centrales secundarias no tienen abonados propios.

La unión entre una central primaria y la secundaria de la que depende se denomina sección secundaria, compuesta por un conjunto de enlaces.

Por último, también es necesaria la presencia de una central terciaria o nodal. El área terciaria es el conjunto de áreas secundarias correspondientes a las centrales secundarias que dependen de la misma central terciaria. Cada central secundaria depende de una y sólo una central terciaria. Sin embargo, de una central terciaria dependen varias secundarias.

La función de la central terciaria es la de conectar centrales secundarias entre sí, cursando llamadas de tránsito. Ninguna central terciaria tiene abonados propios.

La unión entre una central secundaria y la terciaria de la que depende, se denomina sección terciaria, compuesta por un conjunto de enlaces.

Las uniones entre centrales terciarias, se denominan secciones cuaternarias o grandes rutas nacionales.



## Red jerárquica y red complementaria.

### Red jerárquica. Secciones finales y ruta final

Una Red Jerárquica es el conjunto de estaciones de abonado y centrales automáticas unidas entre sí, de manera que cada una de ellas depende de una y de sólo una de categoría inmediatamente superior, estando las centrales de máxima categoría unidas entre sí.

Si queremos comunicar a 2 abonados a través de la red jerárquica, el camino para hacerlo es único y se denomina ruta final. La longitud de la ruta final depende de la distancia a que están situados los abonados en la red jerárquica.

### Red complementaria. Secciones directas. Centrales Tándem

La Red Complementaria se superpone y conecta a la Red Jerárquica. Se compone de secciones directas y centrales tándem. Una sección directa es un conjunto de enlaces, que une dos centrales, las cuales, desde el punto de vista de la Red Jerárquica, no les correspondería estar directamente unidas. El encaminamiento a través de secciones directas es más corto que el encaminamiento a través de secciones finales.

Están permitidas las secciones directas entre:

- De central local a central local.
- De central primaria a central primaria.
- De central secundaria a central secundaria.
- De central local a central primaria, de la que no dependerá jerárquicamente.
- De central primaria a central secundaria, de la que no depende jerárquicamente.
- De central secundaria a central nodal, de la que no depende jerárquicamente.

En las áreas urbanas muy complejas, existen Centrales tándem, que son centrales de tránsito (es decir sin abonados), a las que se conectan otras centrales, pero sin pertenecer, las centrales tándem, a la Red Jerárquica. Hay central tándem urbana e interurbana.



## Categoría de las centrales, áreas unicentrales y multicentrales

### Red rural

La red rural se organiza en base a unas áreas primarias denominadas Sectores. El sector es un área primaria rural, cuya cabecera es una central primaria denominada central de sector (CS), aunque también puede serlo una central primaria denominada central de tránsito sectorial (CTS).

A la central primaria, cabecera del sector, se conectan las centrales locales que atienden a los abonados situados en las poblaciones más pequeñas. Dichas centrales locales se denominan centrales terminales (CT). La misión principal de la central primaria cabecera del sector es cursar las llamadas en tránsito de o desde las centrales terminales.

Si el tráfico no es excesivo, y la central primaria cabecera del sector puede ocuparse de ejercer de central local para dichos abonados, a la central se la denomina central de sector (CS). Si el número de llamadas es excesivo, la central primaria cabecera del sector sólo puede ocuparse de ejercer su función como primaria, su función de tránsito. En este caso, se denomina central de tránsito sectorial (CTS). Para atender a los abonados de la población más importante del sector, será necesario que se sitúe una central terminal (CT).

Todas las centrales de sector y centrales de tránsito de una provincia se conectan, por red jerárquica, a la central secundaria de la provincia, que es una central automática interurbana (CAI).

En definitiva, definimos los tipos de centrales como:

- **Central de Sector (CS).** Central primaria de la que dependen centrales locales (terminales) situadas en poblaciones distintas. Ejercen funciones de central local para los abonados de su población.

- **Central de tránsito sectorial (CTS).** Central primaria, de la que dependen centrales locales (terminales), situadas en la misma o distintas poblaciones. No se conectan abonados directamente a ella.



- **Central terminal (CT).** Central local que efectúa la conexión entre abonados de una o varias poblaciones, generalmente pequeñas. Depende de una central primaria (CS o CTS) situada en una población distinta.

- **Central de subsector.** Central terminal a la que se capacita para realizar tránsitos entre otras centrales terminales cuando con ello se consigue un ahorro importante de circuitos. Su categoría es la de central primaria.

- **Central de sector principal.** Central a la que se capacita para realizar tránsitos entre otras centrales de sector, cuando con ello se consigue un ahorro importante de circuitos. Su categoría es la de central primaria.

## **Red urbana. Áreas unicentrales y multicentrales**

Existen muchas poblaciones que sólo disponen de una central telefónica. El área de servicio de dicha central se conoce como área unicentral.

Si en una población, el número de abonados es suficientemente grande, se hará necesaria la existencia de varias centrales locales. Dichas centrales se denominan centrales urbanas y, aunque su categoría en la red jerárquica es la misma que la de las centrales terminales, el número de sus abonados es mucho mayor. Dependen de una central con función de primaria situada en la misma población.

Como norma, siempre que el número de las centrales urbanas de una población no sea excesivamente alto, todas las centrales se interconectarán con todas las demás de su área urbana. Esta norma, da lugar a dos estructuras diferentes. Aquellas poblaciones con más de una central, que no sean Madrid o Barcelona, adoptan la estructura Red Urbana Multicentral Simple. En las áreas urbanas de Madrid y Barcelona, la estructura que adoptan se denomina Red Urbana Multicentral Compuesta. Esta red consta de dos zonas: Zona Interior y Zona Exterior.

En definitiva, definimos los tipos de centrales anteriores, de la manera siguiente:

- **Central urbana.** Central local, de mayor capacidad que la central terminal, que realiza la conexión de abonados pertenecientes a la misma población, y que depende de una central, con función de primaria, pero cuya categoría puede ser secundaria, situada en la



misma área urbana. Si no depende de centrales tándem urbanas se llama ordinaria. En caso contrario, se llama no ordinaria.

- **Central tándem urbana.** Central primaria, de la que dependen exclusivamente centrales urbanas de la zona exterior de un área urbana multicentral compuesta.

- **Central tándem interurbana.** Central de tránsito, que realiza, simultáneamente las funciones de central tándem urbana para determinadas centrales urbanas del mismo área metropolitana, de central de sector para determinadas centrales terminales situadas fuera del área metropolitana y/o de central automática fuera del área metropolitana. Su categoría es de central primaria.

### Tráfico interprovincial. La CAI y la nodal

La CAI tiene otra misión, además de la que ya hemos visto, que es cursar tráfico interprovincial. Se conecta por vía jerárquica a la central nodal que la corresponda y dispondrá de secciones directas con numerosas CAI's de otras provincias. La mayor parte del tráfico interprovincial se cursará por ellas, y sólo aquel que sea rechazado por las secciones directas, se cursará por las nodales que están todas interconectadas entre sí.

Las dos misiones principales de la CAI, cursar tráfico provincial y cursar tráfico interprovincial, pueden realizarse con dos centrales distintas, una especializada en tráfico provincial que se denomina CAP (Central automática provincial), y otra especializada en tráfico nacional o interprovincial que se denomina CAN (Central automática nacional).

En definitiva, podemos definir los tipos de centrales anteriores, de la manera siguiente:

- **Central automática interurbana (CAI).** Central secundaria que cursa tráfico de tránsito, destinado o procedente a las primarias o locales que dependen de ella, tanto si el tráfico es provincial como interprovincial. No tienen abonados directamente conectados.

- **Central automática nacional (CAN).** Central secundaria que cursa tráfico de tránsito nacional, es decir, entre centrales dependientes de ella, situadas en la misma provincia y centrales situadas en provincias distintas. No cursa tráfico de tránsito entre las centrales que de ella dependen. No tiene abonados directamente conectados.



- **Central automática provincial (CAP).** Central secundaria, que únicamente cursa tráfico de tránsito entre centrales que de ella dependen, es decir, de la misma provincia.
- **Central nodal.** Central terciaria, a través de la cual se conectan las distintas centrales secundarias de una región nodal y se dirige el tráfico a otras regiones nodales.



# Centrales telefónicas modulares y digitales

La modularidad es la capacidad que tiene un sistema de ser estudiado, visto o entendido como la unión de varias partes que interactúan entre sí y que trabajan para alcanzar un objetivo común, en este caso la comunicación telefónica, realizando cada una de ellas una tarea necesaria para la consecución de dicho objetivo. Cada una de esas partes en que se encuentre dividido el sistema recibe el nombre de módulo. Cada uno de los módulos debe ser independiente de resto de los módulos y comunicarse con ellos, con todos o con una parte, a través de unas entradas y unas salidas bien definidas.

Un sistema modular faculta, que una central telefónica, tenga una capacidad variable en función de los módulos instalados.

La señal eléctrica generada por el aparato telefónico es de tipo analógico, modulada por la voz, y limitada dentro de un ancho de banda comprendido entre 300 y 3400 Hz. Esta señal como tal ha de ser transmitida por la red hasta alcanzar su destino final, aplicando la menor distorsión y atenuación posible, para la cual sufre un proceso de digitalización y codificación. La línea de transmisión utiliza diferentes soportes físicos adecuados para transportar ciertas frecuencias y por tanto un determinado número de canales.

Para conocer el proceso de comunicación de una Central Telefónica es necesario exponer básicamente su funcionamiento. Para ello definimos conmutación como la conexión



que realizan los diferentes nodos que existen en distintos lugares y distancias para lograr un camino apropiado para conectar dos usuarios de una red de telecomunicaciones.

## CONMUTACIÓN TELEFÓNICA. EQUIPOS DE CONMUTACIÓN AUTOMÁTICA

### Generalidades.

Las centrales telefónicas o centrales de conmutación son las encargadas de proporcionar las funciones para poder realizar una llamada, de las cuales, la más importante es la de conexión o conmutación de los abonados llamante y llamado.

El componente principal de una central de conmutación es el equipo de conmutación, compuesto por una serie de órganos automáticos y de circuitos.

### Abonados y enlaces.

Al equipo de conmutación de una central telefónica se conectan: Abonados y Circuitos de unión con otras centrales telefónicas (enlaces). Por un enlace concreto y en un instante determinado, solamente puede cursarse una comunicación.

Los enlaces que pueden establecer comunicaciones en ambas direcciones se denominan enlaces bidireccionales. Un enlace bidireccional puede establecer comunicaciones en direcciones contrarias, pero nunca simultáneamente.

Los enlaces que están especializados en cursar comunicaciones que se establecen en una determinada dirección, y sólo en esa, se denominan enlaces unidireccionales.

### Tipos de llamadas.

Los distintos tipos de llamadas que pueden existir son los siguientes:

- Si un abonado de la central llama a un abonado que también es de la central, el equipo ha de efectuar la conexión de ambos abonados. Esta llamada se denomina llamada local.





- Si un abonado de la central, llama a un abonado que no es de la central, el equipo de conmutación ha de efectuar la conexión entre dichos abonados y uno cualquiera de los enlaces de salida libres que encaminan la llamada hacia la central donde se conecta el abonado llamado, ya sea directamente, ya sea a través de otras centrales intermedias. Esta llamada se denomina llamada saliente.

- Si un abonado que no es de la central, llama a un abonado de la central, el equipo de conmutación ha de efectuar la conexión entre el enlace de llegada por el que se presenta la llamada en la central y el abonado llamado. Esta llamada se denomina llamada entrante o llamada de llegada.

Una llamada entre dos abonados, que no pertenecen a la central, pero que hace tránsito en la central. La llamada se presenta por un enlace de llegada y la misión del equipo de conmutación es efectuar la conexión entre dicho enlace de llegada y uno cualquiera de los enlaces de salida libres que encaminen la llamada hacia la central donde se conecta el abonado llamado. Esta llamada se denomina llamada de tránsito.

Sobre estos 4 tipos de llamadas hay que decir lo siguiente:

Una misma comunicación entre dos abonados puede originar distintos tipos de llamadas en las distintas

centrales que atraviese.

No todos los tipos de centrales han de cursar los 4 tipos diferentes de llamadas. En rigor, son muy pocas las que lo hacen.

## RED DE CONEXIÓN Y UNIDAD DE CONTROL

### Concepto.

El conjunto de órganos y circuitos que forman el equipo de conmutación se divide en dos partes: red de conexión y unidad de control. La red de conexión comprende el conjunto de órganos y circuitos, que constituyen el soporte físico de la comunicación. Por lo tanto, es a la red de conexión de la central, donde se conectan las líneas de abonado y los enlaces.



Se denomina camino de conversación al camino por donde fluirá la conversación entre los abonados. Está definido por un cierto número de puntos de cruce de la red de conexión. Cada punto de cruce es una conexión individual.

La unidad de control determina qué puntos de cruce se efectuarán, de acuerdo con:

La información externa a la central que recibe, fundamentalmente las cifras marcadas.

La información interna a la central, fundamentalmente información relativa a la ocupación de los puntos de cruce.

En virtud de tales informaciones, la unidad de control elabora órdenes hacia los órganos y circuitos de la red de conexión, efectuando y/o deshaciendo puntos de cruce, de lo que determina cuáles son los caminos de conversación para cada llamada.

Puesto que los órganos de la unidad de control son los que deben tomar decisiones inteligentes, son más complejos y sofisticados que los órganos de la red de conexión.

## RED DE CONEXIÓN. RED ANALÓGICA Y RED DIGITAL

### **Etapas de la red de conexión.**

La red de conexión está constituida por un número muy elevado de circuitos. En una red de conexión puede haber hasta tres tipos de etapas: Concentración, Distribución y Expansión.

La etapa de concentración se caracteriza por tener a su entrada un número de circuitos mayor que el número de circuitos a su salida. La etapa de distribución, o etapa de grupo, tiene a su entrada un número de circuitos igual al de su salida. La etapa de expansión tiene a su entrada un número de circuitos menor que a su salida.



Cada abonado dispone de un equipo individual, único y exclusivo para él, denominado equipo de línea (EL), capaz de detectar el descolgado. El equipo de línea se conecta a la entrada de la etapa de concentración.

### **Red analógica y red digital.**

Atendiendo al tipo de señal eléctrica que conmuta, las redes de conexión se dividen en Analógicas y Digitales. Una red de conexión analógica conmuta señales analógicas, y una red de conexión digital conmuta señales digitales. Una señal analógica es aquella que puede variar de forma continua, es decir, tomando un número ilimitado de valores distintos, y una señal digital es aquella que sólo puede tomar un cierto número de valores, es decir, varía de una forma discreta. La señal digital más utilizada es la señal digital binaria que sólo puede tomar dos valores, denominados 0 lógico y 1 lógico.

## UNIDAD DE CONTROL. TIPOS DE CONTROL

### **Unidad de control.**

La unidad de control está constituida por un conjunto de circuitos, encargados de recibir informaciones y de producir las órdenes necesarias para el completo encaminamiento de las comunicaciones, mediante el tratamiento de la información recibida, por lo cual puede decirse que tales circuitos se caracterizan por un cierto grado de inteligencia. El control recibe la información, la procesa o interpreta y ordena lo necesario para que, a través de la red de conexión, se realice la conmutación.

Siendo muy compleja la función de control, normalmente se confía a órganos muy especializados, de modo que no es un solo órgano sino normalmente varios los que realizan la tarea. En los sistemas digitales el órgano de control es un procesador, o un conjunto de procesadores.

Existen algunos sistemas de conmutación en los que la unidad de control es digital (un procesador) y la red de conexión es analógica electromecánica; tales sistemas se denominan semielectrónicos.



## Control en los sistemas analógicos: Progresivo y común.

En los sistemas de conmutación analógicos, o convencionales, existen dos tipos de control:

**Control progresivo.** Consiste en que el establecimiento de la comunicación a través de la red de conexión de la central, se realiza sin saber en cada etapa, si la siguiente etapa de conmutación tendrá salidas libres en la dirección deseada. Por tanto, la llamada progresa paso a paso por cada una de las etapas de conmutación, sin saber lo que sucederá en la etapa siguiente y la probabilidad de congestión es relativamente alta comparada con otros tipos de control.

**Control común.** En cada etapa de conmutación se encamina la llamada por una salida libre en la dirección deseada pero, además, investiga si dicha salida libre encamina hacia sucesivas etapas que tengan, a su vez, salidas libres en la dirección deseada. Al menos, se investiga la etapa siguiente a la etapa en la que se está realizando la selección. Con el empleo de control común la probabilidad de que la llamada fracase por congestión, se hace menor, que en el caso de control progresivo.

## FUNCIONES BÁSICAS EN LOS EQUIPOS DE CONMUTACIÓN

### Comunes a los equipos analógicos y digitales

**Interconexión.** Consiste en la capacidad del sistema de conmutación, a través de su red de conexión, para suministrar vías de comunicación entre abonados de una central dada, también entre estos abonados y cada uno de los enlaces que la unen con otras centrales y, también, entre los enlaces.

**Control.** Esta función la realizan un conjunto de órganos y circuitos, que pueden ser electromecánicos o electrónicos, que almacenan y procesan la información recibida en la central y controlan la red de conexión, estableciendo y liberando las conexiones y, por tanto, estableciendo y liberando los distintos caminos de conversación.



**Supervisión.** Esta función puede considerarse desde dos puntos de vista. Por una parte, el equipo de conmutación ha de someter a supervisión continua las líneas de abonado y enlaces, por los que pueda presentarse una llamada. Por otra parte, el equipo de conmutación ha de supervisar los caminos de conversación que ya están establecidos a través de su red de conexión.

**Señalización con los terminales de abonado.** En las centrales con abonados, es preciso que el sistema de conmutación intercambie un conjunto de señales con el abonado, que permita acciones como:

- Detectar que un abonado desea establecer una llamada.
- Avisar al terminal de abonado.
- Recibir información de selección para establecer una conexión.

**Señalización con otras centrales.** Esta señalización debe permitir acciones como:

- Detectar la toma de un enlace de llegada por la central distinta. Es decir, detectar una llamada entrante o en tránsito.

- Provocar la toma de un enlace de llegada de la central distante, desde un enlace de salida de la propia central.

- Recibir información de selección para establecer una conexión.
- Transmitir información de selección para que la central distante establezca una conexión.

**Almacenamiento y análisis de la información recibida.** La información de selección, recibida por una línea de abonado o enlace de llegada, debe ser almacenada en elementos de memoria. Estos elementos de memoria, pertenecen a la unidad de control y pueden ser de naturaleza electromecánica o electrónica. En algunos sistemas se somete a la información recibida a un proceso de traducción o codificación.

**Selección y conexión.** Se entiende por selección, el proceso de buscar un camino libre entre los muchos posibles que pueden unir eléctricamente a los extremos y elegir uno de ellos. La función de conexión permite operar los puntos de cruce individuales que constituyen el camino de conversación seleccionado.



## En los sistemas digitales

**Sincronización.** La función de sincronización consiste en conseguir que todas las centrales digitales de la red trabajen en una señal de reloj básica idéntica, o lo más parecida posible en frecuencia y fase. Las centrales digitales disponen de relojes internos, referencias externas y procedimientos de selección de unos u otros en función de la situación de la red.

**Temporización.** Han de generarse una gran variedad de señales de tiempos de referencia, derivadas de la señal de reloj básica, que permitirán el funcionamiento armonizado de todo el sistema de conmutación.

**Conmutación de paquetes.** Cuando se desea realizar una Red Digital de Servicios Integrados, es preciso que la central de conmutación admita la conexión de terminales de datos.

## EL SERVICIO IBERCOM COMO CENTRAL PRIVADA DIGITAL

Ibercom es un servicio de red privada virtual en el ámbito de las comunicaciones de empresa desde el año 1985. Se caracteriza por soportar simultáneamente comunicaciones de voz, datos e imagen y tener una infraestructura totalmente digital. Las facilidades que han contribuido a su implantación son las de acceso directo de las llamadas a las líneas de usuario (marcación directa entrante), soporte de un plan de numeración privado de ámbito nacional, con unos números cortos para uso interno y otros números largos, tener una tarificación específica por la que las llamadas internas no son tasadas, además permite la gestión por el propio cliente.

El servicio Ibercom presenta una estructura de crecimiento por módulos, tanto en hardware como en software, adaptándose por tanto en su justa medida línea a línea a las necesidades de comunicación de la Empresa, con las siguientes ventajas, entre otras:

- Ofrece las comunicaciones básicas de voz y de datos y una serie de servicios suplementarios cuya disponibilidad se puede ampliar o restringir a voluntad del cliente.
- Ofrece la integración de servicios al poder establecer una continuidad extremo a extremo a 64 Kbit/s permitiendo la transmisión simultánea sin necesidad de modem, de voz



y datos por la misma línea a través de un único par de hilos, simplificado el sistema de cableado.

- Permite la creación de un grupo cerrado de usuarios para todos los servicios y al nivel que se desee.
- Agiliza todo tipo de comunicaciones tanto internas como externas.
- Permite el control de las comunicaciones gracias a la programación de restricciones para las llamadas dirigidas al exterior, con posibilidad de tarificación de la llamada.

Existen dos modalidades:

**Ibercom alquiler** si el cliente contrata tanto los equipos como el propio servicio.

**Ibercom propietario** si adquiere en propiedad la PBX (central privada automática de conmutación para aplicaciones telefónicas) contratando solamente el servicio de mantenimiento, siendo este último supuesto el de la Xunta de Galicia.

La red Ibercom se compone de dos estructuras fundamentales:

- La estructura de acceso.
- La estructura de interconexión

**Acceso.** El conjunto de nodos de conmutación MRAI (Módulos de Acceso Ibercom), exclusivo de cada cliente y situado en sus dependencias, se denomina RAI (Red de Acceso Ibercom). A cada MRAI se conectan todas las líneas del cliente, terminales de datos y productos de valor añadido.

**Interconexión.** Las RAI se conectan a un nodo de conmutación, central pública, también de tecnología digital denominado Centro Frontal (CF) y situado en las dependencias del proveedor de telefonía. Su función es el establecimiento y la conexión de llamadas entre distintas RAI del mismo cliente o entre las RAI de los usuarios de la RTB (Red Telefónica Básica).

La administración consta de una serie de aplicaciones software orientadas a la gestión integrada del sistema MD110, que es como se denomina al soporte del servicio Ibercom.



Dichas aplicaciones estaban basadas en el sistema operativo Windows NT y actualmente también en Windows XP. Se pueden realizar las siguientes funciones, entre otras:

- Altas, bajas y modificaciones de la central.

- Observación en tiempo real de las incidencias y alarmas de la central.

- Obtención de medidas de tráfico.

- Confección de informes sobre dichas medidas.

Los elementos básicos de conmutación y transmisión del sistema digital distribuido MD110 son:

Módulo de Interfaz de línea (LIM): es un sistema de conmutación controlado por microprocesador, equipado con todos los elementos necesarios para el procesamiento de las llamadas. Puede funcionar como un sistema autónomo o como parte integral de un sistema MD110 mayor con una capacidad máxima de 20.000 extensiones.

Conmutador de grupo (GS): es un conmutador pasivo necesario cuando el sistema tiene 3 o más LIM.

Enlaces PCM: proporcionan los canales que transportan voz y datos.

## SERVICIOS ASOCIADOS A LA CENTRAL

Definimos este tipo de servicios como aquellos que normalmente, por su complejidad, aplicabilidad no masiva, dificultad de implantación, etc., se realizan en diferentes equipos a los propios de la PBX pero que tienen una unión muy completa con ella mediante el empleo de protocolos de señalización adaptados a estos requerimientos.

### Sistema de mensajería vocal

Este equipo permite la grabación individualizada de mensajes recibidos por los usuarios que posteriormente pueden escucharlos. La integración con la PBX se realiza más o menos complejamente dependiendo del tipo de enlace que los una. Actualmente, existen en el mercado desde sistemas muy sencillos hasta integraciones capaces de suministrar automáticamente el número de usuario, hacer seguimiento de llamadas, etc. Algunas veces,





asociado a la mensajería vocal, se suele disponer también de un buzón para faxes, ya que la información, una vez digitalizada, se puede tratar de igual forma, sea de voz o de texto.

### Ayudas a operadora

Las funciones de la operadora pueden mejorarse si se le ponen sistemas que la ayuden a realizar sus funciones. Este es el caso de un sistema de directorio integrado, que al recibir una llamada le presente automáticamente toda la información referente al usuario que llama. Un ejemplo de uno de estos sistemas es el aplicado en el servicio Ibercom.

### Listín telefónico

Mediante una base de datos conectada a la central se puede mantener al día y editar un completo listado de las personas de la organización, incluso incluyendo una fotografía, el cual se modifica por el simple hecho de darlas de alta o baja en la PBX.

### Gestión de la tarificación

Un elemento importante para las empresas es conocer cómo se distribuyen los gastos telefónicos. Mediante este equipo conectado a la PBX se pueden conocer los tipos de llamadas realizadas, duración, coste, destino y origen, datos que permiten, al procesarlos posteriormente, tener un control.

### Integración con busca personas

Un aspecto cada vez más necesario es tener localizadas a determinadas personas cuando éstas se mueven por el recinto de oficinas. Un primera aproximación para solucionar este problema es dotarlos de un receptor de busca personas que les permite ser localizados allá donde estén, recibiendo un mensaje y una indicación de realizar una llamada si procede.

Mediante una interfaz analógica de línea se puede conectar un equipo de radio-mensajería. Se puede iniciar la búsqueda bien directamente o marcando un dígito adicional cuando no se recibe contestación. Una extensión puede desviar sus llamadas al sistema de buscapersonas. Los receptores de bolsillo del buscapersonas pueden ser tanto de presentación en pantalla como de tonos de aviso.



## Conmutadores de paquetes

Si conectamos, mediante un enlace digital, uno de los conmutadores de paquetes X.25 de la red de datos corporativa a la PBX, sus usuarios (terminales de datos) conectados a extensiones digitales se pueden aprovechar de la conexión establecida. Además, también se pueden utilizar los enlaces establecidos -conmutación de circuitos- por la PBX como líneas de enlace entre los propios conmutadores de paquetes, lo que facilita la interconectividad.

## Extensiones sin hilos

Actualmente, se empiezan a instalar equipos que permiten la movilidad del terminal por el recinto de una empresa, dependiendo lógicamente de la cobertura radio de que se disponga. La integración o conexión con la PBX incrementa esta funcionalidad al ser a todos los efectos esos abonados móviles como extensiones de la PBX. Se requiere una estación radio capaz de hacer un seguimiento de los móviles y de realizar el traspaso entre células, caso de un sistema multicélula.

Si el sistema admite teléfonos sin hilos, entonces las extensiones del sistema pueden utilizar tanto un teléfono fijo de sobremesa como un teléfono sin hilos cuando se mueven por el edificio. Con el teléfono sin hilos el usuario puede contar con la mayor parte de las facilidades disponibles en el fijo.

## Sistemas de videoconferencia

Mediante una conexión con mayor ancho de banda se pueden realizar videoconferencias a través de la PBX e incluso con otras localizaciones mediante conexión digital a la RDSI o a través de la estructura de una red privada de comunicaciones.



## HARDWARE ESPECÍFICO. TARJETAS DEL SISTEMA

Una moderna PBX está constituida por un armazón o chasis en el que se alojan las diversas tarjetas que componen el sistema y un software asociado, que determinan en gran medida las facilidades que de él van a obtener los usuarios. Dentro de las placas que componen el hardware, las más características son:

**Procesador (CPU).** Esta tarjeta suele incorporar los siguientes elementos.

- Procesador Central.
- Memoria de programa y de datos de usuario.
- Unidad de conferencia.
- Conmutador y reloj.
- Puertos serie para funciones de operación y mantenimiento local.
- Módem para mantenimiento a distancia.
- Un puerto de audio para música en espera.

**Extensiones digitales.** Existen diversos tipos en función de su capacidad, que permiten la conexión cada una de 4, 8, 16 ó 32 teléfonos digitales específicos de los sistemas.

**Extensiones analógicas.** Existen varios tipos en función de su capacidad, que permiten la conexión cada una de 4, 8, 16 ó 32 teléfonos analógicos de pulsos (decádicos) o multifrecuencia DTMF. Estas placas disponen de receptores DTMF,

**Enlace digital.** Tarjeta para uno o varios enlaces digitales de 30 canales.

**Registro.** Tarjeta que incorpora los receptores DTMF necesarios para aplicaciones en enlaces analógicos.

**Enlaces analógicos.** Tarjeta con capacidad para conectar 4, 8, 16 ó 32 líneas analógicas a la red pública conmutada. En el caso de que se produjera un corte del suministro eléctrico, varios de los enlaces pueden conectarse a teléfonos de extensiones analógicas, con lo cual habrá una salida al exterior.



**Detección de pulsos de tarificación.** Estas tarjetas se utilizan para detectar impulsos. Interfaz V.24. Tarjeta auxiliar para la conexión de unidades periféricas. Cada tarjeta suele contener varios puertos serie estándar.

**Mensajería de voz.** Esta tarjeta almacena la voz digitalmente. Proporciona una capacidad de almacenamiento de varios minutos y se utiliza para dar determinados mensajes a los usuarios, como puede ser el de bienvenida inicial.

## FACILIDADES PROPIAS DE LAS PBX

A continuación se describen algunas de las facilidades más típicas de las modernas PBX digitales. No están todas las posibles ni todas las PBX tienen por qué tenerlas todas, pero casi todas ellas son comunes a todos los fabricantes, que según modelos incorporan unas u otras. A continuación se encuentra una lista de varias de ellas y una breve descripción de las mismas, ordenadas alfabéticamente y distinguiendo entre las del sistema, las de las extensiones, las de la operadora y algunas opcionales.

### Facilidades del sistema

**Categorización.** A cada extensión y enlace de los sistemas se les puede asignar varias categorías que definen las facilidades a las que tienen acceso, tráfico entre grupos, números abreviados, etc.

**Discriminación de llamada de enlace.** Esta función permite programar restricciones para los usuarios de extensiones para determinadas áreas de la red pública.

**Matriz de tráfico de grupo.** Todas las extensiones y enlaces pueden pertenecer a uno de los posibles grupos. Se puede abrir o bloquear el tráfico entre grupos en cualquier sentido.

**Numeración flexible.** La numeración de extensiones, enlaces y grupos es flexible. Los números pueden constar de varios dígitos. Se puede modificar en cualquier momento el esquema de numeración por omisión, siempre y cuando no se cree conflictividad numérica.



**Numero virtual de directorio.** Un número de directorio no conectado físicamente a ninguna posición de extensión puede usarse como un puesto de contestación común. Las llamadas aparcadas se pueden recuperar mediante la facilidad de captura común al grupo.

**Rutas de enlace.** En llamadas a la red pública o a otras PBX se pueden dividir las líneas de enlace en varias rutas. Se puede asignar a cada ruta un número libre del directorio.

**Ruta alternativa.** Una llamada que normalmente sería hecha a través de una cierta ruta puede, en el caso de congestión, redirigirse hacia otra ruta añadiendo los dígitos necesarios.

**Servicio nocturno.** Durante la noche se pueden conmutar todas las líneas de enlace sobre posiciones de contestación diferente del modo día. Los enlaces se pueden dividir en grupos.

## **Facilidades de las extensiones**

**Captura de llamada-grupo de extensiones.** Las extensiones pueden dividirse en grupos en los que una extensión puede contestar las llamadas dirigidas a otras extensiones de su mismo grupo por marcación de un número predeterminado del directorio.

**Captura de llamada-individual.** Se puede contestar desde el teléfono propio una llamada recibida sobre otro. El procedimiento consiste en marcar el número de directorio del teléfono que suena y cuando se recibe tono de ocupación marcar un dígito predeterminado. A continuación la llamada se reencamina a la extensión propia.

**Código de autorización.** Se puede asignar a cada usuario un código personal de autorización. Con este código de autorización un usuario puede hacer uso de su propia categoría de tráfico desde cualquier extensión. También es posible restringir la utilización de su propia extensión marcando el código. La clase de servicio de su extensión baja a continuación a un nivel preestablecido.

**Código de cuenta.** Junto con la información de registro de una llamada se puede insertar un código de cuenta antes o durante la misma. El código puede tener hasta 15 dí-



gitos. El código de cuenta se puede utilizar luego con fines de distribución en un equipo de procesamiento, tal que un registrador de llamadas. Los códigos de cuenta se insertan con una tecla programable o un código característico.

**Conexión inmediata a altavoz de las llamadas de entrada.** A las extensiones digitales que posean teléfonos con altavoz se les puede asignar una categoría para que las llamadas de entrada se reciban de viva voz directamente en un altavoz. La llamada de entrada se anuncia con una breve señal.

**Conferencia.** Se pueden establecer conferencias de hasta seis miembros, de los cuales, al menos uno debe ser interno. Se inicia una conferencia con un dígito o una tecla programada. Durante la conferencia se envía un tono de advertencia a todos los miembros. Pueden estar involucrados varios miembros en distintas conferencias simultáneas.

**Consulta.** Es la posibilidad de realizar una nueva llamada durante una comunicación en curso. La primera llamada queda automáticamente aparcada. Los usuarios pueden conmutarse de la parte con la que conversan a la parte o partes retenidas.

**Desvío a llamada externa.** Cualquier extensión puede desviar sus llamadas a un número externo que debe estar programado en un número abreviado.

**Desvío directo.** Una extensión puede desviar todas sus llamadas a otra posición (extensión).

**Desvío por ausente.** Cuando las llamadas no son contestadas en un periodo de tiempo preprogramado, se desvían automáticamente a un número predeterminado del directorio.

**Desvío por ocupado.** Si la extensión está ocupada, las llamadas de entrada se pueden desviar automáticamente a un número predeterminado del directorio.

**Directorio telefónico.** Las centralitas incorporan su propio directorio telefónico que puede ser utilizado por las extensiones con teléfonos de gama alta o por la operadora. Esta función almacena hasta varios cientos de nombres de usuarios.



**Extensión común de timbre.** Es una variante de la facilidad anterior, en la que se da a una determinada extensión la categoría de extensión de timbre, de forma que cualquier extensión del sistema pueda recoger llamadas dirigidas a dicho timbre.

**Facilidades post-marcação.** Al recibir tono de ocupación se pueden ordenar ciertas facilidades, como por ejemplo, la rellamada o la intrusión, marcando un dígito especial.

**Función común de recuperación de llamadas.** Las llamadas externas de entrada se pueden reencaminar a un número virtual del directorio. En los teléfonos de un determinado grupo habrá que programar el número virtual, de forma que se pueda desde cualquiera de estos teléfonos mediante la presión de una tecla recuperar las llamadas de entrada.

**Función de línea doble.** Los, teléfonos de gama alta poseen dos canales de señal Línea 1 y Línea 2 para el tráfico de entrada. Esto significa que se puede llamar al número de directorio aunque el teléfono ya esté ocupado con otra llamada. La segunda llamada se señala sobre Línea 2 y se puede contestar pulsando la tecla. Se puede programar una tecla para bloquear las llamadas por la Línea 2 si se desea no ser molestado.

**Función manos libres.** Los teléfonos cuentan con altavoz monitor que les permite iniciar las llamadas con el altavoz, si bien el usuario ha de levantar el microteléfono cuando contesta la parte llamada. El teléfono puede ser también totalmente manos libres, lo que significa que pueden mantenerse las llamadas internas y externas sin necesidad de levantar el microteléfono.

**Grupos de extensiones.** Las extensiones pueden integrarse en grupos que pueden ser llamados por sus números especiales de grupo. Cuando se llama a un grupo el sistema selecciona automáticamente la primera extensión libre del mismo. La selección puede ser secuencial o aleatoria, así como también se pueden llamar a los miembros del grupo por sus números individuales del directorio.

**Hora y fecha.** Cuando no está funcionando el teléfono, la pantalla de los teléfonos señala la hora y la fecha. El reloj interno de tiempo real también se utiliza para funciones tales como el registro de llamadas, el servicio despertador de hoteles y las llamadas recordatorios.



**Hot-line.** Un teléfono puede programarse como teléfono “hot-line”. Cuando la extensión levanta su microteléfono el usuario queda automáticamente en comunicación con un número telefónico preprogramado. Este número telefónico puede ser un número interno o un número abreviado común.

**Indicación de llamada en espera.** Una extensión ocupada a la que se le envía una llamada aparcada recibe indicación de llamada en espera en forma de señal de llamada amortiguada. Un teléfono analógico recibe dos pulsos de tonos breves sobrepuestos a la llamada en curso.

**Intercepción de teléfono.** Los teléfonos de gama alta pueden programar teclas para interceptar las llamadas a otros números de extensión del directorio. El indicador de la tecla indica el estado de la extensión supervisada. Utilizando la tecla la extensión puede llamar a la supervisada o capturar la llamada a la misma.

**Intrusión.** Es cuando, realizada una llamada interna y recibido tono de ocupación, el usuario puede introducirse en la comunicación en curso. La intrusión sólo pueden realizarla las extensiones designadas con una categoría especial de servicio. Las tres partes de la comunicación recibirán un tono de aviso durante la **intrusión**.

**Línea de enlace asignada.** Se puede asignar a una extensión una línea propia a la que se accede sólo desde su teléfono. La línea de enlace se programa sobre una tecla separada y se retira de la ruta común. Si fuera necesario, la línea la podría también compartir en otro teléfono, como en aplicaciones jefe secretaria.

**Llamada en espera.** Una extensión que recibe tono de ocupación en una llamada interna puede establecer espera de llamada. La extensión deseada recibe indicación de que hay una llamada esperando. La extensión que estableció la espera ha de permanecer descolgada basta tanto la deseada quede libre.

**Llamada nominativa.** Las extensiones con teléfonos de gama alta pueden programar teclas para llamadas por nombres. Una llamada se inicia pulsando la tecla del nombre deseado. Para llamadas nominativas se pueden utilizar todas las teclas programables. Se





puede almacenar cualquier número de 4 cifras incluyendo los números abreviados comunes. El usuario puede programar las teclas por sí mismo.

**Marcación abreviada común.** Casi todos los sistemas pueden almacenar hasta varios cientos de números comunes de marcación abreviada. Mediante las categorías de servicio se puede establecer limitaciones en el acceso de las extensiones a los números comunes de marcación abreviada.

**Marcación abreviada individual.** A las extensiones que posean teléfonos de gama alta se les puede asignar números abreviados individuales que se programan en teclas individuales. En función de la capacidad de memoria de que disponga el sistema puede almacenar gran cantidad de números abreviados individuales.

**Marcación del último número externo marcado.** Mediante la marcación de un código cualquier teléfono, analógico o digital, puede generar una llamada sobre el último número externo que haya marcado.

**Memorización del número externo marcado.** En los teléfonos de gama alta, pulsando una tecla, se puede memorizar el número externo marcado para su utilización posterior. Si se pulsa la tecla en estado de reposo, se vuelve a transmitir el número memorizado. El número permanece almacenado hasta que se memorice un nuevo número.

**Mensaje del estado de conexión.** Las extensiones que llaman reciben mensajes del estado de la conexión en forma de diferentes tonos. En los teléfonos que cuentan con pantalla, el estado de la llamada se muestra mediante mensajes en la misma.

**Música de fondo.** Si se conecta una fuente musical periférica a una línea de enlace o a una tarjeta AUX, se recibirá música de fondo en los teléfonos de gama alta. La conexión y la desconexión se realizan con un número del directorio. La música de fondo se desconecta cuando se inicia o cuando se recibe una llamada. Al colgar la extensión se reanuda la música.

**Rellamada automática.** Si en una llamada interna una extensión recibe el tono de ocupado o señal de no contesta, puede establecer una rellamada automática sobre esta



línea. Cuando ambas extensiones se encuentren libres, la extensión que establece la rellamada es automáticamente llamada y, tan pronto como descuelgue, se iniciará la llamada sobre la extensión deseada.

**Rellamada automática sobre línea externa ocupada.** Una extensión puede establecer rellamada automática sobre una línea externa concreta que ha encontrado ocupada al tratar de acceder. Al quedar la línea libre, la extensión recibe señal de llamada y tono de marcación al descolgar. La extensión ha de marcar entonces el número de la línea externa deseada y el del usuario exterior.

**Rellamada automática sobre ruta ocupada.** Una extensión que recibe tono de ocupación al tratar de acceder a una línea cualquiera de enlace libre de una ruta puede establecer rellamada automática sobre la ruta. Cuando queda libre una línea en la ruta, la extensión recibe señal de llamada y tono de marcación al descolgar. La extensión ha de marcar entonces el número de ruta y el del usuario exterior.

**Rellamada de desvío a aparcamiento y en retención.** Las llamadas externas de entrada aparcadas, transferidas antes de contestar o aparcadas individualmente volverán, transcurrido un periodo programado de tiempo, a llamar a la extensión que inició la función cuando ésta está libre.

**Retención con acceso común.** Pulsando la tecla de “Retención” una extensión puede retener una llamada interna o externa en condición de acceso común. Esto quiere decir que la llamada retenida puede ser capturada por cualquier teléfono, mediante una llamada de captura o pulsando la tecla de línea de enlace.

**Retención individual.** Toda comunicación en curso puede ser retenida individualmente pulsando la tecla de función de tráfico pertinente. Se recupera la llamada pulsando de nuevo la tecla correspondiente a esa llamada.

**Sígueme (Follow me).** Mediante esta función las extensiones pueden establecer que sus llamadas se desvíen a otro número incluido en el directorio. Toda extensión puede pro-



gramar su teléfono para que las llamadas de entrada se desvíen a un número opcional del directorio,

**Sistema de información.** Mediante la tecla especial de información que se encuentra en algunos teléfonos digitales, una extensión puede, si abandona su puesto, introducir información de su ausencia para los que llamen. Esta información consiste en:

- Información de texto que se muestra si el que llama dispone de display.
- Uno de los mensajes preprogramados complementado con la hora o la fecha de retorno. Los que llaman obtendrán esta información en texto si disponen de pantalla (display) o como mensaje vocal si no lo poseen.
- Mensaje vocal. La extensión puede grabar cualquier mensaje para ser oído por la extensión que llame. Un requisito previo para los mensajes vocales es que el sistema disponga de una tarjeta de almacenamiento de mensaje.

**Sistema de mensajes.** Los mensajes pueden ser intercambiados por todos los usuarios de teléfonos digitales. La función se inicia con la tecla especial de mensaje. Los mensajes pueden ser de los siguientes tipos: Mensaje llámame, mensaje verbal y mensaje de texto. El mensaje de “llámame” sólo hace que se encienda el indicador de la tecla de mensaje del teléfono al que se llama. Cuando el destinatario pulsa la tecla de mensaje, se establece llamada sobre la extensión que envió el mensaje. Los mensajes verbales requieren la existencia de una tarjeta de memoria de mensajes, mientras que los mensajes de texto sólo pueden ser intercambiados entre teléfonos con display.

**Teclas de línea externa (enlace).** Los teléfonos de gama alta se pueden programar para representar directamente los enlaces sobre teclas con Led de indicación. Los Led muestran el estado de las líneas. Con la tecla se puede iniciar, contestar y retener una llamada externa. La función se utiliza para capturar llamadas y también para líneas privadas.

**Teclas programables.** Los teléfonos de gama alta cuentan con teclas programables que se pueden utilizar para un número de funciones diferentes.

**Teclas de selección de menú.** Los teléfonos de gama alta y la consola de operadora poseen varias teclas situadas debajo del display. Las funciones de las teclas vienen contro-



ladas por lo que aparece en la fila inferior del display. La función selección de menú se utiliza la mayoría de las veces durante la programación individual y para programar los mensajes / informaciones.

**Transferencia.** Una extensión que haga una llamada de consulta interna o externa puede realizar la transferencia de la llamada retenida. La transferencia se puede realizar antes o después de que la extensión consultada conteste.

**Trafico interno.** Las llamadas internas se pueden establecer directamente, sin necesidad de levantar el microteléfono, marcando el número de directorio que corresponda o pulsando la tecla de selección programada con el nombre.

## Facilidades opcionales

Cómputo de llamadas. Todas las PBX pueden detectar los impulsos de tarificación que, procedentes de la red pública, se envían con el objetivo de que se pueda medir el tráfico cursado y en base a él y a los precios establecidos por unidad de medida se pueda calcular el importe exacto de una determinada comunicación. Los impulsos de tasación recibidos se envían junto con otros datos a un puerto V.24 del sistema y en la consola de Operadora o en un teléfono de gama alta se pueden leer directamente en el display el total de impulsos de tarificación de la comunicación en curso.

**Funcionamiento con registros de voz.** Se puede equipar al sistema con una o más tarjetas de procesamiento de voz. Las tarjetas opcionales para mensajes de voz se pueden utilizar en un cierto número de aplicaciones, como:

- Información de cola en ACD (Distribución automática de número)
- Saludo de agente en ACD.
- Información de cola de operadora.
- Saludo de operadora.
- Llamadas recordatorias.
- Información de ausencia.
- Correo vocal.
- Respuestas informativas nocturnas.



**Marcación directa a extensión.** Con la marcación directa a extensión un abonado externo puede marcar directamente la extensión deseada, mediante múltiples variantes:

- Marcación decádica directa a extensión (mediante impulsos de un teléfono de disco o tonos de uno multifrecuencia).
- DISA (Direct Inward System Access), utilizando multifrecuencia (DTMF).

La señalización de registro se puede llevar a cabo sobre interfaces analógicas y/o digitales.

**Reenrutamiento de bajo coste (LCR).** Para aquellos usuarios que dispongan de una red privada, éstos pueden seleccionar el camino deseado en función del coste estimado en la generación de la llamada, eligiendo el sistema aquella que tenga menor coste.

**Registro de información de llamadas.** Mediante la conexión de una impresora o de un equipo informático externo se pueden obtener los siguientes datos:

- Número marcado.
- Extensión que llama.
- Fecha y hora.
- Duración de la llamada.
- Número de impulsos de tasación.
- Tiempo de espera.
- Tipo de llamada.
- Número de cuenta.

Los datos de llamada se pueden obtener de diversas maneras, tales como por:

- Extensión.
- Departamento.
- Llamadas a determinados códigos de área.

## **Facilidades de operadora**

El terminal específico de Operadora dispone de algunas facilidades propias. Entre ellas destacan:



**Aparcamiento y re acceso a las llamadas retenidas.** La operadora siempre puede aparcar temporalmente una llamada de entrada si no le es posible pasarla y recuperarla en cualquier momento.

**Evitar el desvío.** Si la operadora sabe que la extensión llamada ha activado un desvío, le es posible sobrepasarlo. La operadora pulsa una tecla y se inicia la llamada hacia el número de extensión marcado.

**Identificación.** Si la operadora encuentra una extensión ocupada, puede identificar a la extensión con la que ésta conversa sin necesidad de realizar la intrusión. Esta información aparece en su display cuando pulsa la tecla de identificación.

**Indicación de cola de espera.** La operadora tiene información permanente de la situación de la cola de espera total y de su cola de espera individual.

**Indicación de fuera de servicio.** La operadora cuenta con una tecla especial para indicar que está o no en servicio. Cuando está fuera de servicio, las llamadas se reencaminan a otra operadora o a un puesto de contestación.

**Intrusión de operadora.** La operadora puede siempre realizar la intrusión en la comunicación de una extensión ocupada. Todas las partes involucradas perciben el tono de advertencia.

**Llamadas en serie.** La operadora puede “marcar” una llamada de entrada como de serie, de forma que, una vez que la extensión solicitada cuelga la llamada, vuelve a la operadora.

**Monitorización.** Una de las teclas también permite monitorizar las llamadas. La operadora, por ejemplo, en tanto espera que se atienda a una llamada externa, puede contestar a nuevas llamadas de entrada y, al mismo tiempo, monitorizar la llamada externa mediante unos cascos.

**Notificación.** La operadora tiene siempre la posibilidad de anunciar una llamada, por ejemplo, para indicar a la extensión llamada que tiene una llamada en espera. Si la extensión



solicitada está ocupada, la operadora puede pulsar la tecla Notificación. Cuando la extensión queda libre, la operadora será rellamada y podrá entonces anunciar la llamada.

**Reposición forzada.** Después de llevar a efecto la intrusión, la operadora puede desconectar la parte “no deseada” mediante la pulsación de una tecla.

**Respuesta y prolongación automáticas de la llamada.** Se puede programar la operadora para una entrada automática de las llamadas de entrada. Por prolongación automática se entiende que la operadora sólo tiene que pulsar una tecla para pasar la llamada.

**Retención por operadora.** Cuando una extensión está ocupada, la operadora puede retener la llamada de entrada. Al quedar libre la extensión deseada será automáticamente llamada por la comunicación en espera. Si la extensión no quedara libre dentro de un tiempo programado, la llamada retenida volverá a la operadora.

**Teclas de aparcamiento.** La operadora dispone de varias teclas que se pueden utilizar con llamadas que requieren una supervisión especial. Proporcionan información sobre el estado de las extensiones supervisadas.

Por ejemplo:

- Aparcamiento con rellamada al contestar.
- Prolongación de llamada antes de contestar con rellamada al contestar.
- Aparcamiento con observación especial

Las llamadas situadas en estas teclas se recuperan en todo momento pulsándolas.



# Bibliografía

*Administración Dinámica de la Red. Ericsson*

*Sistemas de Telefonía. Editorial Paraninfo*

*MD110. Descripción General del Sistema. Ericsson.*

*Manual de usuario. Servicio Ibercom.*



