



TEMARIO
Subalternos
Xunta de Galicia
Ed. 2019



TEMARIO (Castellano)
SUBALTERNOS
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA
Ed. 2019

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

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

TEMARIO

Parte común

Tema 1.- La Constitución española de 1978: títulos preliminar, I, II, y capítulo I del título III.

Tema 2.- Ley orgánica 1/1981, de 6 de abril, del Estatuto de autonomía de Galicia: títulos preliminar, I y II. Competencias: exclusivas, desarrollo legislativo y ejecución, y ejecución.

Tema 3.- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas: títulos preliminar, I, II y III.

Tema 4.- Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno: título preliminar, título I: capítulos I, II, IV, V y título II: secciones 1, 2 y 3 del capítulo I.

Tema 5.- Ley 2/2015, de 29 de abril, del empleo público de Galicia: títulos I, III, IV y VI.

Tema 6.- Decreto legislativo 2/2015, de 12 de febrero, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad autónoma de Galicia en materia de igualdad: título preliminar, título I: capítulos I y II.

Tema 7.- Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social: título preliminar; capítulo V, sección 1ª, y capítulo VIII del título I y título II.

Parte específica

Tema 8.- La atención al ciudadano. Recepción y telefonía. Vigilancia y control a las personas que accedan a las dependencias administrativas. Reuniones y actuaciones de comunicación: preparación de locales y materiales.

Tema 9.- Trabajos con materiales y maquinaria de oficina. Reprografía. Destrucción de documentación. Ensobrado. Etiquetado. Guillotinado. Encuadernación. Grapado. Taladrado. Tipos de papel.

Tema 10.- La documentación administrativa. Descripción de los principales documentos: instancia, certificado, anuncio, informe, resolución, comunicación y notificación.

Tema 11.- La notificación de documentos administrativos. Práctica de la notificación. Correspondencia: tipos de envíos. Franqueo. Certificados. Justificantes de recepción. Telegramas. Reembolsos. Giros.

TEMA 1.- LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978: TÍTULOS PRELIMINAR, I, II, Y CAPÍTULO I DEL TÍTULO III.

INTRODUCCIÓN

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

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

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

A lo largo de su vigencia ha tenido dos reformas:

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

1.- LA CONSTITUCIÓN: PRINCIPIOS GENERALES, ESTRUCTURA Y CONTENIDO

1.1.- ANTECEDENTES

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

- De la Constitución italiana de 1947 habría que destacar la configuración del poder judicial y sus órganos de gobierno, o los antecedentes del Estado Regional Italiano.
- De la Ley Fundamental de Bonn de 1949, la de mayor influencia, el catálogo de derechos y libertades, o la calificación del Estado como social y democrático de derecho (aunque de alguna manera ya lo recogía

la Constitución española de 1931), y los mecanismos de la moción de censura de carácter constructiva, que debe incluir un candidato alternativo a la presidencia del Gobierno

- De la Constitución francesa de 1958 toma influencias en lo referente a los valores constitucionales, la organización estatal y las relaciones entre ambas cámaras legislativas.
- De la Constitución portuguesa de 1976 se recibe influencia también respecto de la regulación de los derechos y libertades fundamentales, notándose en ellos el impacto de los Convenios Internacionales en la materia.
- Lo relativo al Título II, de la Corona, se ve claramente influenciado por lo dispuesto en diferentes constituciones históricas de monarquías europeas, especialmente por lo recogido en las constituciones sueca y holandesa, de donde se importa también el reconocimiento a la figura del defensor del pueblo (*ombudsman*).
- En cuanto a la influencia del Derecho Internacional, el legislador se remite expresamente al mismo en varios preceptos, especialmente en lo relativo a la interpretación de los derechos fundamentales, en que habrá que estar a cuantos Convenios o Tratados hayan sido suscritos, y a la jurisprudencia de los Organismos Internacionales.

1.2.- CARACTERÍSTICAS

La Constitución Española de 1978 tiene unas características definidas que son las siguientes:

- Se trata de una Constitución escrita, codificada en un solo texto.
- Es extensa, lo que se debe en parte a que hubo que hacer un laborioso consenso entre las diferentes organizaciones políticas que la elaboraron, y a que incluye no sólo los principios fundamentales del Estado sino también los derechos y deberes, libertades individuales, organización y funcionamiento del Estado, etc.
- Se trata de la Constitución más extensa después de la Constitución de las Cortes de Cádiz de 1812. Consta de 169 artículos, además de otras disposiciones. No sigue -por tanto- la línea de otras constituciones occidentales que tienden a ser mucho más breves.
- Tiene origen popular, porque está hecha por los representantes del pueblo (de ideologías variadas), y fue ratificada en referéndum. Es por tanto una constitución pactada o de consenso.
- Es rígida, sus mecanismos de reforma están descritos en el Título X y establecen que no se puede modificar por un procedimiento legislativo ordinario, como en el caso de otras constituciones más flexibles, sino que es necesario un proceso mucho más complejo y complicado.
- Establece como forma política del Estado español la monarquía parlamentaria.

- La amplitud de las materias objeto de la regulación constitucional, pues se redactó quizá con el deseo de garantizar una protección mínima de determinadas instituciones o situaciones frente a posibles cambios futuros.
- La diversa precisión e intensidad de la regulación constitucional de las diferentes materias sobre las que trata. En las materias que tuvieron mayor consenso fue posible efectuar una regulación más detallada; en otras, sin embargo, los contenidos se redujeron a aquellos aspectos sobre los que era posible una coincidencia de opiniones, dejando que posteriormente el legislador abordase en profundidad la cuestión.
- Ambigüedad del texto, pues existen fórmulas o expresiones que precisan de una integración e interpretación detallada para hallar su verdadero sentido, pero que sin embargo eran de presencia ineludible dentro del texto constitucional, como las disposiciones sobre los territorios forales.

1.3.- ESTRUCTURA Y CONTENIDO

Su estructura es la siguiente:

PREÁMBULO

TÍTULO PRELIMINAR.- *Incluye los principios básicos en los que se sustenta el Estado Español.*

TÍTULO I.- De los derechos y deberes fundamentales.- *Con 46 artículos, éste es el Título más amplio de la Constitución. A lo largo de su articulado se reconocen y garantizan los derechos, deberes y libertades de los ciudadanos, así como la posible suspensión de los mismos. Está dividido en cinco capítulos.*

Capítulo Primero.- De los españoles y los extranjeros

Capítulo Segundo.- Derechos y libertades

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

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

Capítulo Tercero.- De los principios rectores de la política social y económica

Capítulo Cuarto.- De las garantías de las libertades y derechos fundamentales

Capítulo Quinto.- De la suspensión de los derechos y libertades

TÍTULO II.- De la Corona.- *Regula la figura del Rey, sus funciones, el juramento, la sucesión de la corona, la regencia, la tutela del Rey, el refrendo a los actos del Rey y el presupuesto y organización de la Casa Real.*

TÍTULO III.- De las Cortes Generales.- *Establece la composición, organización y atribuciones de las Cortes Generales. Regula el procedimiento de elaboración de las leyes, el estatuto de los parlamentarios y el régimen de los tratados internacionales. Está dividido en tres Capítulos.*

Capítulo Primero.- De las Cámaras

Capítulo Segundo.- De la elaboración de las leyes

Capítulo Tercero.- De los Tratados Internacionales

TÍTULO IV.- Del Gobierno y de la Administración.- *Regula la composición y funciones del gobierno, el nombramiento y cese del presidente, vicepresidentes y ministros, así como su responsabilidad criminal. Con respecto a la Administración, establece sus principios de actuación y organización, el control jurisdiccional y la responsabilidad patrimonial de la misma. Regula el Consejo de Estado como órgano supremo de carácter consultivo.*

TÍTULO V.- De las relaciones entre el Gobierno y las Cortes Generales.- *Establece la responsabilidad del Gobierno ante el Congreso de los Diputados; regula la cuestión de confianza, la moción de censura, la dimisión del gobierno y la disolución de las cámaras; así mismo, reconoce el derecho de información de las cámaras a través de interpelaciones y preguntas y regula los estados de alarma, excepción y sitio.*

TÍTULO VI.- Del Poder Judicial.- *Regula los principios básicos del Poder Judicial: independencia judicial, inamovilidad de jueces y magistrados, exclusividad jurisdiccional y unidad jurisdiccional; la colaboración con la justicia; la justicia gratuita; la publicidad y oralidad de las actuaciones judiciales; la indemnización del Estado por error judicial, el consejo general del poder judicial, el Tribunal Supremo, el Ministerio Fiscal, la acción popular.*

TÍTULO VII.- Economía y Hacienda.- *Establece el principio de subordinación de la riqueza al interés general, el principio de legalidad en materia tributaria y los principios básicos del régimen jurídico de los bienes de dominio público y de los comunales. Regula el Tribunal de Cuentas y el régimen de elaboración de los Presupuestos Generales del Estado. Reconoce la iniciativa pública en la actividad económica, la participación de los trabajadores en la seguridad social y la actividad de los organismos públicos, así como la posibilidad de planificación de la actividad económica.*

TÍTULO VIII.- De la Organización Territorial del Estado.- *Regula los principios de organización territorial del Estado, la administración local y las comunidades autónomas. Está dividido en tres capítulos.*

Capítulo Primero.- Principios generales

Capítulo Segundo.- De la Administración Local

Capítulo Tercero.- De las Comunidades Autónomas

TÍTULO IX. Del Tribunal Constitucional.- *Regula la composición, estatuto y nombramiento de los miembros del Tribunal Constitucional, las competencias y funciones del mismo, la legitimación para la interposición de los recursos de inconstitucionalidad y de amparo y la cuestión de inconstitucionalidad.*

TÍTULO X. De la reforma constitucional.- *Establece el procedimiento de reforma de la Constitución así como los límites temporales para efectuarla.*

4 DISPOSICIONES ADICIONALES

9 DISPOSICIONES TRANSITORIAS

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

DISPOSICIÓN FINAL

Las Disposiciones Adicionales y Transitorias se refieren en su mayor parte a problemas de la ordenación territorial, y tan solo las transitorias octava y novena tienen en cuenta verdaderamente la transición del régimen establecido por la Ley para la Reforma Política al nuevo régimen establecido por la Constitución.

Especial interés tiene la Disposición Derogatoria, en cuanto derogó la Ley para la Reforma Política (que había cumplido su misión) y las Leyes Fundamentales (Ley de Principios Fundamentales del Movimiento, Fuero de los Españoles y Fuero del Trabajo, Ley Constitutiva de las Cortes, Ley de Sucesión en la Jefatura del Estado, Ley Orgánica del Estado y Ley del Referéndum nacional). Asimismo, deroga cuantas disposiciones se opongan a lo establecido en la Constitución.

La Disposición Final determina la entrada en vigor de la Constitución el mismo día de su publicación en el BOE, y ordena su publicación en las demás lenguas de España.

2.- TÍTULO PRELIMINAR

PRINCIPIOS POLÍTICOS.- 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.

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

La forma política del Estado español es la Monarquía parlamentaria.

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.

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

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

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

BANDERA Y ESCUDO.- 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.

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.

CAPITALIDAD.- La capital del Estado es la villa de Madrid.

PARTIDOS POLÍTICOS.- 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.

SINDICATOS.- 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.

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

PAPEL DE LA CONSTITUCIÓN.- Los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.

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.

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.

3.- DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES

Están regulados en el Título I de la Constitución (arts. 10 a 55), en los términos siguientes.

PRINCIPIOS GENERALES.- 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.

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.

3.1.- LOS ESPAÑOLES Y LOS EXTRANJEROS

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

Ningún español de origen podrá ser privado de su nacionalidad.

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.

MAYORÍA DE EDAD.- Los españoles son mayores de edad a los dieciocho años.

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

Solamente los españoles serán titulares de los derechos a participar en los asuntos públicos y a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, 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.

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.

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

3.2.- DERECHOS Y LIBERTADES

PRINCIPIO DE IGUALDAD.- 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.- Derechos fundamentales y libertades públicas

DERECHO A LA VIDA.- 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.

LIBERTAD IDEOLÓGICA Y RELIGIOSA.- 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.

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

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.

LIBERTAD Y SEGURIDAD.- 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 la Constitución [artículo 17] y en los casos y en la forma previstos en la ley.

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.

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.

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.

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

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.

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

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.

RESIDENCIA Y MOVILIDAD.- 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.

LIBERTAD DE EXPRESIÓN.- 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.

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

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.

Estas libertades tienen su límite en el respeto a los derechos reconocidos en el Título I de la Constitución, 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.

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

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

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.

DERECHO DE ASOCIACIÓN.- Se reconoce el derecho de asociación.

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

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

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

Se prohíben las asociaciones secretas y las de carácter paramilitar.

DERECHO DE PARTICIPACIÓN.- 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.

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

TUTELA JUDICIAL.- 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.

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 mismos, 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.

PRINCIPIOS PENALES.- 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.

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 del Capítulo 2º (Título I) de la Constitución, 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.

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

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

DERECHO A LA EDUCACIÓN.- Todos tienen el derecho a la educación. Se reconoce la libertad de enseñanza.

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.

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.

La enseñanza básica es obligatoria y gratuita.

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.

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

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.

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

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

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

DERECHO DE SINDICACIÓN.- 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.

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.

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

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

DEFENSA DE ESPAÑA.- Los españoles tienen el derecho y el deber de defender a España.

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.

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

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

SISTEMA TRIBUTARIO.- 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.

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

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

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

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.

PROPIEDAD PRIVADA Y HERENCIA.- Se reconoce el derecho a la propiedad privada y a la herencia.

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

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.

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

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

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

TRABAJO.- 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. La ley regulará un estatuto de los trabajadores.

COLEGIOS PROFESIONALES.- 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.

NEGOCIACIÓN COLECTIVA.- 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.

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.

LIBERTAD DE EMPRESA.- 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.

3.3.- PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA SOCIAL Y ECONÓMICA

PROTECCIÓN A LA FAMILIA Y A LA INFANCIA.- Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia.

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.

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.

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

REDISTRIBUCIÓN DE LA RENTA. PLENO EMPLEO.- 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.

FORMACIÓN PROFESIONAL. JORNADA Y DESCANSO LABORAL.- 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.

SEGURIDAD SOCIAL.- 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.

EMIGRANTES.- 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.

PROTECCIÓN A LA SALUD.- Se reconoce el derecho a la protección de la salud.

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.

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

ACCESO A LA CULTURA.- Los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho.

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

MEDIO AMBIENTE. CALIDAD DE VIDA.- Todos tienen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo.

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.

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.

CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO ARTÍSTICO.- 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.

DERECHO A LA VIVIENDA. UTILIZACIÓN DEL SUELO.- 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.

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

ATENCIÓN A LOS DISMINUIDOS FÍSICOS.- 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.

TERCERA EDAD.- 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.

DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES.- 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.

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 aquellos, en los términos que la ley establezca.

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

ORGANIZACIONES PROFESIONALES.- 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.

3.4.- GARANTÍAS DE LAS LIBERTADES Y DERECHOS FUNDAMENTALES

Los derechos y libertades reconocidos en el Capítulo segundo del Título I 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 a través del recurso de inconstitucionalidad contra leyes y disposiciones normativas con fuerza de ley.

Cualquier ciudadano podrá recabar la tutela de las libertades y derechos reconocidos en el artículo 14 y la Sección primera [*derechos fundamentales y libertades públicas*] del Capítulo segundo 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 art. 30.

El reconocimiento, el respeto y la protección de los principios reconocidos en el Capítulo tercero [*Principios rectores de la política social y económica*] informarán 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.

Una ley orgánica regulará la institución del Defensor del Pueblo (*esta norma ha sido la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, 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.

3.5.- SUSPENSIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES

Cuando se acuerde la declaración del estado de excepción o de sitio en los términos previstos en la Constitución, podrán ser suspendidos los siguientes derechos:

- Derecho a la libertad y a la seguridad
- Inviolabilidad del domicilio
- Secreto de las comunicaciones
- Derecho a libre elección de residencia, a circular por el territorio nacional, y a entrar y salir libremente de España
- Derecho a expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones
- Derecho a comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión
- Secuestro de publicaciones
- Derecho de reunión pacífica y sin armas
- Derecho a la huelga
- Derecho de los trabajadores y empresarios a adoptar medidas de conflicto colectivo

No podrá ser suspendido en el supuesto de declaración de estado de excepción el derecho de toda persona detenida a 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, así como la garantía de la asistencia de abogado al detenido en las diligencias policiales y judiciales, en los términos que la ley establezca.

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, pueden ser suspendidos para personas determinadas, en relación con las investigaciones correspondientes a la actuación de bandas armadas o elementos terroristas los siguientes derechos:

- Duración máxima de la detención preventiva
- Inviolabilidad del domicilio
- Secreto de las comunicaciones

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.

4.- LA CORONA

El artículo 1.3 de la Constitución establece que la forma política del Estado español es la Monarquía Parlamentaria. Esta definición implica que el Rey, aún cuando ostenta el cargo de Jefe del Estado, está sometido al Parlamento, siéndole de aplicación la máxima de que *“El Rey reina pero no gobierna”*. En desarrollo de lo dispuesto en el mencionado artículo 1.3, el Título II de la Constitución (arts. 56 a 65) se encabeza con el enunciado *“De la Corona”* que es el nombre clásico para indicar el conjunto de prerrogativas y funciones que corresponden a la Monarquía, personalizada en el Rey.

La Corona, término adoptado del constitucionalismo comparado, es la denominación específica que en España se le ha dado a un órgano constitucional: la Jefatura del Estado. Este órgano constitucional es, pues, un órgano del Estado cuyo titular es el Rey y al que se le atribuyen funciones propias y diferenciadas de las del resto de los poderes del Estado.

La Corona está regulada en el Título II de la Constitución (arts. 56 a 65), con el contenido siguiente.

CARACTERÍSTICAS.- 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.

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

La persona del Rey es inviolable y no está sujeta a responsabilidad. Sus actos estarán siempre refrendados en la forma establecida en la Constitución, careciendo de validez sin dicho refrendo (salvo lo dispuesto sobre distribución del presupuesto para el sostenimiento de su Familia y Casa, y el nombramiento y cese de los miembros civiles y militares de la Casa Real, pues se trata de actos que serán realizados libremente por el Rey).

SUCESIÓN.- La Corona de España es hereditaria en los sucesores de S. M. 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.

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.

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.

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.

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.

FUNCIONES DE LA REINA CONSORTE O DEL CONSORTE DE LA REINA.- La Reina consorte o el consorte de la Reina no podrán asumir funciones constitucionales, salvo lo dispuesto para la Regencia.

LA REGENCIA.- 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.

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.

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.

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

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

LA TUTORÍA DEL REY.- 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.

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

IURAMENTO.- 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.

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.

FUNCIONES DEL REY. 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.

Tiene, además, las siguientes funciones:

- El Rey acredita a los embajadores y otros representantes diplomáticos. Los representantes extranjeros en España están acreditados ante él.
- Al Rey corresponde manifestar el consentimiento del Estado para obligarse internacionalmente por medio de tratados, de conformidad con la Constitución y las leyes.
- Al Rey corresponde, previa autorización de las Cortes Generales, declarar la guerra y hacer la paz.

EL REFRENDQ.- Los actos del Rey serán refrendados por el Presidente del Gobierno y, en su caso, por los Ministros competentes. No obstante, serán refrendados por el Presidente del Congreso:

- La propuesta y el nombramiento del Presidente del Gobierno.
- La disolución de las Cortes Generales en el caso de que, transcurrido el plazo de dos meses a partir de la primera votación de investidura, ningún candidato hubiere obtenido la confianza del Congreso para ser investido Presidente del Gobierno.

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

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

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

5.- LAS CORTES GENERALES

5.1.- INTRODUCCIÓN

“*Cortes Generales*” es el nombre oficial del Parlamento español, compuesto de dos Cámaras: Congreso de los Diputados y Senado. Este nombre es el tradicional en España pues las asambleas medievales de diversos reinos peninsulares ya se denominaban Cortes. Y este es también el nombre que se mantuvo en la mayoría de las constituciones del siglo XIX y el que han adoptado diversos Parlamentos autonómicos.

La importancia de las Cortes Generales como órgano del Estado deriva de que representan al pueblo español, tal como establece el artículo 66.1 de la Constitución de 1978, que es el titular de la soberanía (artículo 1.2 de la Constitución).

La Constitución contiene disposiciones comunes para las dos Cámaras que componen las Cortes Generales y disposiciones específicas para cada una de ellas.

• Características comunes a ambas Cámaras

Entre las disposiciones generales deben destacarse, además de su común definición como representantes del pueblo español, las siguientes:

-Las funciones que ejercen son:

- la legislativa, consistente en la aprobación de leyes;
- la presupuestaria, que se materializa en la aprobación de los ingresos y gastos anuales del Estado;
- el control de la acción del Gobierno y el impulso político, que se instrumentan a través de diversos procedimientos (preguntas, interpelaciones, mociones, comparecencias) y
- otras funciones, establecidas en la propia Constitución.

-La declaración de ser inviolables las dos Cámaras, lo que impide adoptar medidas coercitivas contra las mismas (artículo 72 de la Constitución).

-La prohibición de ser miembro de las dos Cámaras simultáneamente (artículo 67.1 de la Constitución).

-La prohibición de mandato imperativo para los miembros de ambas Cámaras, lo que significa que Diputados y Senadores son libres para expresarse y votar, sin tenerse que someter a ninguna indicación o instrucción. Lo cual no impide que voluntariamente los Diputados y Senadores acepten la disciplina de su Grupo Parlamentario (artículo 67.2 de la Constitución).

-La inviolabilidad de Diputados y Senadores por las expresiones manifestadas en el ejercicio de su condición y la inmunidad, que impide su procesamiento o inculpación sin obtener previamente la autorización de la Cámara respectiva, por medio del suplicatorio (artículo 71 de la Constitución).

-Los periodos de sesiones, o espacios de tiempo en que, con carácter ordinario, las Cámaras pueden ejercer sus funciones (de febrero a junio, y de septiembre a diciembre) (artículo 73 de la Constitución).

Los Cuerpos de funcionarios al servicio de las Cámaras son también comunes, y se rigen por el Estatuto del Personal de las Cortes Generales, aprobado conjuntamente por las Mesas de las dos Cámaras.

- Especialidades de cada Cámara

Merece destacarse que las funciones antes citadas son comunes al Congreso y Senado. Pero esto no impide que los procedimientos y facultades de cada Cámara puedan ser distintos. Así, el procedimiento legislativo, que se inicia habitualmente en el Congreso y el Senado interviene después como Cámara de segunda lectura, se desarrollan de forma distinta en cada Cámara, con unas posibilidades de actuación también diferentes.

En el ejercicio de sus funciones la Constitución reconoce la plena autonomía del Congreso y Senado en sus aspectos internos. Cada Cámara aprueba separadamente su Reglamento, su presupuesto de gastos e ingresos y elige a su Presidente y demás miembros de la Mesa (artículo 72 de la Constitución).

En cuanto Parlamento bicameral, actúan normalmente de modo separado. Los únicos casos en que procede la actuación conjunta son para la adopción de decisiones relativas a la Corona, como la proclamación del Rey, la proclamación del Príncipe heredero, la provisión de la sucesión a la Corona cuando se extingan todas las líneas llamadas en Derecho y la designación eventual de la Regencia. En la práctica las dos Cámaras se reúnen conjuntamente para la inauguración formal de la Legislatura por parte del Rey.

De conformidad con lo anterior, cada Cámara cuenta con Comisiones propias. No obstante, para materias concretas se han establecido Comisiones mixtas, formadas por Diputados y Senadores.

Las Cortes Generales están reguladas en el Título III de la Constitución (arts. 66 a 96), con tres capítulos:

CAPÍTULO I.- De las Cámaras

CAPÍTULO II.- De la elaboración de las leyes

CAPÍTULO III.- De los Tratados Internacionales

5.2.- LAS CÁMARAS

PRINCIPIOS GENERALES.- Las Cortes Generales representan al pueblo español y están formadas por el Congreso de los Diputados y el Senado.

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.

Las Cortes Generales son inviolables.

ESTATUTO DE DIPUTADOS Y SENADORES.- 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.

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

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.

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

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.

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

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

COMPOSICIÓN Y ELECCIÓN DEL CONGRESO.- 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.

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.

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

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.

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.

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.

COMPOSICIÓN Y ELECCIÓN DEL SENADO.- El Senado es la Cámara de representación territorial.

En cada provincia se elegirán cuatro Senadores por sufragio universal, libre, igual, directo y secreto por los volantes de cada una de ellas, en los términos que señale una ley orgánica (*esta norma ha sido la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General*).

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.

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

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.

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.

INCOMPATIBILIDADES.- 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.

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.

ORGANIZACIÓN INTERNA Y FUNCIONAMIENTO DE LAS CÁMARAS:

- **Reglamentación interna.**- 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.
- **Órganos internos.**- 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.

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.

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

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.

Las Cámaras se reunirán en sesión conjunta para ejercer las competencias no legislativas que el Título II atribuye expresamente a las Cortes Generales: juramento, inhabilitación, regencia del Rey, etc.

- Funcionamiento y adopción de acuerdos. - Las Cámaras funcionarán en Pleno y por Comisiones.

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

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.

El voto de Senadores y Diputados es personal e indelegable.

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

- Mayorías. - Se adoptarán por mayoría de cada una de las Cámaras las siguientes decisiones de las Cortes Generales:

- La prestación del consentimiento del Estado para obligarse por medio de tratados o convenios
- Acuerdos específicos de cooperación entre las Comunidades Autónomas.
- Distribución de recursos del Fondo de Compensación Interterritorial.

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.

- Comisiones. - 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.

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.

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.

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

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

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.

- Diputación Permanente. - 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.

Las Diputaciones Permanentes estarán presididas por el Presidente de la Cámara respectiva y tendrán las siguientes funciones:

- Convocar sesión extraordinaria de la Cámara.

- Asumir las facultades que correspondan a las Cámaras, en caso de que éstas hubieren sido disueltas o hubiere expirado su mandato, en los casos de:

- Tramitación de Decretos-Ley

- Declaración de estados de alarma, excepción y sitio

- Velar por los poderes de las Cámaras, cuando éstas no estén reunidas.

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

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

TEMA 2.- LEY ORGÁNICA 1/1981, DE 6 DE ABRIL, DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE GALICIA: TÍTULOS PRELIMINAR, I Y II. COMPETENCIAS: EXCLUSIVAS, DESARROLLO LEGISLATIVO Y EJECUCIÓN, Y EJECUCIÓN.

1.- LA AUTONOMÍA GALLEGA: ORIGEN Y EVOLUCIÓN

1.1.- RÉGIMEN PREAUTONÓMICO

El antecedente más inmediato del actual Estatuto de Autonomía para Galicia es el documento aprobado mediante referéndum el 28 de junio de 1936. Se trata de un texto jurídico que fue prácticamente respaldado de forma unánime por la inmensa mayoría de los votantes (99,2%) y que facilitó que el 15 de julio de ese mismo año el comité central de la Autonomía de Galicia pudiese entregar el proyecto de Estatuto al Presidente de las Cortes, órgano que no pudo aprobarlo definitivamente como consecuencia del inicio de la Guerra Civil.

Situándonos ya en el proceso iniciado por la Constitución Española de 1978, el antecedente inmediato de la elaboración del texto gallego está en la aprobación de la Ley para la reforma política de 1977, que posibilitó una admisión progresiva de autonomías provisionales. En este sentido resulta de interés recordar que en la comisión de los 10 que negociaron con Adolfo Suárez las condiciones para la celebración de elecciones generales en 1977 figuró la presencia de diversos partidos políticos entre los que se encontraban algunos que justificaban su participación debido a su vinculación con Galicia.

Tras la celebración de las primeras elecciones democráticas una asamblea de parlamentarios gallegos aprobó en octubre de 1977 un texto que sirvió de base del régimen preautonómico para Galicia. Ese texto fue negociado con representantes de gobierno y acabó plasmándose en el Real Decreto-Ley 7/1978 de 16 de marzo por el que se instituye la Xunta de Galicia, como órgano provisional de Galicia, que actuará mientras perdure la fase preautonómica y no se apruebe la constitución y el subsiguiente Estatuto de Autonomía.

Este régimen preautonómico pretendió dar satisfacción al deseo de contar con instituciones propias siendo consciente de que no se condicionaba el futuro texto constitucional ni se obligaba a existir al futuro Estatuto de Autonomía que estaba por llegar. El texto era consciente de su carácter provisional y "de mínimos", de tal manera que postergaba al momento estatuyente la regulación de aspectos esenciales de la autonomía.

La preautonomía gallega se basa en la existencia de un territorio delimitado por las cuatro provincias de Galicia (A Coruña, Lugo, Ourense y Pontevedra). Además se crea el órgano de gobierno de Galicia con personalidad jurídica propia (la Xunta de Galicia). Este órgano se compuso de 11 miembros elegidos por los diputados y senadores proclamados en las elecciones generales de 1977 en Galicia y los 3 senadores gallegos de designación regia. 8 de ellos fueron elegidos por los parlamentarios de cada provincia aisladamente, otorgándosele un par a cada una de ellas y los tres remanentes serán elegidos por los anteriores. Además participaría en la Xunta gallega un representante de cada una de las diputaciones provinciales disponiéndose a tal efecto que celebradas las elecciones locales estos serían sustituidos por 8 nuevos representantes de las diputaciones renovadas.

La presidencia de la Xunta de Galicia recayó en la persona del diputado Antonio Rosón Pérez que fue elegido en el seno de la propia Xunta. Las competencias que ejerció la Xunta preautonómica se relacionaron fundamentalmente con aspectos de autoorganización, relaciones con las diputaciones provinciales, gestión de funciones y servicios transferidos y facultades de propuesta al gobierno estatal acerca de las medidas que afecten a los intereses gallegos.

Desde el punto de vista del régimen jurídico merece la pena ser destacado que desde un primer momento la Xunta dispuso de servicios propios y de la colaboración necesaria de los medios personales y materiales de las diputaciones de Galicia, estando complementariamente sometida al control de la jurisdicción contencioso-administrativa y a una suerte de tutela estatal de oportunidad.

El acto de constitución oficial de la Xunta preautonómica se celebró en el Pazo de Xelmirez en la Praza do Obradoiro de Santiago de Compostela el día 18 de abril de 1978.

1.2.- EJERCICIO DE LA INICIATIVA Y MECANISMO CONSTITUCIONAL EMPLEADO. ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE ESTATUTO E INCIDENCIAS

Entre los antecedentes que determinan la tramitación del Estatuto gallego debe citarse la elaboración de un anteproyecto por parte del denominado "grupo de los 16", que tuvo su origen en la convocatoria que el 3 de julio de 1978 el Presidente de la Xunta realizó a todos los partidos políticos, entidades culturales, sociales y sindicales para que colaborasen en tal labor. El 16 de diciembre se decide constituir una Comisión de 16 personas que elaboró un borrador de Estatuto que quedó ultimado el 7 de abril de 1979. Tras dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 151 de la Constitución, se aprueba por la Asamblea de Parlamentarios el proyecto que es presentado el 28 de junio al Presidente del Congreso de los Diputados, aniversario del referéndum por el que en 1936 fuera aprobado el Estatuto Gallego. A partir de entonces, se buscó el acuerdo entre todos los partidos políticos en un intento de encontrar espacios de entendimiento, entre los que destaca el Pacto del Hostal que se produce, en palabras del Presidente actual de la Xunta, porque se quería un Estatuto que satisficiera a todos los gallegos dentro del orden constitucional vigente.

Otro antecedente importante fue la redacción de la denominada "Ponencia de los 9", que trató de llevar a cabo lo establecido en el artículo 151 de la Constitución mediante la reunión de la asamblea de parlamentarios gallegos el día 5 de mayo de 1979. De este modo, el 25 de junio la citada asamblea aprobó por unanimidad, excepto dos aspectos muy concretos, el proyecto de Estatuto de Autonomía para Galicia que se presentó en el Congreso de los Diputados el día 28 de junio de 1979. La Comisión Constitucional del Congreso recibió el proyecto y se abrió un plazo para presentar motivos de desacuerdo, que terminó el 21 de septiembre. Se produjo aquí una paralización en la sustanciación del Estatuto de Autonomía para Galicia, fruto de fuertes tensiones políticas y que solo pudo superarse mediante la firma del llamado "Pacto del Hostal" en septiembre de 1980.

El encaje con el proceso autonómico previsto en la Constitución se realizó a través de la disposición transitoria primera que señalaba, como es bien sabido, que la iniciativa que el artículo 143 de la Constitución encomendaba a las corporaciones locales podía ser llevada a cabo por los órganos colegiados superiores de los regímenes provisionales de la autonomía y la transitoria segunda reconocía la iniciativa de los órganos de gobierno preautonómico de Cataluña, País Vasco y Galicia, para la convocatoria a diputados y senadores. En Galicia, la pieza clave de la preautonomía fue la creación de la Xunta, recuperando así un nombre con

alcance simbólico que se definía como órgano de Gobierno de Galicia con personalidad jurídica plena en relación con los fines que se le encomiendan.

De este modo, el 21 de diciembre de ese mismo año se celebró el referéndum de aprobación del Estatuto de Autonomía para Galicia, siendo remitido para su ratificación por el Congreso de los Diputados en su sesión del 17 de febrero de 1981 y por el Senado el 17 de marzo, aprobándose como Ley Orgánica 1/1981 de 6 de abril, y publicándose en el BOE el 28 de abril.

Con el Estatuto de 1981 Galicia asume desde su constitución como Comunidad Autónoma todas las competencias posibles en el marco de los artículos 148 y 149 de la Constitución. Galicia es el sujeto, el contenido, la razón de ser, la referencia esencial y el sentido último del Estatuto; el artículo primero sintetiza la finalidad esencial de la Comunidad Autónoma: asumir a través de las instituciones democráticas la defensa de la identidad de Galicia y de sus intereses, y la promoción de la solidaridad entre todos los que integran el pueblo gallego; la declaración del gallego como lengua propia de Galicia y su cooficialidad con el castellano en un ambiente armonioso y sin discriminaciones; el derecho de los gallegos a vivir y trabajar en su propia tierra; la organización territorial propia de Galicia debe tener en cuenta la distribución de la población y sus formas particulares de convivencia y asentamiento; el derecho propio de Galicia es de aplicación preferente en su territorio en materia de competencias exclusivas; el Parlamento es la institución clave; el . Presidente de la Xunta dirige la acción de gobierno, ostenta la representación de la Comunidad Autónoma Galega y la ordinaria del Estado en Galicia; existen competencias exclusivas en materias tan específicas como montes vecinales en mano común, pesca en las rías y aguas interiores, marisqueo, agricultura, además de caza y pesca fluvial, etc, etc.

1.3.- ESTRUCTURA

El texto del Estatuto consta de un título preliminar y 5 títulos que contienen 57 artículos, 4 disposiciones adicionales y 7 disposiciones transitorias:

- Título Preliminar Arts. 1 -8
- Título Primero. Del poder Gallego
 - Capítulo I. Del Parlamento Arts. 10 -14
 - Capítulo II. De la Junta y de su Presidente Arts. 15 -19
 - Capítulo III. De la Administración de Justicia en Galicia Arts. 20 -26
- Título Segundo. De las competencias de Galicia
 - Capítulo I. De las competencias en general Arts. 27 -36
 - Capítulo II. De Régimen Jurídico Arts. 37 -38
- Título Tercero. De la Administración Pública gallega Arts. 39 -41
- Título Cuarto. De la Economía y la Hacienda Arts. 42 -55

- Título Quinto. De la Reforma Arts. 56 -57
- Disposiciones Adicionales (4)
- Disposiciones Transitorias (7)

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

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

2.- TÍTULO PRELIMINAR

COMUNIDAD AUTÓNOMA: AUTOGOBIERNO, INSTITUCIONES Y PODERES.- Galicia, nacionalidad histórica, se constituye en Comunidad Autónoma para acceder a su autogobierno, de conformidad con la Constitución Española y con el Estatuto de Autonomía, que es su norma institucional básica.

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.

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

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

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

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

CONDICIÓN DE GALLEGO.- A los efectos del Estatuto de Autonomía, 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.

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.

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

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 impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los gallegos en la vida política, económica, cultural y social.

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.

LENGUA GALLEGA.- La lengua propia de Galicia es el gallego.

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

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.

Nadie podrá ser discriminado por razón de la lengua.

BANDERA, HIMNO Y ESCUDO.- 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.

Galicia tiene himno y escudo propios.

RECONOCIMIENTO DE LA GALLEGUIDAD.- 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.

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.

SEDE DE LAS INSTITUCIONES.- 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.

3.- TÍTULO I: DEL PODER GALLEGO

3.1.- PODERES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

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

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

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. El mandato estatutario se llevó a cabo mediante Ley 1/1982, de 24 de junio, de fijación de la sede de las instituciones autonómicas de Galicia, que estableció:

-Se designa a Santiago de Compostela como sede del Parlamento, de la Xunta, de su Presidente y de las Consellerías.

-El Tribunal Superior de Justicia tendrá su sede en la ciudad de La Coruña.

3.2.- EL PARLAMENTO

FUNCIONES.- 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 ochenta y dos, ochenta y tres y ochenta y cuatro 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 sesenta y nueve, apartado cinco, 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 inconstitucionalidad 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.

NATURALEZA, CONSTITUCIÓN Y ELECCIÓN.- El Parlamento de Galicia es inviolable.

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

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.

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.

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

Una ley del Parlamento de Galicia determinará los plazos y regulará el procedimiento para elección de sus miembros, fijando, su número entre sesenta y ochenta, 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.

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.

Los Diputados no estarán sujetos a mandato imperativo.

ORGANIZACIÓN INTERNA.- 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.

El Parlamento de Galicia fijará su propio presupuesto.

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

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.

INICIATIVA LEGISLATIVA.- 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 ochenta y siete, tres, de la Constitución.

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».

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

DEFENSOR DEL PUEBLO GALLEGO.- 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 cincuenta y cuatro 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.

3.3.- LA JUNTA Y SU PRESIDENTE

3.3.1.- EL PRESIDENTE

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.

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

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 veinticuatro 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.

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.

3.3.2.- LA JUNTA

NATURALEZA Y COMPOSICIÓN.- La Junta es el órgano colegiado de Gobierno de Galicia.

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

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

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

RESPONSABILIDAD POLÍTICA Y CESE.- 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.

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.

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

FUERO JUDICIAL Y RECURSOS.- 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.

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.

3.4.- LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN GALICIA

COMPETENCIAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA.- Corresponde a la Comunidad Autónoma:

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.

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.

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA.- 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 ciento cincuenta y dos de la Constitución y de acuerdo con el presente Estatuto.

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

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.

COMPETENCIA DE LOS ÓRGANOS JURISDICCIONALES.- 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 de 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.

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.

PERSONAL.- 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.

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

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.

NOTARIOS Y REGISTRADORES.- 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.

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 veinte, párrafo dos, 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.

4.- TÍTULO II: DE LAS COMPETENCIAS DE GALICIA

COMPETENCIAS EXCLUSIVAS.-Corresponde a la Comunidad Autónoma gallega la competencia exclusiva de las siguientes materias:

Uno. Organización de sus instituciones de autogobierno,

Dos. Organización y régimen jurídico de las comarcas y parroquias rurales como entidades locales propias de Galicia, alteraciones de términos municipales comprendidos dentro de su territorio y, en general, las funciones que sobre el Régimen Local correspondan a la Comunidad Autónoma al amparo del artículo ciento cuarenta y nueve, uno, dieciocho, de la Constitución y su desarrollo.

Tres. Ordenación del territorio y del litoral, urbanismo y vivienda.

Cuatro. Conservación, modificación y desarrollo de las instituciones del Derecho civil gallego.

Cinco. Las normas procesales y procedimientos administrativos que se deriven del específico Derecho gallego o de la organización propia de los poderes públicos gallegos.

Seis. Estadísticas para los fines de la Comunidad Autónoma gallega.

Siete. Obras públicas que no tengan la calificación legal de interés general del Estado o cuya ejecución o explotación no afecte a otra Comunidad Autónoma o provincia.

Ocho. Ferrocarriles y carreteras no incorporados a la red del Estado y cuyo itinerario se desarrolle íntegramente en el territorio de la Comunidad Autónoma y, en los mismos términos, el transporte llevado a cabo por estos medios o por cable.

Nueve. Los puertos, aeropuertos y helipuertos no calificados de interés general por el Estado y los puertos de refugio y puertos y aeropuertos deportivos.

Diez. Montes, aprovechamientos forestales, vías pecuarias y pastos, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo ciento cuarenta y nueve, uno, veintitrés, de la Constitución.

Once. Régimen jurídico de los montes vecinales en mano común.

Doce. Aprovechamientos hidráulicos, canales y regadíos cuando las aguas discurran íntegramente dentro del territorio de la Comunidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo ciento cuarenta y nueve, uno, veintidós, de la Constitución.

Trece. Instalaciones de producción, distribución y transporte de energía eléctrica cuando este transporte no salga de su territorio y su aprovechamiento no afecte a otra provincia o Comunidad Autónoma, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo ciento cuarenta y nueve, uno, veintidós y veinticinco, de la Constitución.

Catorce. Las aguas minerales y termales. Las aguas subterráneas, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo ciento cuarenta y nueve, uno, veintidós, de la Constitución, y en el número siete del presente artículo.

Quince. La pesca en las rías y demás aguas interiores, el marisqueo, la acuicultura, la caza, la pesca fluvial y lacustre.

Dieciséis. Las ferias y mercados interiores.

Diecisiete. La artesanía.

Dieciocho. Patrimonio histórico, artístico, arquitectónico, arqueológico, de interés de Galicia, sin perjuicio de lo que dispone el artículo ciento cuarenta y nueve, uno, veintiocho, de la Constitución; archivos, bibliotecas y museos de interés para la Comunidad Autónoma, y que no sean de titularidad estatal; conservatorios de música y servicios de Bellas Artes de interés para la Comunidad.

Diecinueve. El fomento de la cultura y de la investigación en Galicia, sin perjuicio de lo establecido en el artículo ciento cuarenta y nueve, dos, de la Constitución.

Veinte. La promoción y la enseñanza de la lengua gallega.

Veintiuno. La promoción y la ordenación del turismo dentro de la Comunidad.

Veintidós. La promoción del deporte y la adecuada utilización del ocio.

Veintitrés. Asistencia social.

Veinticuatro. La promoción del desarrollo comunitario.

Veinticinco. La creación de una Policía Autónoma, de acuerdo con lo que disponga la Ley Orgánica prevista en el artículo ciento cuarenta y nueve, uno, veintinueve, de la Constitución.

Veintiséis. El régimen de las fundaciones de interés gallego.

Veintisiete. Casinos, juegos y apuestas, con exclusión de las Apuestas Mutuas Deportivo Benéficas.

Veintiocho. Los centros de contratación de mercancías y valores de conformidad con las normas generales de Derecho mercantil.

Veintinueve. Cofradías de Pescadores, Cámaras de la Propiedad Agrarias, de Comercio, Industria y Navegación y otras de naturaleza equivalente, sin perjuicio de lo que dispone el artículo ciento cuarenta y nueve de la Constitución.

Treinta. Normas adicionales sobre protección del medio ambiente y del paisaje en los términos del artículo ciento cuarenta y nueve, uno, veintitrés.

Treinta y uno. Publicidad, sin perjuicio de las normas dictadas por el Estado para sectores y medios específicos.

Treinta y dos. Las restantes materias que con este carácter y mediante ley orgánica sean transferidas por el Estado.

COMPETENCIAS DE DESARROLLO LEGISLATIVO Y DE EJECUCIÓN.- Es competencia de la Comunidad Autónoma gallega el desarrollo legislativo y la ejecución de la legislación del Estado en los términos que la misma establezca, de las siguientes materias:

Uno. Régimen Jurídico de la Administración Pública de Galicia, y régimen estatutario de sus funcionarios.

Dos. Expropiación forzosa, contratos y concesiones administrativas en el ámbito de las competencias propias de la Comunidad Autónoma.

Tres. Régimen minero y energético.

Cuatro. Reserva al sector público de recursos o servicios esenciales, especialmente en caso de monopolio e intervención de empresas cuando lo exija el interés general.

Cinco. Ordenación del sector pesquero.

Seis. Puertos pesqueros.

Siete. Entidades cooperativas.

Ocho. Establecimientos farmacéuticos.

COMPETENCIAS DE EJECUCIÓN.- Corresponde a la Comunidad Autónoma gallega la ejecución de la legislación del Estado en las siguientes materias:

Uno. Laboral, asumiendo las facultades, competencias y servicios que en este ámbito, y a nivel de ejecución, ostenta actualmente el Estado respecto a las relaciones laborales, sin perjuicio de la alta inspección de éste. Quedan reservadas al Estado todas las competencias en materia de migraciones interiores y exteriores, fondos de ámbito nacional y de empleo, sin perjuicio de lo que establezcan las normas del Estado sobre estas materias.

Dos. Propiedad industrial e intelectual.

Tres. Salvamento marítimo.

Cuatro. Vertidos industriales y contaminantes en las aguas territoriales del Estado correspondientes al litoral gallego.

Cinco. Las restantes materias que se atribuyen en el presente Estatuto expresamente como de competencia de ejecución y las que con este carácter y mediante ley orgánica sean transferidas por el Estado.

TEMA 3.- LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: TÍTULOS PRELIMINAR, I, II Y III.

1.- LA LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AA.PP.

El art. 103 de la Constitución dispone que *“la Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho”*.

Tras más de veinte años de vigencia de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recientemente el poder legislativo ha llevado a cabo una reforma del ordenamiento jurídico público articulada en dos ejes fundamentales: las relaciones «*ad extra*» (hacia afuera) y «*ad intra*» (hacia dentro) de las Administraciones Públicas. Para ello se han impulsado simultáneamente dos nuevas leyes que constituirán los pilares sobre los que se asentará en adelante el Derecho administrativo español: la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (Ley 39/2015), y la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público (Ley 40/2015).

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas constituye el primero de estos dos ejes, al establecer una regulación completa y sistemática de las relaciones «*ad extra*» entre las Administraciones y los administrados, tanto en lo referente al ejercicio de la potestad de autotutela y en cuya virtud se dictan actos administrativos que inciden directamente en la esfera jurídica de los interesados, como en lo relativo al ejercicio de la potestad reglamentaria y la iniciativa legislativa. Queda así reunido en cuerpo legislativo único la regulación de las relaciones «*ad extra*» de las Administraciones con los ciudadanos como ley administrativa de referencia que se ha de complementar con todo lo previsto en la normativa presupuestaria respecto de las actuaciones de las Administraciones Públicas, destacando especialmente lo previsto en la Ley Orgánica 2/2012, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera; la Ley 47/2003, General Presupuestaria, y la Ley de Presupuestos Generales del Estado.

El objeto de la Ley 39/2015 es *“regular los requisitos de validez y eficacia de los actos administrativos, el procedimiento administrativo común a todas las Administraciones Públicas, incluyendo el sancionador y el de reclamación de responsabilidad de las Administraciones Públicas, así como los principios a los que se ha de ajustar el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria”* (art. 1.1).

La Ley se estructura en 133 artículos, distribuidos en siete títulos, cinco disposiciones adicionales, cinco disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y siete disposiciones finales.

TÍTULO PRELIMINAR.- El título preliminar, de disposiciones generales, aborda el ámbito objetivo y subjetivo de la Ley. Entre sus principales novedades, cabe señalar, la inclusión en el objeto de la Ley, con carácter básico, de los principios que informan el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria de las Administraciones. Se prevé la aplicación de lo previsto en esta Ley a todos los sujetos comprendidos en el concepto de Sector Público, si bien las Corporaciones de Derecho Público se regirán por su normativa específica en el ejercicio de las funciones públicas que les hayan sido atribuidas y supletoriamente por esta Ley.

TÍTULO I: LOS INTERESADOS EN EL PROCEDIMIENTO.- El Título I regula entre otras cuestiones, las especialidades de la capacidad de obrar en el ámbito del Derecho administrativo, haciéndola extensiva por primera vez a los grupos de afectados, las uniones y entidades sin personalidad jurídica y los patrimonios independientes o autónomos cuando la Ley así lo declare expresamente. En materia de representación, se incluyen nuevos medios para acreditarla en el ámbito exclusivo de las Administraciones Públicas, como son el apoderamiento «apud acta», presencial o electrónico, o la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos de la Administración Pública u Organismo competente. Igualmente, se dispone la obligación de cada Administración Pública de contar con un registro electrónico de apoderamientos, pudiendo las Administraciones territoriales adherirse al del Estado, en aplicación del principio de eficiencia.

Por otro lado, este título dedica parte de su articulado a una de las novedades más importantes de la Ley: la separación entre identificación y firma electrónica y la simplificación de los medios para acreditar una u otra, de modo que, con carácter general, sólo será necesaria la primera, y se exigirá la segunda cuando deba acreditarse la voluntad y consentimiento del interesado. Se establece, con carácter básico, un conjunto mínimo de categorías de medios de identificación y firma a utilizar por todas las Administraciones. En particular, se admitirán como sistemas de firma: los sistemas de firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica, que comprenden tanto los certificados electrónicos de persona jurídica como los de entidad sin personalidad jurídica; los sistemas de sello electrónico reconocido o cualificado y de sello electrónico avanzado basados en certificados cualificados de sello electrónico; así como cualquier otro sistema que las Administraciones Públicas consideren válido, en los términos y condiciones que se establezcan. Se admitirán como sistemas de identificación cualquiera de los sistemas de firma admitidos, así como sistemas de clave concertada y cualquier otro que establezcan las Administraciones Públicas.

TÍTULO II: LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.- Este Título se estructura en dos capítulos. El capítulo I sobre normas generales de actuación identifica como novedad, los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

Asimismo, en el citado Capítulo se dispone la obligación de todas las AA.PP. de contar con un registro electrónico general, o, en su caso, adherirse al de la Administración General del Estado. Estos registros estarán asistidos a su vez por la actual red de oficinas en materia de registros, que pasarán a denominarse oficinas de asistencia en materia de registros, y que permitirán a los interesados, en el caso que así lo deseen, presentar sus solicitudes en papel, las cuales se convertirán a formato electrónico.

En materia de archivos se introduce como novedad la obligación de cada Administración Pública de mantener un archivo electrónico único de los documentos que correspondan a procedimientos finalizados, así como la obligación de que estos expedientes sean conservados en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento.

Igualmente, en el capítulo I se regula el régimen de validez y eficacia de las copias, en donde se aclara y simplifica el actual régimen y se definen los requisitos necesarios para que una copia sea auténtica, las características que deben reunir los documentos emitidos por las AA.PP. para ser considerados válidos, así como los que deben aportar los interesados al procedimiento, estableciendo con carácter general la obligación de las Administraciones Públicas de no requerir documentos ya aportados por los interesados,

elaborados por las Administraciones Públicas o documentos originales, salvo las excepciones contempladas en la Ley. Por tanto, el interesado podrá presentar con carácter general copias de documentos, ya sean digitalizadas por el propio interesado o presentadas en soporte papel.

Destaca asimismo, la obligación de las Administraciones Públicas de contar con un registro u otro sistema equivalente que permita dejar constancia de los funcionarios habilitados para la realización de copias auténticas, de forma que se garantice que las mismas han sido expedidas adecuadamente, y en el que, si así decide organizarlo cada Administración, podrán constar también conjuntamente los funcionarios dedicados a asistir a los interesados en el uso de medios electrónicos, no existiendo impedimento a que un mismo funcionario tenga reconocida ambas funciones o sólo una de ellas.

El capítulo II, de términos y plazos, establece las reglas para su cómputo, ampliación o la tramitación de urgencia. Como principal novedad destaca la introducción del cómputo de plazos por horas y la declaración de los sábados como días inhábiles, unificando de este modo el cómputo de plazos en el ámbito judicial y el administrativo.

TÍTULO III: LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.- Este Título se estructura en tres capítulos y se centra en la regulación de los requisitos de los actos administrativos, su eficacia y las reglas sobre nulidad y anulabilidad, manteniendo en su gran mayoría las reglas generales ya establecidas por la Ley 30/1992.

Merecen una mención especial las novedades introducidas en materia de notificaciones electrónicas, que serán preferentes y se realizarán en la sede electrónica o en la dirección electrónica habilitada única, según corresponda. Asimismo, se incrementa la seguridad jurídica de los interesados estableciendo nuevas medidas que garanticen el conocimiento de la puesta a disposición de las notificaciones como: el envío de avisos de notificación, siempre que esto sea posible, a los dispositivos electrónicos y/o a la dirección de correo electrónico que el interesado haya comunicado, así como el acceso a sus notificaciones a través del Punto de Acceso General Electrónico de la Administración que funcionará como un portal de entrada.

TÍTULO IV: LAS DISPOSICIONES SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN.- Este Título se estructura en siete capítulos y entre sus principales novedades destaca que los anteriores procedimientos especiales sobre potestad sancionadora y responsabilidad patrimonial que la Ley 30/1992 regulaba en títulos separados, ahora se han integrado como especialidades del procedimiento administrativo común. Este planteamiento responde a uno de los objetivos que persigue esta Ley, la simplificación de los procedimientos administrativos y su integración como especialidades en el procedimiento administrativo común, contribuyendo así a aumentar la seguridad jurídica. De acuerdo con la sistemática seguida, los principios generales de la potestad sancionadora y de la responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas, en cuanto que atañen a aspectos más orgánicos que procedimentales, se regulan en la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público.

Asimismo, este título incorpora a las fases de iniciación, ordenación, instrucción y finalización del procedimiento el uso generalizado y obligatorio de medios electrónicos. Igualmente, se incorpora la regulación del expediente administrativo estableciendo su formato electrónico y los documentos que deben integrarlo.

Como novedad dentro de este título, se incorpora un nuevo Capítulo relativo a la tramitación simplificada del procedimiento, donde se establece su ámbito objetivo de aplicación, el plazo máximo de resolución que será de treinta días y los trámites de que constará. Si en un procedimiento fuera necesario realizar cualquier otro trámite adicional, deberá seguirse entonces la tramitación ordinaria. Asimismo, cuando en un procedimiento tramitado de manera simplificada fuera preceptiva la emisión del Dictamen del Consejo de Estado, u órgano consultivo equivalente, y éste manifestara un criterio contrario al fondo de la propuesta de resolución, para mayor garantía de los interesados se deberá continuar el procedimiento pero siguiendo la tramitación ordinaria, no ya la abreviada, pudiéndose en este caso realizar otros trámites no previstos en el caso de la tramitación simplificada, como la realización de pruebas a solicitud de los interesados. Todo ello, sin perjuicio de la posibilidad de acordar la tramitación de urgencia del procedimiento en los mismos términos que ya contemplaba la Ley 30/1992.

TÍTULO V: REVISIÓN DE LOS ACTOS EN VÍA ADMINISTRATIVA.- Este Título mantiene las mismas vías previstas en la Ley 30/1992, permaneciendo por tanto la revisión de oficio y la tipología de recursos administrativos existentes hasta la fecha (alzada, potestativo de reposición y extraordinario de revisión). No obstante, cabe destacar como novedad la posibilidad de que cuando una Administración deba resolver una pluralidad de recursos administrativos que traigan causa de un mismo acto administrativo y se hubiera interpuesto un recurso judicial contra una resolución administrativa o contra el correspondiente acto presunto desestimatorio, el órgano administrativo podrá acordar la suspensión del plazo para resolver hasta que recaiga pronunciamiento judicial.

De acuerdo con la voluntad de suprimir trámites que, lejos de constituir una ventaja para los administrados, suponían una carga que dificultaba el ejercicio de sus derechos, la Ley no contempla ya las reclamaciones previas en vía civil y laboral, debido a la escasa utilidad práctica que han demostrado hasta la fecha y que, de este modo, quedan suprimidas.

TÍTULO VI: LA INICIATIVA LEGISLATIVA Y LA POTESTAD PARA DICTAR REGLAMENTOS Y OTRAS DISPOSICIONES.- Este Título recoge los principios a los que ha de ajustar su ejercicio la Administración titular, haciendo efectivos los derechos constitucionales en este ámbito.

Junto con algunas mejoras en la regulación vigente sobre jerarquía, publicidad de las normas y principios de buena regulación, se incluyen varias novedades para incrementar la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas, entre las que destaca, la necesidad de recabar, con carácter previo a la elaboración de la norma, la opinión de ciudadanos y empresas acerca de los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa, la necesidad y oportunidad de su aprobación, los objetivos de la norma y las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

Por otra parte, en aras de una mayor seguridad jurídica, y la predictibilidad del ordenamiento, se apuesta por mejorar la planificación normativa ex ante. Para ello, todas las Administraciones divulgarán un Plan Anual Normativo en el que se recogerán todas las propuestas con rango de ley o de reglamento que vayan a ser elevadas para su aprobación el año siguiente. Al mismo tiempo, se fortalece la evaluación ex post, puesto que junto con el deber de revisar de forma continua la adaptación de la normativa a los principios de buena regulación, se impone la obligación de evaluar periódicamente la aplicación de las normas en vigor, con el objeto de comprobar si han cumplido los objetivos perseguidos y si el coste y cargas derivados de ellas estaba justificado y adecuadamente valorado.

2.- TÍTULO PRELIMINAR: DISPOSICIONES GENERALES

Objeto de la Ley.- La presente Ley tiene por objeto regular los requisitos de validez y eficacia de los actos administrativos, el procedimiento administrativo común a todas las Administraciones Públicas, incluyendo el sancionador y el de reclamación de responsabilidad de las Administraciones Públicas, así como los principios a los que se ha de ajustar el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria.

Solo mediante ley, cuando resulte eficaz, proporcionado y necesario para la consecución de los fines propios del procedimiento, y de manera motivada, podrán incluirse trámites adicionales o distintos a los contemplados en esta Ley. Reglamentariamente podrán establecerse especialidades del procedimiento referidas a los órganos competentes, plazos propios del concreto procedimiento por razón de la materia, formas de iniciación y terminación, publicación e informes a recabar.

Ámbito subjetivo de aplicación.- La Ley 39/2015 se aplica al sector público, que comprende:

- a) La Administración General del Estado.
- b) Las Administraciones de las Comunidades Autónomas.
- c) Las Entidades que integran la Administración Local.
- d) El sector público institucional.

A su vez, el sector público institucional se integra por:

- a) Cualesquiera organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de las Administraciones Públicas.
- b) Las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes de las Administraciones Públicas, que quedarán sujetas a lo dispuesto en las normas de esta Ley que específicamente se refieran a las mismas, y en todo caso, cuando ejerzan potestades administrativas.
- c) Las Universidades públicas, que se regirán por su normativa específica y supletoriamente por las previsiones de esta Ley.

Tienen la consideración de Administraciones Públicas la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas, las Entidades que integran la Administración Local, así como los organismos públicos y entidades de derecho público previstos en la letra a) del apartado anterior.

Las Corporaciones de Derecho Público se regirán por su normativa específica en el ejercicio de las funciones públicas que les hayan sido atribuidas por Ley o delegadas por una Administración Pública, y supletoriamente por esta Ley.

3.- TÍTULO I: LOS INTERESADOS EN EL PROCEDIMIENTO

3.1.- LA CAPACIDAD DE OBRAR Y EL CONCEPTO DE INTERESADO

Capacidad de obrar.- A los efectos previstos en la Ley 39/2015, tendrán capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas:

- a) Las personas físicas o jurídicas que ostenten capacidad de obrar con arreglo a las normas civiles.
- b) Los menores de edad para el ejercicio y defensa de aquellos de sus derechos e intereses cuya actuación esté permitida por el ordenamiento jurídico sin la asistencia de la persona que ejerza la patria potestad, tutela o curatela. Se exceptúa el supuesto de los menores incapacitados, cuando la extensión de la incapacitación afecte al ejercicio y defensa de los derechos o intereses de que se trate.
- c) Cuando la Ley así lo declare expresamente, los grupos de afectados, las uniones y entidades sin personalidad jurídica y los patrimonios independientes o autónomos.

Concepto de interesado.- Se consideran interesados en el procedimiento administrativo:

- a) Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.
- b) Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.
- c) Aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.

Las asociaciones y organizaciones representativas de intereses económicos y sociales serán titulares de intereses legítimos colectivos en los términos que la Ley reconozca.

Cuando la condición de interesado derivase de alguna relación jurídica transmisible, el derecho-habiente sucederá en tal condición cualquiera que sea el estado del procedimiento.

Representación.- Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de representante, entendiéndose con éste las actuaciones administrativas, salvo manifestación expresa en contra del interesado.

Las personas físicas con capacidad de obrar y las personas jurídicas, siempre que ello esté previsto en sus Estatutos, podrán actuar en representación de otras ante las Administraciones Públicas.

Para formular solicitudes, presentar declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos en nombre de otra persona, deberá acreditarse la representación. Para los actos y gestiones de mero trámite se presumirá aquella representación.

La representación podrá acreditarse mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia. A estos efectos, se entenderá acreditada la representación realizada mediante

apoderamiento apud acta efectuado por comparecencia personal o comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica, o a través de la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos de la Administración Pública competente.

El órgano competente para la tramitación del procedimiento deberá incorporar al expediente administrativo acreditación de la condición de representante y de los poderes que tiene reconocidos en dicho momento. El documento electrónico que acredite el resultado de la consulta al registro electrónico de apoderamientos correspondiente tendrá la condición de acreditación a estos efectos.

La falta o insuficiente acreditación de la representación no impedirá que se tenga por realizado el acto de que se trate, siempre que se aporte aquélla o se subsane el defecto dentro del plazo de diez días que deberá conceder al efecto el órgano administrativo, o de un plazo superior cuando las circunstancias del caso así lo requieran.

Las Administraciones Públicas podrán habilitar con carácter general o específico a personas físicas o jurídicas autorizadas para la realización de determinadas transacciones electrónicas en representación de los interesados. Dicha habilitación deberá especificar las condiciones y obligaciones a las que se comprometen los que así adquieran la condición de representantes, y determinará la presunción de validez de la representación salvo que la normativa de aplicación prevea otra cosa. Las Administraciones Públicas podrán requerir, en cualquier momento, la acreditación de dicha representación. No obstante, siempre podrá comparecer el interesado por sí mismo en el procedimiento.

Registros electrónicos de apoderamientos.- La Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales dispondrán de un registro electrónico general de apoderamientos, en el que deberán inscribirse, al menos, los de carácter general otorgados apud acta, presencial o electrónicamente, por quien ostente la condición de interesado en un procedimiento administrativo a favor de representante, para actuar en su nombre ante las Administraciones Públicas. También deberá constar el bastanteo realizado del poder.

En el ámbito estatal, este registro será el Registro Electrónico de Apoderamientos de la Administración General del Estado.

Los registros generales de apoderamientos no impedirán la existencia de registros particulares en cada Organismo donde se inscriban los poderes otorgados para la realización de trámites específicos en el mismo. Cada Organismo podrá disponer de su propio registro electrónico de apoderamientos.

Los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos pertenecientes a todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables entre sí, de modo que se garantice su interconexión, compatibilidad informática, así como la transmisión telemática de las solicitudes, escritos y comunicaciones que se incorporen a los mismos.

Los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos permitirán comprobar válidamente la representación de quienes actúen ante las Administraciones Públicas en nombre de un tercero, mediante la consulta a otros registros administrativos similares, al registro mercantil, de la propiedad, y a los protocolos notariales.

Los registros mercantiles, de la propiedad, y de los protocolos notariales serán interoperables con los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos.

Los asientos que se realicen en los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos deberán contener, al menos, la siguiente información:

- a) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del poderdante.
- b) Nombre y apellidos o la denominación o razón social, documento nacional de identidad, número de identificación fiscal o documento equivalente del apoderado.
- c) Fecha de inscripción.
- d) Período de tiempo por el cual se otorga el poder.
- e) Tipo de poder según las facultades que otorgue.

Los poderes que se inscriban en los registros electrónicos generales y particulares de apoderamientos deberán corresponder a alguna de las siguientes tipologías:

- a) Un poder general para que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante en cualquier actuación administrativa y ante cualquier Administración.
- b) Un poder para que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante en cualquier actuación administrativa ante una Administración u Organismo concreto.
- c) Un poder para que el apoderado pueda actuar en nombre del poderdante únicamente para la realización de determinados trámites especificados en el poder.

A tales efectos, por Orden del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas se aprobarán, con carácter básico, los modelos de poderes inscribibles en el registro distinguiendo si permiten la actuación ante todas las Administraciones de acuerdo con lo previsto en la letra a) anterior, ante la Administración General del Estado o ante las Entidades Locales.

Cada Comunidad Autónoma aprobará los modelos de poderes inscribibles en el registro cuando se circunscriba a actuaciones ante su respectiva Administración.

El apoderamiento «apud acta» se otorgará mediante comparecencia electrónica en la correspondiente sede electrónica haciendo uso de los sistemas de firma electrónica previstos en esta Ley, o bien mediante comparecencia personal en las oficinas de asistencia en materia de registros.

Los poderes inscritos en el registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción. En todo caso, en cualquier momento antes de la finalización de dicho plazo el poderdante podrá revocar o prorrogar el poder. Las prórrogas otorgadas por el poderdante al registro tendrán una validez determinada máxima de cinco años a contar desde la fecha de inscripción.

Las solicitudes de inscripción del poder, de revocación, de prórroga o de denuncia del mismo podrán dirigirse a cualquier registro, debiendo quedar inscrita esta circunstancia en el registro de la Administración u Organismo ante la que tenga efectos el poder y surtiendo efectos desde la fecha en la que se produzca dicha inscripción.

Pluralidad de interesados.- Cuando en una solicitud, escrito o comunicación figuren varios interesados, las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante o el interesado que expresamente hayan señalado, y, en su defecto, con el que figure en primer término.

Nuevos interesados en el procedimiento.- Si durante la instrucción de un procedimiento que no haya tenido publicidad, se advierte la existencia de personas que sean titulares de derechos o intereses legítimos y directos cuya identificación resulte del expediente y que puedan resultar afectados por la resolución que se dicte, se comunicará a dichas personas la tramitación del procedimiento.

3.2.- IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DE LOS INTERESADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento.- Las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo, mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social, según corresponda, que consten en el Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente.

Los interesados podrán identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas a través de cualquier sistema que cuente con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad. En particular, serán admitidos, los sistemas siguientes:

- a) Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación». A estos efectos, se entienden comprendidos entre los citados certificados electrónicos reconocidos o cualificados los de persona jurídica y de entidad sin personalidad jurídica.
- b) Sistemas basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de sello electrónico expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
- c) Sistemas de clave concertada y cualquier otro sistema que las Administraciones Públicas consideren válido, en los términos y condiciones que se establezcan.

Cada Administración Pública podrá determinar si sólo admite alguno de estos sistemas para realizar determinados trámites o procedimientos, si bien la admisión de alguno de los sistemas de identificación previstos en la letra c) conllevará la admisión de todos los previstos en las letras a) y b) anteriores para ese trámite o procedimiento.

En todo caso, la aceptación de alguno de estos sistemas por la Administración General del Estado servirá para acreditar frente a todas las Administraciones Públicas, salvo prueba en contrario, la identificación electrónica de los interesados en el procedimiento administrativo.

Sistemas de firma admitidos por las Administraciones Públicas.- Los interesados podrán firmar a través de cualquier medio que permita acreditar la autenticidad de la expresión de su voluntad y consentimiento, así como la integridad e inalterabilidad del documento.

En el caso de que los interesados optaran por relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, se considerarán válidos a efectos de firma:

- a) Sistemas de firma electrónica reconocida o cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación». A estos efectos, se entienden comprendidos entre los citados certificados electrónicos reconocidos o cualificados los de persona jurídica y de entidad sin personalidad jurídica.
- b) Sistemas de sello electrónico reconocido o cualificado y de sello electrónico avanzado basados en certificados electrónicos reconocidos o cualificados de sello electrónico incluidos en la «Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación».
- c) Cualquier otro sistema que las Administraciones Públicas consideren válido, en los términos y condiciones que se establezcan.

Cada Administración Pública, Organismo o Entidad podrá determinar si sólo admite algunos de estos sistemas para realizar determinados trámites o procedimientos de su ámbito de competencia.

Cuando así lo disponga expresamente la normativa reguladora aplicable, las Administraciones Públicas podrán admitir los sistemas de identificación contemplados en esta Ley como sistema de firma cuando permitan acreditar la autenticidad de la expresión de la voluntad y consentimiento de los interesados.

Cuando los interesados utilicen un sistema de firma de los previstos en este artículo, su identidad se entenderá ya acreditada mediante el propio acto de la firma.

Uso de medios de identificación y firma en el procedimiento administrativo.- Con carácter general, para realizar cualquier actuación prevista en el procedimiento administrativo, será suficiente con que los interesados acrediten previamente su identidad a través de cualquiera de los medios de identificación previstos en la Ley 39/2015.

Las Administraciones Públicas sólo requerirán a los interesados el uso obligatorio de firma para:

- a) Formular solicitudes.
- b) Presentar declaraciones responsables o comunicaciones.
- c) Interponer recursos.
- d) Desistir de acciones.
- e) Renunciar a derechos.

Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados.- Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electróni-

cos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen.

Las Administraciones Públicas asistirán en el uso de medios electrónicos a los interesados no obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las AA.PP. que así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello. En este caso, será necesario que el interesado que carezca de los medios electrónicos necesarios se identifique ante el funcionario y preste su consentimiento expreso para esta actuación, de lo que deberá quedar constancia para los casos de discrepancia o litigio.

La Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales mantendrán actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde constarán los funcionarios habilitados para la identificación o firma regulada en este artículo. Estos registros o sistemas deberán ser plenamente interoperables y estar interconectados con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de las citadas habilitaciones.

En este registro o sistema equivalente, al menos, constarán los funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

4.- TÍTULO II: LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula la actividad de las Administraciones Públicas en su Título II, con el contenido siguiente.

4.1.- NORMAS GENERALES DE ACTUACIÓN

Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.- Quienes tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en la Ley 39/2015 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.- Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las AA.PP. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- a) Las personas jurídicas.
- b) Las entidades sin personalidad jurídica.
- c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
- d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.

Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

Lengua de los procedimientos.- 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.

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.

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.

Registros.- Cada Administración dispondrá de un Registro Electrónico General, en el que se hará el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano adminis-

trativo, Organismo público o Entidad vinculado o dependiente a éstos. También se podrán anotar en el mismo, la salida de los documentos oficiales dirigidos a otros órganos o particulares.

Los Organismos públicos vinculados o dependientes de cada Administración podrán disponer de su propio registro electrónico plenamente interoperable e interconectado con el Registro Electrónico General de la Administración de la que depende.

El Registro Electrónico General de cada Administración funcionará como un portal que facilitará el acceso a los registros electrónicos de cada Organismo. Tanto el Registro Electrónico General de cada Administración como los registros electrónicos de cada Organismo cumplirán con las garantías y medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

Las disposiciones de creación de los registros electrónicos se publicarán en el diario oficial correspondiente y su texto íntegro deberá estar disponible para consulta en la sede electrónica de acceso al registro. En todo caso, las disposiciones de creación de registros electrónicos especificarán el órgano o unidad responsable de su gestión, así como la fecha y hora oficial y los días declarados como inhábiles.

En la sede electrónica de acceso a cada registro figurará la relación actualizada de trámites que pueden iniciarse en el mismo.

Los asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción o salida de los documentos, e indicarán la fecha del día en que se produzcan. Concluido el trámite de registro, los documentos serán cursados sin dilación a sus destinatarios y a las unidades administrativas correspondientes desde el registro en que hubieran sido recibidas.

El registro electrónico de cada Administración u Organismo garantizará la constancia, en cada asiento que se practique, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha y hora de su presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra. Para ello, se emitirá automáticamente un recibo consistente en una copia autenticada del documento de que se trate, incluyendo la fecha y hora de presentación y el número de entrada de registro, así como un recibo acreditativo de otros documentos que, en su caso, lo acompañen, que garantice la integridad y el no repudio de los mismos.

Los documentos que los interesados dirijan a los órganos de las AA.PP. podrán presentarse:

- a) En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos del sector público.
- b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

Los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas, deberán ser digitalizados por la oficina de asistencia en materia de registros en la que hayan sido presentados para su incorporación al expediente administrativo electrónico, devolviéndose los originales al interesado, sin perjuicio de aquellos supuestos en que la norma determine la custodia por la Administración de los documentos presentados o resulte obligatoria la presentación de objetos o de documentos en un soporte específico no susceptibles de digitalización.

Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de presentar determinados documentos por medios electrónicos para ciertos procedimientos y colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

Podrán hacerse efectivos mediante transferencia dirigida a la oficina pública correspondiente cualesquiera cantidades que haya que satisfacer en el momento de la presentación de documentos a las Administraciones Públicas, sin perjuicio de la posibilidad de su abono por otros medios.

Las Administraciones Públicas deberán hacer pública y mantener actualizada una relación de las oficinas en las que se prestará asistencia para la presentación electrónica de documentos.

No se tendrán por presentados en el registro aquellos documentos e información cuyo régimen especial establezca otra forma de presentación.

Archivo de documentos.- Cada Administración deberá mantener un archivo electrónico único de los documentos electrónicos que correspondan a procedimientos finalizados, en los términos establecidos en la normativa reguladora aplicable.

Los documentos electrónicos deberán conservarse en un formato que permita garantizar la autenticidad, integridad y conservación del documento, así como su consulta con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión. Se asegurará en todo caso la posibilidad de trasladar los datos a otros formatos y soportes que garanticen el acceso desde diferentes aplicaciones. La eliminación de dichos documentos deberá ser autorizada de acuerdo a lo dispuesto en la normativa aplicable.

Los medios o soportes en que se almacenen documentos, deberán contar con medidas de seguridad, de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad, que garanticen la integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos almacenados. En particular, asegurarán la identificación de los usuarios y el control de accesos, así como el cumplimiento de las garantías previstas en la legislación de protección de datos.

Colaboración de las personas.- Las personas colaborarán con la Administración en los términos previstos en la Ley que en cada caso resulte aplicable, y a falta de previsión expresa, facilitarán a la Administración

los informes, inspecciones y otros actos de investigación que requieran para el ejercicio de sus competencias, salvo que la revelación de la información solicitada por la Administración atentara contra el honor, la intimidad personal o familiar o supusieran la comunicación de datos confidenciales de terceros de los que tengan conocimiento por la prestación de servicios profesionales de diagnóstico, asesoramiento o defensa, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación en materia de blanqueo de capitales y financiación de actividades terroristas.

Los interesados en un procedimiento que conozcan datos que permitan identificar a otros interesados que no hayan comparecido en él tienen el deber de proporcionárselos a la Administración actuante.

Cuando las inspecciones requieran la entrada en el domicilio del afectado o en los restantes lugares que requieran autorización del titular, las Administraciones Públicas deberán obtener el consentimiento del mismo o, en su defecto, la oportuna autorización judicial.

Comparecencia de las personas.- La comparecencia de las personas ante las oficinas públicas, ya sea presencialmente o por medios electrónicos, sólo será obligatoria cuando así esté previsto en una norma con rango de ley.

En los casos en que proceda la comparecencia, la correspondiente citación hará constar expresamente el lugar, fecha, hora, los medios disponibles y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderla.

Las AA.PP. entregarán al interesado certificación acreditativa de la comparecencia cuando así lo solicite.

Responsabilidad de la tramitación.- Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.

Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

Obligación de resolver.- La Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.

En los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o desistimiento de la solicitud, así como de desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento, la resolución consistirá en la declaración de la circunstancia que concurra en cada caso, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables.

Se exceptúan de la obligación a que se refiere el párrafo primero, los supuestos de terminación del procedimiento por pacto o convenio, así como los procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente al deber de declaración responsable o comunicación a la Administración.

El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.

Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo y los previstos en el apartado anterior se contarán:

- a) En los procedimientos iniciados de oficio, desde la fecha del acuerdo de iniciación.
- b) En los iniciados a solicitud del interesado, desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.

Las Administraciones Públicas deben publicar y mantener actualizadas en el portal web, a efectos informativos, las relaciones de procedimientos de su competencia, con indicación de los plazos máximos de duración de los mismos, así como de los efectos que produzca el silencio administrativo.

En todo caso, las Administraciones Públicas informarán a los interesados del plazo máximo establecido para la resolución de los procedimientos y para la notificación de los actos que les pongan término, así como de los efectos que pueda producir el silencio administrativo. Dicha mención se incluirá en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en la comunicación que se dirigirá al efecto al interesado dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud iniciadora del procedimiento en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación. En este último caso, la comunicación indicará además la fecha en que la solicitud ha sido recibida por el órgano competente.

Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

Suspensión del plazo máximo para resolver. - El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se podrá suspender en los siguientes casos:

- a) Cuando deba requerirse a cualquier interesado para la subsanación de deficiencias o la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios, por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el destinatario, o, en su defecto, por el del plazo concedido, todo ello sin perjuicio de lo previsto para la subsanación y mejora de la solicitud.

- b) Cuando deba obtenerse un pronunciamiento previo y preceptivo de un órgano de la Unión Europea, por el tiempo que medie entre la petición, que habrá de comunicarse a los interesados, y la notificación del pronunciamiento a la Administración instructora, que también deberá serles comunicada.
- c) Cuando exista un procedimiento no finalizado en el ámbito de la Unión Europea que condicione directamente el contenido de la resolución de que se trate, desde que se tenga constancia de su existencia, lo que deberá ser comunicado a los interesados, hasta que se resuelva, lo que también habrá de ser notificado.
- d) Cuando se soliciten informes preceptivos a un órgano de la misma o distinta Administración, por el tiempo que medie entre la petición, que deberá comunicarse a los interesados, y la recepción del informe, que igualmente deberá ser comunicada a los mismos. Este plazo de suspensión no podrá exceder en ningún caso de tres meses. En caso de no recibirse el informe en el plazo indicado, proseguirá el procedimiento.
- e) Cuando deban realizarse pruebas técnicas o análisis contradictorios o dirimientes propuestos por los interesados, durante el tiempo necesario para la incorporación de los resultados al expediente.
- f) Cuando se inicien negociaciones con vistas a la conclusión de un pacto o convenio, desde la declaración formal al respecto y hasta la conclusión sin efecto, en su caso, de las referidas negociaciones, que se constatará mediante declaración formulada por la Administración o los interesados.
- g) Cuando para la resolución del procedimiento sea indispensable la obtención de un previo pronunciamiento por parte de un órgano jurisdiccional, desde el momento en que se solicita, lo que habrá de comunicarse a los interesados, hasta que la Administración tenga constancia del mismo, lo que también deberá serles comunicado.

El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se suspenderá en los siguientes casos:

- a) Cuando una Administración Pública requiera a otra para que anule o revise un acto que entienda que es ilegal y que constituya la base para el que la primera haya de dictar en el ámbito de sus competencias, desde que se realiza el requerimiento hasta que se atienda o, en su caso, se resuelva el recurso interpuesto ante la jurisdicción contencioso administrativa. Deberá ser comunicado a los interesados tanto la realización del requerimiento, como su cumplimiento o, en su caso, la resolución del correspondiente recurso contencioso-administrativo.
- b) Cuando el órgano competente para resolver decida realizar alguna actuación complementaria indispensable para resolver el procedimiento, desde el momento en que se notifique a los interesados el acuerdo motivado del inicio de las actuaciones hasta que se produzca su terminación.
- c) Cuando los interesados promuevan la recusación en cualquier momento de la tramitación de un procedimiento, desde que ésta se plantee hasta que sea resuelta por el superior jerárquico del recusado.

Ampliación del plazo máximo para resolver y notificar.- Excepcionalmente, cuando se hayan agotado los medios personales y materiales disponibles para cumplir con el despacho adecuado y en plazo, el órgano competente para resolver, a propuesta, en su caso, del órgano instructor o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, podrá acordar de manera motivada la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación, no pudiendo ser éste superior al establecido para la tramitación del procedimiento.

Contra el acuerdo que resuelva sobre la ampliación de plazos, que deberá ser notificado a los interesados, no cabrá recurso alguno.

Silencio administrativo en procedimientos iniciados a solicitud del interesado.- En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, sin perjuicio de la resolución que la Administración debe dictar en la forma establecida, el vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa, legitima al interesado o interesados para entenderla estimada por silencio administrativo, excepto en los supuestos en los que una norma con rango de ley o una norma de Derecho de la Unión Europea o de Derecho internacional aplicable en España establezcan lo contrario. Cuando el procedimiento tenga por objeto el acceso a actividades o su ejercicio, la ley que disponga el carácter desestimatorio del silencio deberá fundarse en la concurrencia de razones imperiosas de interés general.

El silencio tendrá efecto desestimatorio en los procedimientos relativos al ejercicio del derecho de petición, a que se refiere el artículo 29 de la Constitución, aquellos cuya estimación tuviera como consecuencia que se transfirieran al solicitante o a terceros facultades relativas al dominio público o al servicio público, impliquen el ejercicio de actividades que puedan dañar el medio ambiente y en los procedimientos de responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas.

El sentido del silencio también será desestimatorio en los procedimientos de impugnación de actos y disposiciones y en los de revisión de oficio iniciados a solicitud de los interesados. No obstante, cuando el recurso de alzada se haya interpuesto contra la desestimación por silencio administrativo de una solicitud por el transcurso del plazo, se entenderá estimado el mismo si, llegado el plazo de resolución, el órgano administrativo competente no dictase y notificase resolución expresa, siempre que no se refiera a las materias enumeradas en el párrafo anterior de este apartado.

La estimación por silencio administrativo tiene a todos los efectos la consideración de acto administrativo finalizador del procedimiento. La desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente.

La obligación de dictar resolución expresa se sujetará al siguiente régimen:

- a) En los casos de estimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior a la producción del acto sólo podrá dictarse de ser confirmatoria del mismo.
- b) En los casos de desestimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio.

Los actos administrativos producidos por silencio administrativo se podrán hacer valer tanto ante la Administración como ante cualquier persona física o jurídica, pública o privada. Los mismos producen efectos desde el vencimiento del plazo máximo en el que debe dictarse y notificarse la resolución expresa sin que la misma se haya expedido, y su existencia puede ser acreditada por cualquier medio de prueba admitido en Derecho, incluido el certificado acreditativo del silencio producido. Este certificado se expedirá de oficio por el órgano competente para resolver en el plazo de quince días desde que expire el plazo máximo para resolver el procedimiento. Sin perjuicio de lo anterior, el interesado podrá pedirlo en cualquier momento, computándose el plazo indicado anteriormente desde el día siguiente a aquél en que la petición tuviese entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para resolver.

Falta de resolución expresa en procedimientos iniciados de oficio.- En los procedimientos iniciados de oficio, el vencimiento del plazo máximo establecido sin que se haya dictado y notificado resolución expresa no exime a la Administración del cumplimiento de la obligación legal de resolver, produciendo los siguientes efectos:

- a) En el caso de procedimientos de los que pudiera derivarse el reconocimiento o, en su caso, la constitución de derechos u otras situaciones jurídicas favorables, los interesados que hubieren comparecido podrán entender desestimadas sus pretensiones por silencio administrativo.
- b) En los procedimientos en que la Administración ejercite potestades sancionadoras o, en general, de intervención, susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen, se producirá la caducidad. En estos casos, la resolución que declare la caducidad ordenará el archivo de las actuaciones, con los efectos correspondientes.

En los supuestos en los que el procedimiento se hubiera paralizado por causa imputable al interesado, se interrumpirá el cómputo del plazo para resolver y notificar la resolución.

Emisión de documentos por las Administraciones Públicas.- Se entiende por documentos públicos administrativos los válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas. Las Administraciones Públicas emitirán los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia.

Para ser considerados válidos, los documentos electrónicos administrativos deberán:

- a) Contener información de cualquier naturaleza archivada en un soporte electrónico según un formato determinado susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- b) Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.
- c) Incorporar una referencia temporal del momento en que han sido emitidos.
- d) Incorporar los metadatos mínimos exigidos.
- e) Incorporar las firmas electrónicas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

Se considerarán válidos los documentos electrónicos, que cumpliendo estos requisitos, sean trasladados a un tercero a través de medios electrónicos.

No requerirán de firma electrónica, los documentos electrónicos emitidos por las Administraciones Públicas que se publiquen con carácter meramente informativo, así como aquellos que no formen parte de un expediente administrativo. En todo caso, será necesario identificar el origen de estos documentos.

Validez y eficacia de las copias realizadas por las Administraciones Públicas.- Cada Administración Pública determinará los órganos que tengan atribuidas las competencias de expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos o privados.

Las copias auténticas de documentos privados surten únicamente efectos administrativos. Las copias auténticas realizadas por una Administración Pública tendrán validez en las restantes Administraciones. A estos efectos, la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales podrán realizar copias auténticas mediante funcionario habilitado o mediante actuación administrativa automatizada.

Se deberá mantener actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde constarán los funcionarios habilitados para la expedición de copias auténticas que deberán ser plenamente interoperables y estar interconectados con los de las restantes Administraciones Públicas, a los efectos de comprobar la validez de la citada habilitación. En este registro o sistema equivalente constarán, al menos, los funcionarios que presten servicios en las oficinas de asistencia en materia de registros.

Tendrán la consideración de copia auténtica de un documento público administrativo o privado las realizadas, cualquiera que sea su soporte, por los órganos competentes de las Administraciones Públicas en las que quede garantizada la identidad del órgano que ha realizado la copia y su contenido.

Las copias auténticas tendrán la misma validez y eficacia que los documentos originales.

Para garantizar la identidad y contenido de las copias electrónicas o en papel, y por tanto su carácter de copias auténticas, las Administraciones Públicas deberán ajustarse a lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, el Esquema Nacional de Seguridad y sus normas técnicas de desarrollo, así como a las siguientes reglas:

- a) Las copias electrónicas de un documento electrónico original o de una copia electrónica auténtica, con o sin cambio de formato, deberán incluir los metadatos que acrediten su condición de copia y que se visualicen al consultar el documento.
- b) Las copias electrónicas de documentos en soporte papel o en otro soporte no electrónico susceptible de digitalización, requerirán que el documento haya sido digitalizado y deberán incluir los metadatos que acrediten su condición de copia y que se visualicen al consultar el documento. Se entiende por digitalización, el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte papel o en otro soporte no electrónico en un fichero electrónico que contiene la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.

c) Las copias en soporte papel de documentos electrónicos requerirán que en las mismas figure la condición de copia y contendrán un código generado electrónicamente u otro sistema de verificación, que permitirá contrastar la autenticidad de la copia mediante el acceso a los archivos electrónicos del órgano u Organismo público emisor.

d) Las copias en soporte papel de documentos originales emitidos en dicho soporte se proporcionarán mediante una copia auténtica en papel del documento electrónico que se encuentre en poder de la Administración o bien mediante una puesta de manifiesto electrónica conteniendo copia auténtica del documento original.

A estos efectos, las Administraciones harán públicos, a través de la sede electrónica correspondiente, los códigos seguros de verificación u otro sistema de verificación utilizado.

Los interesados podrán solicitar, en cualquier momento, la expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por las Administraciones Públicas. La solicitud se dirigirá al órgano que emitió el documento original, debiendo expedirse, salvo las excepciones derivadas de la aplicación de la Ley 19/2013, en el plazo de quince días a contar desde la recepción de la solicitud en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente.

Asimismo, las Administraciones Públicas estarán obligadas a expedir copias auténticas electrónicas de cualquier documento en papel que presenten los interesados y que se vaya a incorporar a un expediente administrativo.

Cuando las Administraciones Públicas expidan copias auténticas electrónicas, deberá quedar expresamente así indicado en el documento de la copia.

La expedición de copias auténticas de documentos públicos notariales, registrales y judiciales, así como de los diarios oficiales, se registrará por su legislación específica.

Documentos aportados por los interesados al procedimiento administrativo.- Los interesados deberán aportar al procedimiento administrativo los datos y documentos exigidos por las Administraciones Públicas de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable. Asimismo, los interesados podrán aportar cualquier otro documento que estimen conveniente.

Los interesados tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra Administración. La administración actuante podrá consultar o recabar dichos documentos salvo que el interesado se opusiera a ello. No cabrá la oposición cuando la aportación del documento se exigiera en el marco del ejercicio de potestades sancionadoras o de inspección.

Las Administraciones Públicas deberán recabar los documentos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

Cuando se trate de informes preceptivos ya elaborados por un órgano administrativo distinto al que tramita el procedimiento, estos deberán ser remitidos en el plazo de diez días a contar desde su solicitud. Cumplido este plazo, se informará al interesado de que puede aportar este informe o esperar a su remisión por el órgano competente.

Las Administraciones no exigirán a los interesados la presentación de documentos originales, salvo que, con carácter excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario.

Asimismo, las Administraciones Públicas no requerirán a los interesados datos o documentos no exigidos por la normativa reguladora aplicable o que hayan sido aportados anteriormente por el interesado a cualquier Administración. A estos efectos, el interesado deberá indicar en qué momento y ante qué órgano administrativo presentó los citados documentos, debiendo las Administraciones Públicas recabarlos electrónicamente a través de sus redes corporativas o de una consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto, salvo que conste en el procedimiento la oposición expresa del interesado o la ley especial aplicable requiera su consentimiento expreso. Excepcionalmente, si las Administraciones Públicas no pudieran recabar los citados documentos, podrán solicitar nuevamente al interesado su aportación.

Cuando con carácter excepcional, y de acuerdo con lo previsto en esta Ley, la Administración solicitara al interesado la presentación de un documento original y éste estuviera en formato papel, el interesado deberá obtener una copia auténtica, según los requisitos establecidos, con carácter previo a su presentación electrónica. La copia electrónica resultante reflejará expresamente esta circunstancia.

Excepcionalmente, cuando la relevancia del documento en el procedimiento lo exija o existan dudas derivadas de la calidad de la copia, las Administraciones podrán solicitar de manera motivada el cotejo de las copias aportadas por el interesado, para lo que podrán requerir la exhibición del documento o de la información original.

Las copias que aporten los interesados al procedimiento administrativo tendrán eficacia, exclusivamente en el ámbito de la actividad de las Administraciones Públicas.

Los interesados se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten.

4.2.- TÉRMINOS Y PLAZOS

Obligatoriedad de términos y plazos.- Los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos.

Cómputo de plazos.- Salvo que por Ley o en el Derecho de la Unión Europea se disponga otro cómputo, cuando los plazos se señalen por horas, se entiende que éstas son hábiles. Son hábiles todas las horas del día que formen parte de un día hábil.

Los plazos expresados por horas se contarán de hora en hora y de minuto en minuto desde la hora y minuto en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate y no podrán tener una duración superior a veinticuatro horas, en cuyo caso se expresarán en días.

Siempre que por Ley o en el Derecho de la Unión Europea no se exprese otro cómputo, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son hábiles, excluyéndose del cómputo los sábados, los domingos y los declarados festivos.

Cuando los plazos se hayan señalado por días naturales por declararlo así una ley o por el Derecho de la Unión Europea, se hará constar esta circunstancia en las correspondientes notificaciones.

Los plazos expresados en días se contarán a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate, o desde el siguiente a aquel en que se produzca la estimación o la desestimación por silencio administrativo.

Si el plazo se fija en meses o años, éstos se computarán a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la notificación o publicación del acto de que se trate, o desde el siguiente a aquel en que se produzca la estimación o desestimación por silencio administrativo.

El plazo concluirá el mismo día en que se produjo la notificación, publicación o silencio administrativo en el mes o el año de vencimiento. Si en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente a aquel en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día del mes.

Cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

Cuando un día fuese hábil en el municipio o Comunidad Autónoma en que residiese el interesado, e inhábil en la sede del órgano administrativo, o a la inversa, se considerará inhábil en todo caso.

La Administración General del Estado y las Administraciones de las Comunidades Autónomas, con sujeción al calendario laboral oficial, fijarán, en su respectivo ámbito, el calendario de días inhábiles a efectos de cómputos de plazos. El calendario aprobado por las Comunidades Autónomas comprenderá los días inhábiles de las Entidades Locales correspondientes a su ámbito territorial, a las que será de aplicación. Dicho calendario deberá publicarse antes del comienzo de cada año en el diario oficial que corresponda, así como en otros medios de difusión que garanticen su conocimiento generalizado.

La declaración de un día como hábil o inhábil a efectos de cómputo de plazos no determina por sí sola el funcionamiento de los centros de trabajo de las Administraciones Públicas, la organización del tiempo de trabajo o el régimen de jornada y horarios de las mismas.

Cómputo de plazos en los registros.- Cada Administración Pública publicará los días y el horario en el que deban permanecer abiertas las oficinas que prestarán asistencia para la presentación electrónica de documentos, garantizando el derecho de los interesados a ser asistidos en el uso de medios electrónicos.

El registro electrónico de cada Administración u Organismo se regirá a efectos de cómputo de los plazos, por la fecha y hora oficial de la sede electrónica de acceso, que deberá contar con las medidas de seguridad necesarias para garantizar su integridad y figurar de modo accesible y visible.

El funcionamiento del registro electrónico se regirá por las siguientes reglas:

- a) Permitirá la presentación de documentos todos los días del año durante las veinticuatro horas.
- b) A los efectos del cómputo de plazo fijado en días hábiles, y en lo que se refiere al cumplimiento de plazos por los interesados, la presentación en un día inhábil se entenderá realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente salvo que una norma permita expresamente la recepción en día inhábil. Los documentos se considerarán presentados por el orden de hora efectiva en el que lo fueron en el día inhábil. Los documentos presentados en el día inhábil se reputarán anteriores, según el mismo orden, a los que lo fueran el primer día hábil posterior.
- c) El inicio del cómputo de los plazos que hayan de cumplir las Administraciones Públicas vendrá determinado por la fecha y hora de presentación en el registro electrónico de cada Administración u Organismo. En todo caso, la fecha y hora efectiva de inicio del cómputo de plazos deberá ser comunicada a quien presentó el documento.

La sede electrónica del registro de cada Administración Pública u Organismo, determinará, atendiendo al ámbito territorial en el que ejerce sus competencias el titular de aquella y al calendario de días inhábiles a efectos de cálculos de plazos, los días que se considerarán inhábiles a los efectos previstos en este artículo. Este será el único calendario de días inhábiles que se aplicará a efectos del cómputo de plazos en los registros electrónicos, sin que resulte de aplicación el criterio de que cuando un día fuese hábil en el municipio o Comunidad Autónoma en que residiese el interesado, e inhábil en la sede del órgano administrativo, o a la inversa, se considerará inhábil en todo caso..

Ampliación.- La Administración, salvo precepto en contrario, podrá conceder de oficio o a petición de los interesados, una ampliación de los plazos establecidos, que no exceda de la mitad de los mismos, si las circunstancias lo aconsejan y con ello no se perjudican derechos de tercero. El acuerdo de ampliación deberá ser notificado a los interesados.

La ampliación de los plazos por el tiempo máximo permitido se aplicará en todo caso a los procedimientos tramitados por las misiones diplomáticas y oficinas consulares, así como a aquellos que, sustanciándose en el interior, exijan cumplimentar algún trámite en el extranjero o en los que intervengan interesados residentes fuera de España.

Tanto la petición de los interesados como la decisión sobre la ampliación deberán producirse, en todo caso, antes del vencimiento del plazo de que se trate. En ningún caso podrá ser objeto de ampliación un plazo ya vencido. Los acuerdos sobre ampliación de plazos o sobre su denegación no serán susceptibles de recurso, sin perjuicio del procedente contra la resolución que ponga fin al procedimiento.

Cuando una incidencia técnica haya imposibilitado el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda, y hasta que se solucione el problema, la Administración podrá determinar una ampliación de los plazos no vencidos, debiendo publicar en la sede electrónica tanto la incidencia técnica acontecida como la ampliación concreta del plazo no vencido.

Tramitación de urgencia.- Cuando razones de interés público lo aconsejen, se podrá acordar, de oficio o a petición del interesado, la aplicación al procedimiento de la tramitación de urgencia, por la cual se reducirán a la mitad los plazos establecidos para el procedimiento ordinario, salvo los relativos a la presentación de solicitudes y recursos.

No cabrá recurso alguno contra el acuerdo que declare la aplicación de la tramitación de urgencia al procedimiento, sin perjuicio del procedente contra la resolución que ponga fin al procedimiento.

5.- TÍTULO III: ACTOS ADMINISTRATIVOS

5.1.- REQUISITOS DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

Producción y contenido.- Los actos administrativos que dicten las Administraciones Públicas, bien de oficio o a instancia del interesado, se producirán por el órgano competente ajustándose a los requisitos y al procedimiento establecido.

El contenido de los actos se ajustará a lo dispuesto por el ordenamiento jurídico y será determinado y adecuado a los fines de aquéllos.

Motivación.- Serán motivados, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho:

- a) Los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos.
- b) Los actos que resuelvan procedimientos de revisión de oficio de disposiciones o actos administrativos, recursos administrativos y procedimientos de arbitraje y los que declaren su inadmisión.
- c) Los actos que se separen del criterio seguido en actuaciones precedentes o del dictamen de órganos consultivos.
- d) Los acuerdos de suspensión de actos, cualquiera que sea el motivo de ésta, así como la adopción de medidas provisionales.
- e) Los acuerdos de aplicación de la tramitación de urgencia, de ampliación de plazos y de realización de actuaciones complementarias.
- f) Los actos que rechacen pruebas propuestas por los interesados.
- g) Los actos que acuerden la terminación del procedimiento por la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas, así como los que acuerden el desistimiento por la Administración en procedimientos iniciados de oficio.
- h) Las propuestas de resolución en los procedimientos de carácter sancionador, así como los actos que resuelvan procedimientos de carácter sancionador o de responsabilidad patrimonial.
- i) Los actos que se dicten en el ejercicio de potestades discrecionales, así como los que deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.

La motivación de los actos que pongan fin a los procedimientos selectivos y de concurrencia competitiva se realizará de conformidad con lo que dispongan las normas que regulen sus convocatorias, debiendo, en todo caso, quedar acreditados en el procedimiento los fundamentos de la resolución que se adopte.

Forma.- Los actos administrativos se producirán por escrito a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia.

En los casos en que los órganos administrativos ejerzan su competencia de forma verbal, la constancia escrita del acto, cuando sea necesaria, se efectuará y firmará por el titular del órgano inferior o funcionario que la reciba oralmente, expresando en la comunicación del mismo la autoridad de la que procede. Si se tratara de resoluciones, el titular de la competencia deberá autorizar una relación de las que haya dictado de forma verbal, con expresión de su contenido.

Cuando deba dictarse una serie de actos administrativos de la misma naturaleza, tales como nombramientos, concesiones o licencias, podrán refundirse en un único acto, acordado por el órgano competente, que especificará las personas u otras circunstancias que individualicen los efectos del acto para cada interesado.

5.2.- EFICACIA DE LOS ACTOS

Inderogabilidad singular.- Las resoluciones administrativas de carácter particular no podrán vulnerar lo establecido en una disposición de carácter general, aunque aquéllas procedan de un órgano de igual o superior jerarquía al que dictó la disposición general.

Son nulas las resoluciones administrativas que vulneren lo establecido en una disposición reglamentaria, así como aquellas que incurran en alguna de las causas legales de nulidad de pleno derecho.

Ejecutividad.- Los actos de las Administraciones Públicas sujetos al Derecho Administrativo serán ejecutivos con arreglo a lo dispuesto en esta Ley.

Efectos.- Los actos de las Administraciones Públicas sujetos al Derecho Administrativo se presumirán válidos y producirán efectos desde la fecha en que se dicten, salvo que en ellos se disponga otra cosa.

La eficacia quedará demorada cuando así lo exija el contenido del acto o esté supeditada a su notificación, publicación o aprobación superior.

Excepcionalmente, podrá otorgarse eficacia retroactiva a los actos cuando se dicten en sustitución de actos anulados, así como cuando produzcan efectos favorables al interesado, siempre que los supuestos de hecho necesarios existieran ya en la fecha a que se retrotraiga la eficacia del acto y ésta no lesione derechos o intereses legítimos de otras personas.

Las normas y actos dictados por los órganos de las Administraciones Públicas en el ejercicio de su propia competencia deberán ser observadas por el resto de los órganos administrativos, aunque no dependan jerárquicamente entre sí o pertenezcan a otra Administración.

Cuando una Administración Pública tenga que dictar, en el ámbito de sus competencias, un acto que necesariamente tenga por base otro dictado por una Administración Pública distinta y aquélla entienda que es ilegal, podrá requerir a ésta previamente para que anule o revise el acto y, de rechazar el requerimiento, podrá interponer recurso contencioso-administrativo. En estos casos, quedará suspendido el procedimiento para dictar resolución.

Notificación.- El órgano que dicte las resoluciones y actos administrativos los notificará a los interesados cuyos derechos e intereses sean afectados por aquéllos, en los términos siguientes.

Toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si pone fin o no a la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, en su caso, en vía administrativa y judicial, el órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

Las notificaciones que, conteniendo el texto íntegro del acto, omitiesen alguno de los demás requisitos previstos en el apartado anterior, surtirán efecto a partir de la fecha en que el interesado realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación, o interponga cualquier recurso que proceda.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, y a los solos efectos de entender cumplida la obligación de notificar dentro del plazo máximo de duración de los procedimientos, será suficiente la notificación que contenga, cuando menos, el texto íntegro de la resolución, así como el intento de notificación debidamente acreditado.

Las Administraciones Públicas podrán adoptar las medidas que consideren necesarias para la protección de los datos personales que consten en las resoluciones y actos administrativos, cuando éstos tengan por destinatarios a más de un interesado.

Condiciones generales para la práctica de las notificaciones.- Las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía. No obstante, las Administraciones podrán practicar las notificaciones por medios no electrónicos en los siguientes supuestos:

- a) Cuando la notificación se realice con ocasión de la comparecencia espontánea del interesado o su representante en las oficinas de asistencia en materia de registro y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.
- b) Cuando para asegurar la eficacia de la actuación administrativa resulte necesario practicar la notificación por entrega directa de un empleado público de la Administración notificante.

Con independencia del medio utilizado, las notificaciones serán válidas siempre que permitan tener constancia de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma. La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente.

Los interesados que no estén obligados a recibir notificaciones electrónicas, podrán decidir y comunicar en cualquier momento a la Administración Pública, mediante los modelos normalizados que se establezcan al efecto, que las notificaciones sucesivas se practiquen o dejen de practicarse por medios electrónicos.

Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de practicar electrónicamente las notificaciones para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

Adicionalmente, el interesado podrá identificar un dispositivo electrónico y/o una dirección de correo electrónico que servirán para el envío de los avisos regulados en este artículo, pero no para la práctica de notificaciones.

En ningún caso se efectuarán por medios electrónicos las siguientes notificaciones:

- a) Aquellas en las que el acto a notificar vaya acompañado de elementos que no sean susceptibles de conversión en formato electrónico.
- b) Las que contengan medios de pago a favor de los obligados, tales como cheques.

En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará por el medio señalado al efecto por aquel. Esta notificación será electrónica en los casos en los que exista obligación de relacionarse de esta forma con la Administración.

Cuando no fuera posible realizar la notificación de acuerdo con lo señalado en la solicitud, se practicará en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.

En los procedimientos iniciados de oficio, a los solos efectos de su iniciación, las Administraciones Públicas podrán recabar, mediante consulta a las bases de datos del Instituto Nacional de Estadística, los datos sobre el domicilio del interesado recogidos en el Padrón Municipal, remitidos por las Entidades Locales en aplicación de lo previsto en la Ley 7/1985, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Cuando el interesado o su representante rechace la notificación de una actuación administrativa, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y el medio, dando por efectuado el trámite y siguiéndose el procedimiento.

Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

Cuando el interesado fuera notificado por distintos cauces, se tomará como fecha de notificación la de aquélla que se hubiera producido en primer lugar.

Práctica de las notificaciones en papel.- Todas las notificaciones que se practiquen en papel deberán ser puestas a disposición del interesado en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante para que pueda acceder al contenido de las mismas de forma voluntaria.

Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona mayor de catorce años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie se hiciera 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 tres días siguientes. En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación. Si el segundo intento también resultara infructuoso, se procederá en la forma prevista para la notificación infructuosa.

Cuando el interesado accediera al contenido de la notificación en sede electrónica, se le ofrecerá la posibilidad de que el resto de notificaciones se puedan realizar a través de medios electrónicos.

Práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos.- Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante, a través de la dirección electrónica habilitada única o mediante ambos sistemas, según disponga cada Administración u Organismo.

Se entiende por comparecencia en la sede electrónica el acceso por el interesado o su representante debidamente identificado al contenido de la notificación.

Las notificaciones por medios electrónicos se entenderán practicadas en el momento en que se produzca el acceso a su contenido.

Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio, o haya sido expresamente elegida por el interesado, se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.

Se entenderá cumplida la obligación de notificar dentro del plazo máximo de duración de los procedimientos con la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante o en la dirección electrónica habilitada única.

Los interesados podrán acceder a las notificaciones desde el Punto de Acceso General electrónico de la Administración, que funcionará como un portal de acceso.

Notificación infructuosa.- Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o bien, intentada ésta, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de un anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado».

Asimismo, previamente y con carácter facultativo, las Administraciones podrán publicar un anuncio en el boletín oficial de la Comunidad Autónoma o de la Provincia, en el tablón de edictos del Ayuntamiento del último domicilio del interesado o del Consulado o Sección Consular de la Embajada correspondiente.

Las Administraciones Públicas podrán establecer otras formas de notificación complementarias a través de los restantes medios de difusión, que no excluirán la obligación de publicar el correspondiente anuncio en el «Boletín Oficial del Estado».

Publicación.- Los actos administrativos serán objeto de publicación cuando así lo establezcan las normas reguladoras de cada procedimiento o cuando lo aconsejen razones de interés público apreciadas por el órgano competente.

En todo caso, los actos administrativos serán objeto de publicación, surtiendo ésta los efectos de la notificación, en los siguientes casos:

- a) Cuando el acto tenga por destinatario a una pluralidad indeterminada de personas o cuando la Administración estime que la notificación efectuada a un solo interesado es insuficiente para garantizar la notificación a todos, siendo, en este último caso, adicional a la individualmente 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 medio donde se efectuarán las sucesivas publicaciones, careciendo de validez las que se lleven a cabo en lugares distintos.

La publicación de un acto deberá contener los mismos elementos que esta Ley exige respecto de las notificaciones. Será también aplicable a la publicación lo establecido para las notificaciones, por lo que en el caso de que la publicación, conteniendo el texto íntegro del acto, omitiese alguno de los demás requisitos previstos para las notificaciones, en cuyo caso surtirá efecto a partir de la fecha en que el interesado realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance del acto publicado, o interponga cualquier recurso que proceda.

En los supuestos de publicaciones de actos que contengan elementos comunes, podrán publicarse de forma conjunta los aspectos coincidentes, especificándose solamente los aspectos individuales de cada acto.

La publicación de los actos se realizará en el diario oficial que corresponda, según cual sea la Administración de la que proceda el acto a notificar.

Sin perjuicio de lo dispuesto para la notificación infructuosa, la publicación de actos y comunicaciones que, por disposición legal o reglamentaria deba practicarse en tablón de anuncios o edictos, se entenderá cumplida por su publicación en el Diario oficial correspondiente.

Indicación de notificaciones y publicaciones.- Si el órgano competente apreciase que la notificación por medio de anuncios o la publicación de un acto lesiona derechos o intereses legítimos, se limitará a publicar en el Diario oficial que corresponda una somera indicación del contenido del acto y del lugar donde los interesados podrán comparecer, en el plazo que se establezca, para conocimiento del contenido íntegro del mencionado acto y constancia de tal conocimiento.

Adicionalmente y de manera facultativa, las Administraciones podrán establecer otras formas de notificación complementarias a través de los restantes medios de difusión que no excluirán la obligación de publicar en el correspondiente Diario oficial.

5.3.- NULIDAD Y ANULABILIDAD

Nulidad de pleno derecho.- Los actos de las Administraciones Públicas son nulos de pleno derecho en los casos siguientes:

- a) Los que lesionen los derechos y libertades susceptibles de amparo constitucional.
- b) Los dictados por órgano manifiestamente incompetente por razón de la materia o del territorio.
- c) Los que tengan un contenido imposible.
- d) Los que sean constitutivos de infracción penal o se dicten como consecuencia de ésta.
- e) Los dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido o de las normas que contienen las reglas esenciales para la formación de la voluntad de los órganos colegiados.
- f) Los actos expresos o presuntos contrarios al ordenamiento jurídico por los que se adquieren facultades o derechos cuando se carezca de los requisitos esenciales para su adquisición.
- g) Cualquier otro que se establezca expresamente en una disposición con rango de Ley.

También serán nulas de pleno derecho las disposiciones administrativas que vulneren la Constitución, las leyes u otras disposiciones administrativas de rango superior, las que regulen materias reservadas a la Ley, y las que establezcan la retroactividad de disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales.

Anulabilidad.- Son anulables los actos de la Administración que incurran en cualquier infracción del ordenamiento jurídico, incluso la desviación de poder.

No obstante, el defecto de forma sólo determinará la anulabilidad cuando el acto carezca de los requisitos formales indispensables para alcanzar su fin o dé lugar a la indefensión de los interesados.

La realización de actuaciones administrativas fuera del tiempo establecido para ellas sólo implicará la anulabilidad del acto cuando así lo imponga la naturaleza del término o plazo.

Límites a la extensión de la nulidad o anulabilidad de los actos.- La nulidad o anulabilidad de un acto no implicará la de los sucesivos en el procedimiento que sean independientes del primero.

La nulidad o anulabilidad en parte del acto administrativo no implicará la de las partes del mismo independientes de aquélla, salvo que la parte viciada sea de tal importancia que sin ella el acto administrativo no hubiera sido dictado.

Conversión de actos viciados.- Los actos nulos o anulables que, sin embargo, contengan los elementos constitutivos de otro distinto producirán los efectos de éste.

Conservación de actos y trámites.- El órgano que declare la nulidad o anule las actuaciones dispondrá siempre la conservación de aquellos actos y trámites cuyo contenido se hubiera mantenido igual de no haberse cometido la infracción.

Convalidación.- La Administración podrá convalidar los actos anulables, subsanando los vicios de que adolezcan.

El acto de convalidación producirá efecto desde su fecha, salvo lo dispuesto para la retroactividad de los actos administrativos (en cuanto que excepcionalmente podrá otorgarse eficacia retroactiva a los actos cuando se dicten en sustitución de actos anulados, así como cuando produzcan efectos favorables al interesado, siempre que los supuestos de hecho necesarios existieran ya en la fecha a que se retrotraiga la eficacia del acto y ésta no lesione derechos o intereses legítimos de otras personas).

Si el vicio consistiera en incompetencia no determinante de nulidad, la convalidación podrá realizarse por el órgano competente cuando sea superior jerárquico del que dictó el acto viciado.

Si el vicio consistiese en la falta de alguna autorización, podrá ser convalidado el acto mediante el otorgamiento de la misma por el órgano competente.

TEMA 4.- LEY 1/2016, DE 18 DE ENERO, DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO: TÍTULO PRELIMINAR, TÍTULO I: CAPÍTULOS I, II, IV, V Y TÍTULO II: SECCIONES 1, 2 Y 3 DEL CAPÍTULO I.

1.- LA LEY GALLEGA 1/2016, DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

La Ley 1/2016, de 18 de enero, de transparencia y buen gobierno, consta de 61 artículos y se estructura en un título preliminar y tres títulos numerados, cada uno de ellos dedicado a la regulación de uno de los dos objetivos fundamentales mencionados en el propio nombre de la ley: la transparencia y el buen gobierno de las administraciones públicas autonómicas, además del régimen sancionador. Su estructura completa es así:

Preámbulo

- **TÍTULO PRELIMINAR**

- **TÍTULO I. Transparencia de la actividad pública**

CAPÍTULO I. Ámbito subjetivo de aplicación

CAPÍTULO II. Publicidad activa

CAPÍTULO III. Reutilización de la información

CAPÍTULO IV. Derecho de acceso a la información pública

Sección 1.^a Normas generales

Sección 2.^a Ejercicio del derecho de acceso a la información pública

CAPÍTULO V. Mecanismos de coordinación y control

- **TÍTULO II. Buen gobierno**

CAPÍTULO I. Altos cargos

Sección 1.^a Ámbito de aplicación

Sección 2.^a Ejercicio del alto cargo

Sección 3.^a Régimen de actividades e incompatibilidades de altos cargos

Sección 4.^a Transparencia y control de las actividades y del patrimonio de los altos cargos

CAPÍTULO II. El Gobierno en funciones y el traspaso de poderes

- **TÍTULO III. Régimen sancionador**

Disposiciones adicionales (7)

Disposiciones transitorias (3)

Disposición derogatoria (1)

Disposiciones finales (5)

2.- TÍTULO PRELIMINAR

Objeto.- La presente ley tiene por objeto regular la transparencia y publicidad en la actividad pública, entendiendo esta como la desarrollada con una financiación pública, así como el derecho de la ciudadanía a acceder a la información pública, entendiendo esta otra los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de la presente ley y que hayan sido elaborados o adquiridos en ejercicio de sus funciones..

Asimismo, es objeto de la presente ley establecer el régimen jurídico de las obligaciones de buen gobierno que han de cumplir el sector público autonómico así como las personas que ocupen altos cargos en el mismo, incluyendo su régimen de incompatibilidades, de conflicto de intereses y de control de sus bienes patrimoniales.

Principios rectores de la ley.- La interpretación y aplicación de la presente ley se regirán por estos principios:

- a) Principio de transparencia, por el cual toda la información pública es accesible y relevante, y toda persona tiene acceso libre y gratuito a la misma, exceptuando las únicas salvedades previstas en la ley.
- b) Principio de accesibilidad universal de la información pública, de modo que tanto la información como los instrumentos y herramientas empleados en su difusión sean comprensibles, utilizables y localizables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, así como de la forma más autónoma y natural posible.
- c) Principio de participación ciudadana, considerando como objetivo final de los mecanismos descritos en la ley la provisión a la ciudadanía de la información necesaria para ejercer su derecho fundamental a la participación en los asuntos públicos.
- d) Principio de veracidad, en virtud del cual la información pública será cierta y exacta, garantizando que procede de documentos con respecto a los cuales se ha verificado su autenticidad, fiabilidad, integridad, disponibilidad y cadena de custodia.
- e) Principio de responsabilidad, que supone que las entidades sujetas a lo dispuesto en la presente ley son responsables del cumplimiento de sus prescripciones.
- f) Principio de no discriminación tecnológica ni lingüística, que supone que las entidades sujetas al ámbito de aplicación de la presente ley arbitrarán los medios necesarios para poner a disposición de la ciudadanía la información pública en la lengua y a través del medio de acceso que la ciudadanía elija.
- g) Principio de reutilización de la información, facilitando la difusión de la misma en formatos abiertos para que la ciudadanía pueda aprovechar, para sus actividades, los documentos y datos publicados.
- h) Principios de integridad, honestidad, imparcialidad, objetividad y respeto al marco jurídico y a la ciudadanía en lo relativo a la actuación de las personas que ocupen altos cargos.

3.- TÍTULO I: TRANSPARENCIA DE LA ACTIVIDAD PÚBLICA

3.1.- CAPÍTULO I: ÁMBITO SUBJETIVO DE APLICACIÓN

Ámbito subjetivo de aplicación.- Las disposiciones de este título serán de aplicación:

- a) Al sector público autonómico, integrado, de acuerdo con la Ley 16/2010, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, por la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y las entidades instrumentales de su sector público.
- b) A las universidades del Sistema universitario de Galicia y a las entidades vinculadas o dependientes de las mismas.
- c) A las corporaciones de derecho público que desarrollen su actividad exclusivamente en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia, en lo relativo a sus actividades sujetas a derecho administrativo.
- d) Al Parlamento de Galicia, Consejo Consultivo, Valedor del Pueblo, Consejo de Cuentas, Consejo Económico y Social, Consejo Gallego de Relaciones Laborales y Consejo de la Cultura Gallega en relación con sus actividades sujetas a derecho administrativo y, en todo caso, respecto de sus actos en materia de personal y contratación.
- e) A todos los demás entes, organismos o entidades con personalidad jurídica propia distinta de los expresados en los apartados anteriores, que hayan sido creados específicamente para satisfacer necesidades de interés general que no tengan carácter industrial o mercantil, siempre que uno o varios sujetos de los indicados en los apartados anteriores financien mayoritariamente su actividad, controlen su gestión o nombren a más de la mitad de los miembros de su órgano de administración, dirección o vigilancia.
- f) A las asociaciones constituidas por los entes, organismos o entidades anteriores.

Los partidos políticos, organizaciones sindicales, organizaciones empresariales y entidades privadas receptoras de fondos públicos, cuando recibieran fondos del sector público autonómico, darán cumplimiento a sus obligaciones de publicidad en el Portal de transparencia y Gobierno abierto.

En lo concerniente a las obligaciones de suministro de información, la presente ley será de aplicación a cualquier entidad privada que reciba o gestione fondos públicos o cuya actividad tenga interés público o repercusión social en los términos previstos en el artículo siguiente.

Obligación de suministro de información.- Todas las personas físicas o jurídicas distintas de las indicadas en el apartado primero del artículo anterior, que presten servicios públicos o ejerzan potestades administrativas, estarán obligadas a suministrar a la Administración, al organismo o a la entidad de las previstas en dicho el apartado primero del artículo anterior a que se hallen vinculadas, previo requerimiento, toda la información necesaria para el cumplimiento por aquella de las obligaciones previstas en este título. Esta obligación de suministrar información se extenderá a:

- a) Todas las personas físicas o jurídicas adjudicatarias de contratos.
- b) Todas las personas físicas o jurídicas beneficiarias de subvenciones.

Para garantizar el cumplimiento de lo previsto en este y en el anterior artículo, las bases reguladoras de las subvenciones, así como la documentación contractual o los negocios jurídicos que instrumenten la prestación de los servicios públicos o el ejercicio de potestades públicas, recogerán expresamente esta obligación de suministro de información y las consecuencias de su incumplimiento.

Reglamentariamente se determinará el procedimiento que es necesario seguir para el cumplimiento de esta obligación, así como las multas coercitivas aplicables en los supuestos en que el requerimiento de información no sea atendido en plazo. La multa de 100 a 1.000 euros será reiterada por periodos mensuales hasta el cumplimiento. El total de la multa no podrá exceder del 5% del importe del contrato, subvención o instrumento administrativo que habilite para el ejercicio de las funciones públicas o la prestación de los servicios. En el supuesto de que en dicho instrumento no figurase una cuantía concreta, la multa no excederá de 3.000 euros. Para la determinación del importe se atenderá a la gravedad del incumplimiento y al principio de proporcionalidad.

Fomento de la cultura de la transparencia.- La Xunta de Galicia promoverá la cultura de la transparencia entre la ciudadanía con cursos, conferencias y cuantos otros medios estime oportunos para fomentar y divulgar los medios disponibles y animar al ejercicio del derecho de acceso a la información por parte de los ciudadanos. Con ese mismo fin, la Xunta de Galicia hará público anualmente en el Portal de transparencia y Gobierno abierto un informe aprobado por la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, en el cual se analizarán y expondrán, como mínimo, los aspectos siguientes:

- a) Las estadísticas relativas al derecho de acceso a la información pública, con la inclusión del número de solicitudes presentadas y de los porcentajes de los distintos tipos de resolución a que dieron lugar.
- b) Los datos sobre la información más consultada en el Portal de transparencia y Gobierno abierto, y sobre la más solicitada a través del ejercicio del derecho de acceso.

3.2.- CAPÍTULO II: PUBLICIDAD ACTIVA

Principios generales.- Se entiende por publicidad activa el compromiso de los sujetos obligados de publicar a iniciativa propia y de forma periódica, actualizada, clara, veraz, objetiva y fácilmente accesible toda aquella información relevante relativa a su funcionamiento, como medio para fomentar el ejercicio por parte de la ciudadanía de su derecho fundamental a la participación y al control sobre los asuntos públicos.

Las obligaciones de publicidad activa contenidas en este capítulo se entienden complementarias de las contempladas en la normativa básica y sin perjuicio de la aplicación de otras disposiciones específicas que prevean un régimen más amplio en materia de publicidad.

Serán de aplicación, en todo caso, los límites al derecho de acceso a la información pública previstos en la normativa básica, así como los derivados de la normativa en materia de protección de datos personales. De este modo, cuando la información objeto de este capítulo contenga datos especialmente protegidos, su publicidad solo se llevará a cabo previa disociación de los mismos.

La información sujeta a las obligaciones de publicidad activa será publicada en las correspondientes sedes electrónicas o páginas web de un modo claro, estructurado, conciso y entendible para las personas interesadas y, preferiblemente, en formatos reutilizables. Se establecerán los mecanismos adecuados para facilitar la accesibilidad, interoperabilidad, calidad y reutilización de la información publicada, así como su identificación y localización.

Toda la información será comprensible, de acceso fácil y gratuito y estará a disposición de las personas con discapacidad en una modalidad suministrada por medios o en formatos adecuados de manera que resulten accesibles y comprensibles, conforme al principio de accesibilidad universal y diseño para todos y todas.

Obligaciones específicas de información institucional, organizativa y de planificación.- Además de la información que debe hacerse pública según la normativa básica en materia de transparencia, los sujetos obligados también publicarán:

- a) La relación de órganos colegiados adscritos, su composición y las normas por las que se rigen.
- b) Las competencias de los distintos órganos y entidades, así como los traspasos de funciones y servicios asumidos.
- c) Las delegaciones de competencias vigentes.
- d) La localización de las unidades administrativas, medios de contacto y horario de atención al público.
- e) Los códigos éticos o de buen gobierno aprobados, así como los estándares de buenas prácticas y responsabilidad social que aplica.
- f) El contenido del Registro de Entidades del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Galicia.
- g) Los planes de actuación y contratos de gestión de las entidades del sector público de la Comunidad Autónoma de Galicia.
- h) El plan estratégico o de gobierno.
- i) Las agendas de la actividad institucional pública de los miembros de la Xunta de Galicia y de las personas que ocupen altos cargos, que se mantendrán públicas, como mínimo, durante un año.

Obligaciones específicas de información sobre las relaciones con la ciudadanía.- Los sujetos obligados facilitarán información sobre:

- a) La relación de procedimientos y servicios a disposición de la ciudadanía.
- b) El régimen jurídico de los distintos servicios públicos.
- c) Los requisitos y condiciones de acceso a los servicios públicos.
- d) Las cartas de servicios aprobadas.
- e) Los resultados de las evaluaciones de calidad efectuadas.

Obligaciones específicas de información de relevancia jurídica.- Además de la información que debe hacerse pública según la normativa básica en materia de transparencia, los sujetos del sector público autonómico, en el ámbito de sus competencias, también publicarán:

- a) La relación de la normativa vigente en su versión consolidada.
- b) Los textos de las resoluciones judiciales firmes que afecten a la vigencia o interpretación de las normas dictadas por la Administración pública competente.
- c) La relación circunstanciada y motivada de los procedimientos de elaboración de anteproyectos de ley y de disposiciones administrativas de carácter general que estén en tramitación, a partir del momento en el que se produzca la aprobación del anteproyecto, indicando su objeto y estado de tramitación, así como la posibilidad que tienen las personas de remitir sugerencias y la forma de hacerlo.

Obligaciones específicas de información en materia de personal.- Además de la información que debe hacerse pública según la normativa básica en materia de transparencia, los sujetos del sector público, en el ámbito de sus competencias, también publicarán:

- a) Las relaciones de puestos de trabajo, plantillas y demás instrumentos de ordenación de personal de los ámbitos de función pública, sanitario y docente.
- b) Los efectivos de personal funcionario, laboral, sanitario y docente, así como la información sobre los efectivos de personal eventual en los términos previstos en la Ley 2/2015, del empleo público de Galicia.
- c) Los permisos para la realización de funciones sindicales, liberados y liberadas sindicales tanto de carácter institucional como las dispensas sindicales, distribuidos según relación nominal de personas y organizaciones sindicales a las que están vinculados, así como todos los costes que estas originan. Crédito horario total que tiene cada organización sindical y su distribución según relación nominal de personas, así como todos los costes que estas originan.
- d) Los importes de las retribuciones máximas autorizadas al personal titular de los órganos de gobierno o dirección y al personal directivo de las entidades del sector público autonómico, y las retribuciones que efectivamente perciben por todos los conceptos.
- e) El perfil biográfico y la trayectoria profesional de los altos cargos.
- f) Las cuantías de las retribuciones que resulten de aplicación al personal funcionario, estatutario y laboral, y las condiciones para su devengo.
- g) Las cuantías globales de las indemnizaciones por razón del servicio que resulten de aplicación al personal empleado público.
- h) Las ofertas públicas de empleo o instrumento similar de gestión de la provisión de las necesidades de personal.

Las convocatorias de procesos selectivos para el ingreso en cuerpos, escalas o categorías de personal empleado público y los miembros de los órganos designados para calificarlos.

Las convocatorias de procesos de provisión definitiva de puestos de trabajo.

Las convocatorias de procesos de provisión transitoria de puestos de trabajo y, en su caso, la relación actualizada de personas que integran las listas de selección de personal interino o temporal, por orden de prelación.

i) La relación de contratos de alta dirección, con indicación de las retribuciones anuales y las indemnizaciones previstas al final del contrato.

j) Las declaraciones de actividades y de bienes patrimoniales de los altos cargos en los términos previstos en el Título II de la presente ley.

k) Los acuerdos o pactos reguladores de las condiciones de trabajo o de las retribuciones e incentivos, así como los convenios colectivos vigentes.

l) Las retribuciones de los altos cargos previstos en el artículo 37 de esta misma ley.

m) La información sobre los viajes de los altos cargos, indicando los objetivos, suministrada periódicamente al Parlamento de Galicia.

n) Las resoluciones de autorización del ejercicio de actividad privada previo cese de los altos cargos.

Obligaciones específicas de información económica, presupuestaria y estadística.- Además de la información que debe hacerse pública según la normativa básica en materia de transparencia, las entidades del sector público, en relación con su actividad económico-financiera, también publicarán:

a) La información básica sobre la financiación, con indicación de los diferentes instrumentos.

b) El techo de gasto no financiero aprobado para cada ejercicio.

c) Los planes económico-financieros aprobados para el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, así como información sobre el cumplimiento de los objetivos de estabilidad presupuestaria y estabilidad financiera.

d) La situación déficit/superávit público sobre producto interior bruto y por habitante.

e) La deuda pública de la Administración, con indicación de su evolución, el endeudamiento por habitante, el endeudamiento relativo y el porcentaje del endeudamiento sobre el producto interior bruto.

f) El periodo medio de pago a proveedores.

g) El gasto por habitante y la inversión por habitante y territorializado.

h) Las estadísticas en materia tributaria, conforme a parámetros geográficos, poblacionales o económicos.

i) Cualesquiera otras informaciones económicas y estadísticas de elaboración propia cuya difusión sea más relevante para el conocimiento general, facilitando las fuentes, notas metodológicas y modelos utilizados.

En particular, la Xunta de Galicia hará pública toda la información complementaria sobre sus presupuestos que sea remitida al Parlamento a lo largo del ejercicio, incluyendo una actualización trimestral en función de la ejecución presupuestaria, así como la liquidación anual.

Obligaciones específicas de información patrimonial.- Además de la información que debe hacerse pública según la normativa básica en materia de transparencia, las entidades del sector público también harán público:

- a) La relación de bienes de interés cultural.
- b) El número de vehículos de los que es titular o arrendatario.

Obligaciones específicas en materia de contratación pública.- Las entidades del sector público autonómico, las universidades del Sistema universitario de Galicia y a las entidades vinculadas o dependientes de las mismas, así como el Parlamento de Galicia, Consejo Consultivo, Valedor del Pueblo, Consejo de Cuentas, Consejo Económico y Social, Consejo Gallego de Relaciones Laborales y Consejo de la Cultura Gallega, sin perjuicio de la información que debe publicarse según la normativa básica en materia de transparencia respecto a las licitaciones que hayan de adjudicarse por los procedimientos abierto, restringido, negociado con publicidad y diálogo competitivo, así como en los concursos de proyectos, publicarán la siguiente información:

- a) El objeto, duración y valor estimado del contrato.
- b) El procedimiento de adjudicación.
- c) Los pliegos, documentos descriptivos y toda la documentación de interés para la licitación, incluyendo las respuestas a las aclaraciones.
- d) En el caso de contratación de medios y prestaciones incluidos en los catálogos de autoprovisión regulados en la Ley 14/2013, de racionalización del sector público autonómico, el informe que, de acuerdo con lo dispuesto en dicha ley, justifique la imposibilidad de hacer uso de la autoprovisión.
- e) En su caso, la composición de las mesas de contratación, del comité de personas expertas y/o de los organismos técnicos especializados que deban intervenir en el proceso de adjudicación.
- f) Los anuncios publicados en los diarios oficiales y en la web del perfil de contratante (texto y fecha de publicación).
- g) El lugar de presentación de ofertas y la fecha y la hora límite de presentación.

- h) En su caso, el lugar, fecha y hora del acto público de apertura de ofertas.
- i) El número de los licitadores, con identificación de los admitidos, excluidos y, en su caso, de los seleccionados.
- j) La valoración de las ofertas de acuerdo con los criterios de valoración, con las limitaciones impuestas por la excepción de confidencialidad prevista en la Ley de Contratos del Sector Público.
- k) La adjudicación del contrato.
- l) La formalización del contrato.
- m) Las modificaciones del contrato aprobadas.
- n) Las decisiones de desistimiento y renuncia a los contratos.
- ñ) La cesión de contratos o subcontrataciones.

La información relativa a todos los contratos menores, con indicación del objeto, duración, importe de licitación y adjudicación, número de licitadores participantes e identidad del adjudicatario se publicarán, al menos trimestralmente, en el portal web de transparencia.

También serán objeto de publicación los acuerdos y criterios interpretativos de los órganos consultivos en materia de contratación.

Obligaciones de información sobre concesión de servicios públicos.- Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, en relación con las concesiones de servicios públicos, las entidades del sector público autonómico, las universidades del Sistema universitario de Galicia y a las entidades vinculadas o dependientes de las mismas, así como el Parlamento de Galicia, Consejo Consultivo, Valedor del Pueblo, Consejo de Cuentas, Consejo Económico y Social, Consejo Gallego de Relaciones Laborales y Consejo de la Cultura Gallega, deberán publicar:

- a) El servicio público objeto de la concesión administrativa.
- b) La identificación del concesionario.
- c) Los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas que rijan dicha concesión.
- d) Los estándares mínimos de calidad del servicio público.
- e) La identificación de la persona responsable del contrato.
- f) Las direcciones electrónicas a las que pueden dirigirse las reclamaciones de responsabilidad patrimonial y las quejas en los términos en los que se determine reglamentariamente.
- g) El personal adscrito a la prestación del servicio, expresando la categoría y titulación.

Obligaciones específicas de información sobre convenios.- La Xunta de Galicia, a través de la consejería competente en materia de administraciones públicas, mantendrá un registro de convenios público y accesible en el que los sujetos del sector público autonómico harán pública la información prevista en la normativa básica en materia de transparencia.

Además de la información que debe hacerse pública según la normativa básica en materia de transparencia, cada consejería o entidad habrá de remitir para su publicación en el Diario Oficial de Galicia, dentro de los primeros veinte días de los meses de enero, mayo y septiembre de cada año, una relación de los convenios suscritos referida al cuatrimestre anterior. Además del texto del convenio, deberá hacerse pública la correspondiente memoria en la que se justifique la utilización de esta figura.

Cuando dichos convenios impliquen obligaciones económicas para la Hacienda autonómica o para las entidades públicas instrumentales integrantes del sector público autonómico de Galicia, se señalará con claridad el importe de las mismas, el objeto del convenio y la persona o entidad destinataria.

Obligaciones de información sobre encomiendas de gestión y encargos a medios propios.- Los sujetos del sector público autonómico, además de la información que debe hacerse pública según la normativa básica en materia de transparencia, también indicarán anualmente, en el caso de las encomiendas de gestión y encargos a medios propios, el porcentaje de actividad realizada por el medio propio a favor de los entes de control.

Información específica sobre subvenciones.- Además de la información que debe hacerse pública según la normativa básica en materia de transparencia, las entidades del sector público autonómico, las universidades del Sistema universitario de Galicia y a las entidades vinculadas o dependientes de las mismas, así como el Parlamento de Galicia, Consejo Consultivo, Valedor del Pueblo, Consejo de Cuentas, Consejo Económico y Social, Consejo Gallego de Relaciones Laborales y Consejo de la Cultura Gallega publicarán:

- a) El texto íntegro de la convocatoria de las ayudas o subvenciones.
- b) Las concesiones de dichas ayudas o subvenciones.

Se entienden incluidas a efectos de lo establecido en el párrafo anterior:

- a) Cualquier otro acuerdo o resolución del que resulte un efecto equivalente a la obtención de ayudas directas por parte del beneficiario o beneficiaria.
- b) Las aportaciones monetarias realizadas por la Comunidad Autónoma a favor de las entidades locales, siempre que no estén destinadas a financiar globalmente la actividad de cada ente.

Pueden ser excluidos de la publicación:

- a) Aquellos supuestos en los que la publicación de los datos de la persona beneficiaria, en razón al objeto de la ayuda, sea contraria al respeto y a la salvaguarda del honor y de la intimidad personal y familiar de las personas físicas, en virtud de lo establecido en la Ley orgánica 1/1982, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

- b) Aquellos datos que estén protegidos por el secreto comercial o industrial, previo informe debidamente motivado.
- c) Con carácter general, aquellos supuestos o aquellos datos en los que así lo exijan o aconsejen razones prevalentes por la existencia de un interés público más digno de protección, el cual, en todo caso, deberá ser motivado expresamente.

Información sobre ordenación del territorio y medio ambiente.- Los instrumentos de ordenación del territorio y los planes urbanísticos, así como sus correspondientes modificaciones y revisiones, deberán ser objeto de publicidad, difundiendo, como mínimo, la siguiente información:

- a) La estructura general de cada municipio.
- b) La clasificación y calificación del suelo.
- c) La ordenación prevista para el suelo, con el grado de detalle adecuado.
- d) La normativa urbanística.
- e) Todas las resoluciones e informes que en el ejercicio de sus potestades y competencias emitan la Xunta de Galicia y los órganos que, en su caso, ejercen competencias sobre urbanismo.

Igualmente, serán objeto de publicación:

- a) La información geográfica de elaboración propia cuya difusión sea más relevante para el conocimiento general, facilitando las fuentes, notas metodológicas y modelos utilizados.
- b) La información medioambiental que debe hacerse pública de conformidad con la normativa vigente, incluyendo, en todo caso, la relativa a la calidad de las aguas continentales y marinas, y la de emisiones de gases de efecto invernadero.
- c) La información relativa a los convenios urbanísticos que se suscriban, con mención de los terrenos afectados, de las personas titulares de dichos terrenos, del objeto del convenio y de las contraprestaciones que se establezcan en el mismo.

Información específica sobre las relaciones de la Xunta con el Parlamento de Galicia.- La Xunta de Galicia publicará en el Portal de transparencia y Gobierno abierto la relación de los acuerdos aprobados en el Parlamento de Galicia que afecten a sus competencias, detallando la fecha de aprobación y el organismo competente para su cumplimiento. A su vez, publicará aquellos acuerdos que la insten a dirigirse a otras entidades.

A finales de cada año, la Xunta de Galicia elaborará y publicará en el Portal de transparencia y Gobierno abierto un informe respecto al grado de cumplimiento de los acuerdos aprobados por el Parlamento en ese año.

Ampliación de las obligaciones de publicidad activa.- Los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de la presente ley fomentarán la difusión de cualquier otra información pública que se considere de interés para la ciudadanía.

3.3.- CAPÍTULO IV: DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

3.3.1.- Sección 1ª) Normas generales

El derecho de acceso a la información pública.- Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública en los términos previstos en la normativa básica en materia de transparencia.

Se entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de la presente ley y que hayan sido elaborados o adquiridos en ejercicio de sus funciones.

Asimismo, se considera información pública la producida por las entidades que presten servicios públicos o ejerzan potestades administrativas.

En el ejercicio de su derecho al acceso a la información pública se garantizará a la ciudadanía:

- a) La posibilidad de utilización de la información obtenida sin necesidad de autorización previa y sin más limitaciones que las derivadas de esta u otras leyes.
- b) La recepción de la información pública en formato electrónico o en papel, según haya indicado la persona solicitante.
- c) La recepción de la información pública en la lengua oficial de Galicia en la que la solicite.
- d) El conocimiento de las tasas y precios que, en su caso, sean exigibles para la obtención de copias o para la transposición de la información a formatos diferentes del original.
- e) La realización de propuestas y sugerencias tanto sobre la información demandada como sobre los formatos, programas o lenguajes informáticos empleados.

Cuando el derecho de acceso a la información pública sea ejercido por un diputado o diputada del Parlamento de Galicia en su condición de tal, y sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, se regirá por su normativa específica.

Limitaciones del derecho de acceso a la información pública.- El derecho de acceso a la información pública solo podrá ser limitado o denegado en los supuestos previstos en la normativa básica.

En aquellos casos en que la aplicación de alguna limitación no afecte a la totalidad de la información, y siempre que sea posible, se concederá el acceso parcial, omitiendo la información afectada por la limitación, excepto que la información resultante sea equívoca o carente de sentido.

Las limitaciones deberán ser proporcionadas atendiendo a su objeto y finalidad de protección. En todo caso, habrán de interpretarse de manera restrictiva y justificada, y se aplicarán a menos que un interés público o privado superior justifique la divulgación de la información.

Las limitaciones al derecho de acceso solo serán de aplicación durante el periodo de tiempo determinado por las leyes o mientras se mantenga la razón que las justifique.

3.3.2.- Sección 2ª) Ejercicio del derecho de acceso a la información pública

Solicitud de acceso a la información.- El procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso se iniciará con la presentación de la correspondiente solicitud, que deberá dirigirse a la persona titular del órgano administrativo o entidad que posea la información. Cuando se trate de información en posesión de personas físicas o jurídicas que presten servicios públicos o ejerzan potestades administrativas, la solicitud se dirigirá a la Administración, organismo o entidad del sector público a los que se hallen vinculadas.

La persona solicitante tiene derecho a recibir orientación y asesoramiento para el ejercicio de este derecho a través del Sistema integrado de atención a la ciudadanía regulado en la Ley de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración.

Para fomentar la presentación de las solicitudes por vía electrónica, la Administración ofrecerá a la ciudadanía, a través del Portal de transparencia y Gobierno abierto de Galicia, modelos normalizados de solicitud y la posibilidad de envío a la Administración pública requerida, sin perjuicio de las posibilidades que cada una de ellas pueda ofrecer en su página web propia.

La persona solicitante no está obligada a motivar su solicitud de acceso a la información. Sin embargo, podrá exponer los motivos por los que solicita la información y que podrán ser tenidos en cuenta cuando se dicte la resolución. No obstante, la ausencia de motivación no será por sí sola causa de rechazo de la solicitud.

Tramitación y resolución de las solicitudes de acceso.- La tramitación de las solicitudes de acceso se efectuará conforme a lo previsto en la normativa básica en materia de transparencia.

Cuando las solicitudes se refieran a información que afecte a derechos e intereses de terceros, el órgano encargado de resolver les concederá un plazo de quince días para que puedan formular alegaciones.

El traslado de la solicitud a la persona afectada producirá la suspensión del plazo para resolver hasta que se reciban las alegaciones o transcurra el plazo concedido para su presentación.

En el ámbito del sector público autonómico, la competencia para la resolución de las solicitudes de acceso corresponderá a la persona titular de la secretaría general, la secretaría general técnica, la dirección general o la delegación territorial en el caso de la Administración general de la Comunidad Autónoma, y a la persona titular de los órganos de gobierno o ejecutivos de las entidades instrumentales del sector público que posean la información.

La resolución en la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse, a la persona solicitante y a los terceros afectados que así lo hubiesen solicitado, lo antes posible y, como más tarde, en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver.

Transcurrido el plazo para resolver sin que se haya dictado y notificado resolución expresa, se entenderá que la solicitud ha sido desestimada.

Reclamaciones frente a las resoluciones en materia de acceso a la información pública.- Contra toda resolución expresa o presunta en materia de acceso podrá interponerse una reclamación ante el Valedor del Pueblo, salvo en aquellas dictadas por el Parlamento de Galicia, Consejo Consultivo, Valedor del Pueblo, Consejo de Cuentas, Consejo Económico y Social, Consejo Gallego de Relaciones Laborales y Consejo de la Cultura Gallega en relación con sus actividades sujetas a derecho administrativo y, en todo caso, respecto de sus actos en materia de personal y contratación, contra las que, conforme a lo previsto en la normativa básica, solo cabrá la interposición de recurso contencioso-administrativo.

La reclamación ante el órgano independiente de control tendrá la consideración de sustitutiva de los recursos administrativos, así como un carácter potestativo y previo a la impugnación en vía contencioso-administrativa.

La reclamación se interpondrá en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado o desde el día siguiente a aquel en que se produzcan los efectos del silencio administrativo.

La tramitación de la reclamación se ajustará a lo dispuesto en materia de recursos en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP.

Cuando la denegación del acceso a la información se fundamente en la protección de derechos o intereses de terceros se otorgará, previamente a la resolución de la reclamación, trámite de audiencia a las personas que pudieran resultar afectadas para que aleguen lo que a su derecho convenga.

El plazo máximo para resolver y notificar la resolución será de tres meses, transcurrido el cual, la reclamación se entenderá desestimada.

Una vez notificadas las personas interesadas, y previa disociación de los datos de carácter personal que contuviesen, las resoluciones del Valedor del Pueblo por las que se resuelven las reclamaciones de acceso a la información pública se publicarán en el Portal de transparencia y Gobierno abierto y deberán ser tenidas en cuenta por parte de los sujetos que hayan dictado las resoluciones objeto de reclamación.

3.4.- CAPÍTULO V: MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y CONTROL

Portal de transparencia y Gobierno abierto.- La Xunta de Galicia, a través de la consejería competente en materia de evaluación y reforma administrativa, en coordinación con el órgano o entidad con competencias horizontales en materia de Administración electrónica, desarrollará el Portal de transparencia y Gobierno abierto, configurado como punto de acceso electrónico para poner a disposición de la ciudadanía, a través de internet, la información que deba hacerse pública de acuerdo con la normativa básica de aplicación y con esta ley.

A los mencionados efectos, las consejerías y entidades del sector público autonómico, a través de las unidades responsables, deberán comunicar aquella información al órgano competente para el cumplimiento de sus obligaciones de publicidad, pudiéndose articular la interconexión directa de los datos.

El acceso de la ciudadanía a la información del Portal de transparencia y Gobierno abierto será gratuito y respetará los principios de accesibilidad, interoperabilidad y reutilización. La información estará disponible en gallego y castellano.

El Portal de transparencia y Gobierno abierto incorporará, en los términos que se establezcan reglamentariamente, otra información de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia cuyo acceso se solicite con mayor frecuencia, así como permitirá la interconexión con otras direcciones electrónicas de la Red de portales de la Administración general y del sector público autonómico, integrada por los portales web y servicios web sociales y participativos cuya titularidad, gestión y administración corresponden a los órganos o unidades de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia en el ejercicio de sus competencias.

Los instrumentos de ordenación de la información del Portal de transparencia y Gobierno abierto, las prescripciones técnicas y las unidades encargadas de su organización y gestión, que se determinarán reglamentariamente, garantizarán que la información disponible esté actualizada y que sea accesible y comprensible, y velarán por la accesibilidad universal en los términos previstos en la Ley 10/2014, de accesibilidad.

El Portal de transparencia y Gobierno abierto estará sometido a las normas generales que rijan la presencia de la Administración autonómica y de su sector público en internet.

Reglamentariamente se determinarán las medidas complementarias y los instrumentos de colaboración con las otras administraciones y entidades incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley, a fin de promover la interoperabilidad con las direcciones electrónicas que en ellas se establezcan para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia y publicidad activa y para facilitar que las entidades sin ánimo de lucro y corporaciones de derecho público afectadas puedan cumplir con las obligaciones de publicidad activa a través del Portal de transparencia y Gobierno abierto.

El Portal de transparencia y Gobierno abierto deberá disponer de un sistema de suscripciones que permita a la ciudadanía recibir de forma automática por medios electrónicos un aviso de la incorporación al portal de nueva información relativa a aquellos ámbitos, sean temáticos o sean organizativos, de los cuales haya solicitado ser informada.

Órganos, servicios o unidades administrativas responsables de la transparencia. - En los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título, los órganos, servicios o unidades administrativas responsables de la transparencia distintos de los establecidos en el apartado siguiente serán designados por el órgano competente que establezca su normativa reguladora.

En el ámbito del sector público autonómico, los órganos, servicios o unidades administrativas responsables de la transparencia dependerán, en el caso de la Administración general de la Comunidad Autónoma, de la Secretaría General de la Presidencia y de la secretaría general técnica de cada consejería o de los

órganos de gobierno o ejecutivos equivalentes de las entidades instrumentales del sector público autonómico.

Los órganos, servicios o unidades administrativas a los que se refiere el apartado anterior, en su respectivo ámbito de actuación, ejercerán las siguientes funciones:

- a) Solicitar la información exigida por el Capítulo II de este título en materia de su competencia y difundirla mediante su publicación en el Portal de transparencia y Gobierno abierto.
- b) Recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información pública reguladas en el capítulo IV de este título.
- c) Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información.
- d) Realizar el seguimiento y control de la correcta tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública y, en su caso, de las reclamaciones y recursos que se interpongan.
- e) Las demás funciones necesarias para el cumplimiento adecuado de las obligaciones previstas en la presente ley.

Coordinación y control interno en materia de transparencia.- En el ámbito del sector público autonómico, la coordinación general y el control interno en materia de transparencia serán ejercidos por la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación prevista en la Ley 1/2015, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración.

Dicha comisión, que será asistida por la persona titular del centro directivo con competencias en materia de evaluación y reforma administrativa, establecerá la planificación directiva en materia de transparencia, podrá dictar instrucciones, establecer protocolos y fijar criterios tanto respecto a la implementación de la publicidad activa como en relación con el seguimiento del adecuado cumplimiento de las demás obligaciones en materia de transparencia.

Cuando dicha comisión ejerza funciones relativas a la reutilización de la información y al Portal de transparencia y Gobierno abierto, esta comisión será también asistida por la persona titular del ente público con competencias en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

La Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación ejercerá las funciones necesarias para la coordinación adecuada en materia de transparencia dentro del sector público autonómico y el control en el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente ley, y acordará la incorporación en el Portal de transparencia y Gobierno abierto de aquella información que sea solicitada por la ciudadanía con más frecuencia.

El Comisionado de la Transparencia.- Se crea el Comisionado de la Transparencia y se atribuyen las funciones del mismo al Valedor del Pueblo.

El Comisionado de la Transparencia es el órgano independiente de control del cumplimiento de las obligaciones comprendidas en este título por parte de los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación.

El Comisionado de la Transparencia ejercerá las funciones siguientes:

- a) Responder a las consultas que, con carácter facultativo, le sean formuladas por los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de la presente ley.
- b) Adoptar recomendaciones para el mejor cumplimiento de las obligaciones legales en materia de transparencia y buen gobierno, oída la Comisión de la Transparencia.
- c) Asesorar en materia de transparencia del derecho de acceso a la información pública y buen gobierno.
- d) Emitir informe, con carácter previo a su aprobación, sobre proyectos de ley o de reglamentos en materia de transparencia y buen gobierno, oída la Comisión de la Transparencia.
- e) Efectuar, a iniciativa propia o a causa de denuncia, requerimientos para la subsanación de los incumplimientos que pudieran producirse de las obligaciones establecidas en materia de publicidad activa previstas en la presente ley.
- f) Aquellas otras funciones que le sean atribuidas por una norma legal.

La Comisión de la Transparencia.- Se crea la Comisión de la Transparencia como órgano colegiado independiente adscrito al Valedor del Pueblo. Se compondrá de los siguientes miembros:

- a) Presidente o presidenta: el valedor o valedora del pueblo.
- b) Vicepresidente o vicepresidenta: el adjunto o adjunta a la institución del Valedor del Pueblo.
- c) Vocales: una persona representante de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación de la Xunta de Galicia, una persona representante del Consejo Consultivo de Galicia, una persona representante del Consejo de Cuentas y una persona representante de la Federación Gallega de Municipios y Provincias.

La Comisión de la Transparencia es el órgano independiente al que corresponde la resolución de las reclamaciones frente a las resoluciones de acceso a la información pública que establece el artículo 28 de la presente ley. En caso de empate, el presidente o presidenta tendrá voto dirimente.

Separación de funciones y medios.- El Comisionado de la Transparencia y la Comisión de la Transparencia actuarán con separación de sus funciones respecto a las otras que corresponden al Valedor del Pueblo, si bien contarán con los medios personales y materiales asignados a esta institución.

Colaboración con el Valedor del Pueblo.- Los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de la presente ley prestarán la colaboración necesaria al Valedor del Pueblo para el correcto desarrollo de sus funciones, facilitando la información que les solicite en su respectivo ámbito competencial.

La Xunta de Galicia, a través de la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, remitirá al Valedor del Pueblo el informe anual preceptivo sobre:

- a) Las estadísticas relativas al derecho de acceso a la información pública, con la inclusión del número de solicitudes presentadas y de los porcentajes de los distintos tipos de resolución a que dieron lugar.
- b) Los datos sobre la información más consultada en el Portal de transparencia y Gobierno abierto, y sobre la más solicitada a través del ejercicio del derecho de acceso.

Informe anual al Parlamento.- El Valedor del Pueblo incluirá, en su informe presentado anualmente ante el Parlamento de Galicia, un apartado relativo al grado de aplicación y cumplimiento de la presente ley, en el que recogerá, en todo caso:

- a) Los criterios interpretativos y las recomendaciones que haya formulado durante ese año.
- b) La relación de reclamaciones presentadas contra denegaciones de solicitudes de acceso y el sentido de su resolución.
- c) La actividad de asesoramiento realizada en materia de transparencia, del derecho de acceso a la información pública y buen gobierno.
- d) Los requerimientos efectuados de subsanación de los incumplimientos que pudieran producirse.
- e) La evaluación del grado de cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa por parte de los distintos sujetos incluidos en su ámbito de aplicación, formulándose requerimientos expresos en el caso de cumplimiento insuficiente.

El informe anual que se presentará al Parlamento estará también a disposición de la ciudadanía dentro del Portal de transparencia y Gobierno abierto, así como en la página web del Valedor del Pueblo.

4.- TÍTULO II: BUEN GOBIERNO, CAPÍTULO I: ALTOS CARGOS

4.1.- SECCIÓN 1ª) ÁMBITO DE APLICACIÓN

Ámbito de aplicación.- El contenido de las obligaciones de este título, cuando no se especifique lo contrario, será de aplicación a la totalidad de los altos cargos de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y de las entidades del sector público autonómico, consideración que tendrán los siguientes cargos públicos:

- a) Los miembros del Consejo de la Xunta de Galicia.
- b) Las delegadas y delegados territoriales, secretarías y secretarios generales, secretarías y secretarios generales técnicos, directoras y directores generales y cargos asimilados de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia.

c) Los presidentes y presidentas, directores y directoras generales y asimilados de los entes instrumentales del sector público autonómico previstos en el artículo 45 de la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, excepto de las fundaciones del sector público autonómico, siempre que tengan la condición de máximos responsables y cuyo nombramiento sea efectuado por decisión del Consejo de la Xunta de Galicia o por sus propios órganos de gobierno.

d) El personal eventual que, en virtud de nombramiento legal, ejerza funciones de jefatura de gabinete o jefatura de prensa de los gabinetes de la persona titular de la Presidencia de la Xunta y de los demás miembros del Consejo de la Xunta de Galicia.

e) Las personas titulares de cualquier otro puesto de trabajo de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y entes instrumentales del sector público autonómico, cualquiera que sea su denominación, cuyo nombramiento se efectúe por decreto del Consejo de la Xunta de Galicia.

f) El presidente o presidenta del Consejo Económico y Social.

La aplicación a los sujetos mencionados en el apartado anterior de las disposiciones contenidas en este título no afectará en caso alguno a la condición de cargo electo que pudieran tener.

4.2.- SECCIÓN 2ª) EJERCICIO DEL ALTO CARGO

Nombramiento y ejercicio del alto cargo.- El nombramiento del alto cargo se hará entre personas idóneas y se realizará atendiendo a criterios de competencia profesional entre personas con cualificación, formación y experiencia en función del cargo a desempeñar. La idoneidad será apreciada tanto por quien propone como por quien nombra al alto cargo.

Las personas que ocupen los cargos comprendidos en el ámbito de aplicación de este capítulo estarán sujetas a los principios que figuran en el Código ético institucional de la Xunta de Galicia en los términos en el mismo establecidos.

La adhesión al Código ético institucional de la Xunta de Galicia deberá figurar expresamente en el acto de nombramiento del alto cargo.

El tratamiento oficial de los miembros del Gobierno y de los altos cargos será el de señor/señora, seguido de la denominación del cargo, empleo o rango correspondiente.

4.3.- SECCIÓN 3ª) RÉGIMEN DE ACTIVIDADES E INCOMPATIBILIDADES DE ALTOS CARGOS

Principios generales.- Los altos cargos comprendidos en el ámbito de aplicación de este capítulo ejercerán sus funciones con dedicación exclusiva y no podrán compatibilizar su actividad pública con:

a) El desempeño, por sí mismo o mediante sustitución de persona interpuesta, de cualquier otro puesto, profesión o actividad, públicos o privados, por cuenta propia o ajena.

- b) El ejercicio de cualquier otra función o actividad pública representativa, incluido el ejercicio de cargos electivos en colegios, cámaras o entidades que tengan atribuidas funciones públicas o coadyuven a estas, salvo las autorizadas por la presente ley.
- c) El desempeño, por sí mismo o por personas interpuestas, de cargos de toda índole en empresas o sociedades que tengan contratos de cualquier naturaleza con el sector público estatal, autonómico o local, sea cual sea la configuración jurídica de aquellas.
- d) El ejercicio de cargos, por sí mismo o por personas interpuestas, que lleven anexas funciones de dirección, representación o asesoramiento de toda clase de sociedades mercantiles y civiles y consorcios de fin lucrativo, aunque unos y otros no realicen fines de servicios públicos ni tengan relaciones contractuales con las administraciones, organismos o empresas públicas.
- e) La gestión, defensa, dirección o asesoramiento de asuntos particulares ajenos cuando, por su índole, compita a las administraciones públicas resolverlos o quede implicada en ellos la realización de algún servicio o fin público.
- f) La percepción de pensión de jubilación o retiro por derechos pasivos o por cualquier régimen de la Seguridad Social público y obligatorio, salvo las pensiones de viudedad, las prestaciones por hijo o hija o persona discapacitada a cargo o el cobro de una cantidad a cuenta por accidente de trabajo o enfermedad profesional.

En ningún caso se podrá percibir más de una remuneración, periódica o eventual, con cargo a los presupuestos de las administraciones públicas y de los organismos y empresas de ellas dependientes, sin perjuicio de las indemnizaciones por gastos de viajes, estancias, traslados o asistencias que en cada caso correspondan por las actividades declaradas compatibles.

Compatibilidades con actividades públicas.- El ejercicio de las funciones de alto cargo será compatible con las siguientes actividades públicas:

- a) El ejercicio de aquellos cargos que les correspondan con carácter institucional o para los que hayan sido designados por su propia condición.
- b) La representación de la Administración autonómica en los órganos colegiados.
- c) El desarrollo de misiones temporales de representación ante organizaciones o conferencias, nacionales e internacionales.
- d) La representación de la Administración autonómica en los órganos colegiados o en los consejos de administración de organismos o empresas con capital público o de entidades de derecho público.

En el supuesto de pertenencia a más de dos consejos de administración de organismos o empresas con capital público o de entidades de derecho público, solo se podrán percibir cantidades en concepto de asistencia por un máximo de dos consejos de administración.

El Consejo de la Xunta de Galicia podrá limitar la pertenencia a más de dos de los referidos consejos de administración, así como determinar la no percepción de cantidad alguna por asistencia.

e) El cargo de diputado o diputada en el Parlamento de Galicia, solo en el caso de los miembros del Gobierno gallego.

En los supuestos previstos en los apartados anteriores, los cargos comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente ley solo podrán percibir, por los indicados cargos o actividades compatibles, las indemnizaciones por razón de servicio que les correspondan de acuerdo con la normativa vigente, así como las cantidades en concepto de asistencia en los supuestos b) y d) previstos en el apartado anterior. Las restantes cantidades que, en su caso, se devenguen por el desarrollo de estas funciones y cargos, sea cual sea el concepto del devengo, serán ingresadas por la empresa, sociedad, organismo o ente pagador directamente en la Tesorería General de la Xunta de Galicia.

Compatibilidad con el ejercicio de la docencia.- Se podrá compatibilizar, cumplidas las restantes exigencias de la presente ley, el ejercicio de funciones docentes, de carácter reglado, siempre que no supongan menoscabo de la dedicación en el ejercicio del cargo público y se realice en régimen de dedicación a tiempo parcial.

El desarrollo de esta actividad no podrá suponer en ningún caso incremento alguno sobre las cantidades que por cualquier concepto corresponda percibir por el ejercicio del cargo público, con excepción de las indemnizaciones por gastos de viajes, estancias y traslados que les correspondan de acuerdo con la normativa vigente en el área docente, y dándoles idéntico destino a los derechos económicos que, en su caso, pudiesen devengarse.

Para el ejercicio de las funciones docentes se requerirá la autorización expresa de la persona titular de la consejería competente en materia de función pública.

Los altos cargos comprendidos en el ámbito de aplicación de este capítulo podrán participar en las actividades a cargo de los centros oficiales de formación y perfeccionamiento del personal empleado público mediante la impartición de conferencias y cursos, siempre que dicha colaboración se produzca con carácter excepcional, así como en los congresos, seminarios y actividades análogas, teniendo derecho a la percepción de las indemnizaciones previstas reglamentariamente.

Los centros de formación dependientes de la Administración general de la Comunidad Autónoma y de los entes instrumentales del sector público autonómico comunicarán trimestralmente a las consejerías competentes en materia de presupuestos y de función pública el desglose de las cantidades satisfechas por los conceptos indicados.

Compatibilidad con actividades privadas.- El ejercicio de un cargo de los comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente ley será compatible con las siguientes actividades privadas, siempre que con su desarrollo no comprometa la imparcialidad o independencia de sus funciones públicas:

- a) Las que se deriven de la simple administración del patrimonio personal o familiar.
- b) Las actividades de producción y creación literaria, artística, científica o técnica y las publicaciones derivadas de aquellas, así como la colaboración y la asistencia ocasional como ponente en congresos, seminarios, jornadas de trabajo, conferencias o cursos de carácter profesional, siempre que no sean consecuencia de una relación de empleo o de prestación de servicios o supongan un menoscabo del estricto cumplimiento de sus deberes.
- c) La participación en entidades culturales o benéficas que no tengan ánimo de lucro y siempre que no perciban ningún tipo de retribución o percepción por dicha participación.

La persona interesada en la realización de estas actividades se lo comunicará a la Dirección General de la Función Pública con carácter previo, salvo en el supuesto establecido en el apartado a).

Los miembros del Consejo de la Xunta no podrán percibir retribución alguna por la colaboración y/o asistencia ocasional como ponente en congresos, seminarios, jornadas de trabajo o cursos de carácter profesional.

Los derechos económicos que, en su caso, pudieran devengarse derivados de las referidas actividades serán ingresados por la empresa, sociedad, organismo o ente pagador directamente en la Tesorería General de la Xunta de Galicia.

Conflicto de intereses.- La persona que ocupe un alto cargo de los mencionados en el ámbito de aplicación de este título deberá evitar, en todo caso, la influencia de sus intereses personales en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades por suponerles un beneficio o perjuicio. A estos efectos, se considerarán intereses personales:

- a) Los intereses propios.
- b) Los intereses familiares, incluyendo los de su cónyuge o persona con quien conviva en análoga relación de afectividad, así como los de parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y del segundo grado de afinidad.
- c) Los de las personas con quienes tenga una cuestión litigiosa pendiente.
- d) Los de las personas con quienes tenga amistad íntima o enemistad manifiesta.
- e) Los de personas jurídicas o entidades privadas en las cuales el alto cargo, su cónyuge o persona unida en análoga relación hubieran ejercido funciones de dirección, asesoramiento o administración en los dos años anteriores al nombramiento.
- f) Los de personas jurídicas o entidades privadas a las que los familiares previstos en el apartado b) estén vinculados por una relación laboral o profesional de cualquier tipo, siempre que la misma implique el ejercicio de funciones de dirección, asesoramiento o administración.

Los altos cargos no podrán tener, por sí mismos o por persona interpuesta, participaciones directas o indirectas superiores a un diez por ciento en empresas en tanto tengan conciertos o contratos de cualquier naturaleza con el sector público estatal, autonómico o local, o reciban subvenciones provenientes de cualquier Administración pública.

A los efectos previstos en este artículo, se considera persona interpuesta a la persona física o jurídica que actúa por cuenta del alto cargo.

En el caso en que, de forma sobrevenida, se produzca la causa descrita en este apartado, el alto cargo habrá de notificarlo a la Oficina de Incompatibilidades y Buenas Prácticas, que deberá informar sobre las medidas a adoptar para garantizar la objetividad en la actuación pública.

En el supuesto de que la persona que sea nombrada para ocupar un alto cargo posea la participación a que se refiere el apartado anterior, tendrá que enajenar o ceder las participaciones y los derechos inherentes a ellas durante el tiempo en que ejerza su cargo, en el plazo de tres meses a contar desde el día siguiente al de su nombramiento. Si la participación hubiese sido adquirida por sucesión hereditaria u otro título gratuito durante el ejercicio del cargo, tendrá que desprenderse de ella en el plazo de tres meses desde su adquisición. Dicha participación y posterior transmisión serán, asimismo, declaradas en el Registro de Actividades de Altos Cargos y en el Registro de Bienes Patrimoniales en la forma que reglamentariamente se determine.

Deber de abstención.- Las personas que ocupen los altos cargos comprendidos en el ámbito de aplicación de este título deberán abstenerse de intervenir en los procedimientos administrativos que afecten a sus intereses personales, tal y como están definidos en el artículo anterior. A estos efectos, utilizarán la figura de la abstención regulada en la normativa básica en materia de procedimiento administrativo. Asimismo, podrán ser recusados en los términos previstos en dicha normativa.

La abstención se realizará por escrito para su adecuada expresión y constancia, y se la notificará a la persona superior inmediata o, en su defecto, al órgano que lo o la nombró, que resolverá lo procedente. En caso de que se produzca en el seno de un órgano colegiado, la abstención constará y se incorporará al acta elaborada por su secretaría. En cualquiera de los casos, la abstención será comunicada en un plazo máximo de un mes al Registro de Actividades de Altos Cargos para su constancia.

La persona que ocupe el alto cargo podrá formular a la Oficina de Incompatibilidades y Buenas Prácticas cuantas cuestiones considere precisas sobre la procedencia de su abstención en asuntos concretos.

Limitaciones al ejercicio de actividades posteriores al cese.- Durante los dos años siguientes a la fecha de su cese, los altos cargos no podrán realizar actividades ni prestar servicios en entidades privadas relacionadas con expedientes sobre los cuales hubiesen dictado resolución en el ejercicio del cargo.

Quedarán exceptuadas de lo dispuesto en el apartado anterior aquellas personas que se reincorporen a entidades privadas en las que ya hubiesen ejercido con anterioridad a ocupar el puesto de alto cargo, siempre y cuando la actividad que vayan a desempeñar en ellas sea en puestos de trabajo que no estén directamente relacionados con las competencias del cargo público ocupado ni puedan adoptar decisiones que afecten a las competencias del cargo público desempeñado.

Durante los dos años siguientes a la fecha de su cese, los altos cargos tampoco podrán firmar, ni por sí mismos ni a través de entidades participadas por ellos directa o indirectamente en más del diez por ciento, contratos de asistencia técnica, de servicios o similares con la Administración pública en la que hubieran prestado servicios, siempre que guarden relación directa con las funciones que el alto cargo ejercía.

Durante el mencionado periodo de dos años, al que se refiere el apartado 1, estas personas deberán efectuar, ante la Oficina de Incompatibilidades y Buenas Prácticas, declaración sobre las actividades que vayan a realizar, con carácter previo a su inicio.

En un mes desde la recepción en el Registro de Actividades de dicha comunicación, el centro directivo competente en materia de función pública deberá pronunciarse sobre la compatibilidad de la actividad privada que se va a realizar y deberá comunicárselo tanto a la persona afectada como a la entidad en la que pretenda prestar sus servicios. Las resoluciones que reconozcan la compatibilidad con actividad privada serán publicadas en el Portal de transparencia y Gobierno abierto.

Cuando la Oficina de Incompatibilidades y Buenas Prácticas considere que la actividad privada que pretende desarrollar la persona que ocupó el alto cargo vulnera lo establecido en los apartados 1 y 3 de este artículo, se lo comunicará a la persona interesada, así como a la entidad en la que pretende prestar servicios, concediéndoles un plazo máximo de diez días para que realicen las alegaciones que estimen oportunas al respecto. Analizadas las alegaciones, la Oficina propondrá a la persona titular del centro directivo competente en materia de función pública la resolución que proceda.

Durante los dos años posteriores a la fecha de su cese como alto cargo, aquellos y aquellas que reingresen en la función pública y tengan concedida la compatibilidad para prestar servicios retribuidos de cualquier naturaleza a personas físicas o jurídicas de carácter privado se abstendrán en todas aquellas actuaciones privadas que guarden relación con las competencias del cargo ejercido. Tampoco podrán firmar, ni por sí mismos ni a través de entidades participadas por ellos directa o indirectamente en más del diez por ciento, contratos de asistencia técnica, de servicios o similares con la Administración pública en la que hubieran prestado servicios, siempre que guarden relación directa con las funciones que el alto cargo ejercía.

Prohibición de la tenencia de fondos en paraísos fiscales.- Durante el ejercicio de su cargo, así como en los dos años siguientes a su cese, los altos cargos no podrán tener, por sí mismos o por personas o entidades o empresas interpuestas, fondos, activos financieros o valores negociables en países o territorios con calificación de paraíso fiscal según la regulación estatal de aplicación.

En caso de disponer de dichos fondos, activos financieros o valores negociables deberán ponerlo en conocimiento del órgano competente en materia de incompatibilidades y comprometerse a transferirlos a entidades o intermediarios financieros con residencia fiscal en países o territorios que no tengan dicha calificación.

TEMA 5.- LEY 2/2015, DE 29 DE ABRIL, DEL EMPLEO PÚBLICO DE GALICIA: TÍTULOS I, III, IV Y VI.

INTRODUCCIÓN

La Ley 2/2015, de 29 de abril, del empleo público de Galicia consta de doscientos doce artículos estructurados de manera rigurosamente sistemática en diez títulos, que abordan el objeto, principios y ámbito de actuación de la ley, los órganos administrativos competentes en materia de personal, las clases de personal, la organización del empleo público, la adquisición y pérdida de la relación de servicio, los derechos y deberes individuales de los empleados públicos, los derechos de ejercicio colectivo de los empleados públicos, las situaciones administrativas, el régimen disciplinario y las especialidades del personal al servicio de las entidades locales. La ley se completa con catorce disposiciones adicionales, diecisiete transitorias, dos derogatorias y cinco finales. Su estructura completa es la siguiente:

Preámbulo

- TÍTULO I. Objeto, principios y ámbito de aplicación
- TÍTULO II. Órganos administrativos competentes en materia de personal

CAPÍTULO I. Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia

CAPÍTULO II. Entidades locales y universidades públicas gallegas

- TÍTULO III. Clases de personal

CAPÍTULO I. Empleados públicos

Sección 1.^a Disposiciones generales

Sección 2.^a Personal funcionario de carrera

Sección 3.^a Personal funcionario interino

Sección 4.^a Personal laboral

Sección 5.^a Personal eventual

CAPÍTULO II. Personal directivo

- TÍTULO IV. Organización del empleo público

CAPÍTULO I. Estructura del empleo público

Sección 1.^a Ordenación de los puestos de trabajo

Sección 2.^a Ordenación de los empleados públicos

CAPÍTULO II. Planificación del empleo público

- TÍTULO V. Adquisición y pérdida de la relación de servicio

CAPÍTULO I. Selección de los empleados públicos

CAPÍTULO II. Adquisición de la relación de servicio

CAPÍTULO III. Pérdida de la relación de servicio

- TÍTULO VI. Derechos y deberes individuales de los empleados públicos

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

CAPÍTULO II. Promoción profesional y evaluación del desempeño

Sección 1.^a Carrera profesional y promoción interna

Sección 2.^a Evaluación del desempeño

CAPÍTULO III. Movilidad del personal funcionario

Sección 1.^a Disposiciones generales

Sección 2.^a Proc. ordinarios de provisión de puestos de trabajo por el personal funcionario de carrera

Sección 3.^a Proc. extraord. de provisión de puestos de trabajo por el personal funcionario de carrera

Sección 4.^a Movilidad forzosa

Sección 5.^a Movilidad interadministrativa

CAPÍTULO IV. Jornada de trabajo, permisos, licencias y vacaciones

Sección 1.^a Jornada de trabajo del personal funcionario

Sección 2.^a Permisos retribuidos del personal funcionario

Sección 3.^a Permisos del personal funcionario por conciliación de la vida personal, familiar y laboral

Sección 4.^a Licencias del personal funcionario

Sección 5.^a Vacaciones del personal funcionario

Sección 6.^a Jornada de trabajo, permisos, licencias y vacaciones del personal laboral

CAPÍTULO V. Derechos económicos y protección social

Sección 1.^a Retribuciones

Sección 2.^a Seguridad Social y derechos pasivos

- TÍTULO VII. Derechos de ejercicio colectivo de los empleados públicos

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

CAPÍTULO II. Negociación colectiva

CAPÍTULO III. Representación y participación institucional del personal funcionario

CAPÍTULO IV. Solución extrajudicial de conflictos colectivos

CAPÍTULO V. Derecho de reunión de los empleados públicos

- TÍTULO VIII. Situaciones administrativas

CAPÍTULO I. Disposiciones generales
CAPÍTULO II. Situación de servicio activo
CAPÍTULO III. Situación de servicios especiales
CAPÍTULO IV. Situación de servicio en otras administraciones públicas
CAPÍTULO V. Situaciones de excedencia voluntaria
CAPÍTULO VI. Situación de excedencia forzosa
CAPÍTULO VII. Situaciones de suspensión de funciones

- TÍTULO IX. Régimen disciplinario

CAPÍTULO I. Disposiciones generales
CAPÍTULO II. Faltas disciplinarias
CAPÍTULO III. Sanciones disciplinarias
CAPÍTULO IV. Procedimiento disciplinario
CAPÍTULO V. Extinción de la responsabilidad disciplinaria

- TÍTULO X. Especialidades del personal al servicio de las entidades locales

Disposiciones adicionales (14)
Disposiciones transitorias (17)
Disposiciones derogatorias (2)
Disposiciones finales (5)

1.- TÍTULO I: OBJETO, PRINCIPIOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Objeto.- La presente ley tiene por objeto la regulación del régimen jurídico de la función pública gallega y la determinación de las normas aplicables a todo el personal al servicio de las administraciones públicas incluidas en su ámbito de aplicación, en ejercicio de las competencias atribuidas a la Comunidad Autónoma de Galicia en su Estatuto de autonomía y en desarrollo del Estatuto básico del empleado público.

Potestad de autoorganización.- Con la finalidad de satisfacer los intereses generales, la Comunidad Autónoma de Galicia tiene atribuida la potestad de autoorganización, que la faculta, de acuerdo con el ordenamiento jurídico, para estructurar, establecer el régimen jurídico y dirigir y fijar los objetivos de la función pública gallega.

Principios informadores.- El régimen jurídico del personal incluido en el ámbito de aplicación de la presente ley se basa en los siguientes principios, los cuales informarán la actuación de las administraciones públicas en las que presta sus servicios:

- a) Servicio a la ciudadanía y a los intereses generales.
- b) Igualdad, mérito y capacidad en el acceso y en la promoción profesional.
- c) Sometimiento pleno a la ley y al derecho.

- d) Igualdad de trato entre mujeres y hombres.
- e) Objetividad, profesionalidad e imparcialidad en el servicio, garantizadas con la inamovilidad en la condición de funcionario de carrera.
- f) Eficacia en la planificación y gestión de los recursos humanos.
- g) Desarrollo y cualificación profesional permanente de los empleados públicos.
- h) Transparencia.
- i) Evaluación y responsabilidad en la gestión.
- j) Jerarquía en la atribución, ordenación y desempeño de las funciones y tareas.
- k) Negociación colectiva y participación, a través de los órganos de representación del personal, en la determinación de las condiciones de empleo.
- l) Cooperación y coordinación entre las administraciones públicas en la regulación y gestión del empleo público.

Las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley generalizarán la gestión por medios electrónicos de todos los procesos y procedimientos administrativos derivados de la misma y se relacionarán con su personal preferentemente a través de esos medios.

Ámbito de aplicación.- La presente ley se aplica al personal funcionario y, en lo que proceda, al personal laboral al servicio de las siguientes administraciones públicas:

- a) La Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia.
- b) Las entidades locales gallegas.
- c) Las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico de Galicia siguientes: Organismos autónomos, Agencias públicas autonómicas, Entidades públicas empresariales, Consorcios autonómicos, Sociedades mercantiles públicas autonómicas, y Fundaciones del sector público autonómico.
- d) Las entidades públicas instrumentales vinculadas o dependientes de las entidades locales gallegas.
- e) Las universidades públicas gallegas.

El ámbito de aplicación definido por este artículo se entiende sin perjuicio de las especialidades establecidas en los artículos siguientes.

Personal investigador.- En la aplicación de la presente ley al personal investigador pueden dictarse normas singulares para adecuarla a sus peculiaridades.

Personal docente y personal estatutario del Servicio Gallego de Salud.- Esta ley es de aplicación al personal docente dependiente de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y al personal estatutario del Servicio Gallego de Salud, excepto en lo relativo a las materias siguientes:

- a) Carrera profesional y promoción interna.
- b) Retribuciones complementarias.
- c) Movilidad voluntaria entre administraciones públicas.

En las materias enunciadas por el apartado anterior, el personal docente dependiente de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y el personal estatutario del Servicio Gallego de Salud se rigen por su normativa específica, la cual regulará también las demás especialidades de su régimen jurídico.

Cada vez que la presente ley haga mención al personal funcionario de carrera, se entenderá comprendido el personal estatutario fijo del Servicio Gallego de Salud.

Personal funcionario de las entidades locales gallegas.- El personal funcionario al servicio de las entidades locales gallegas se rige por la legislación básica estatal que le resulte de aplicación y por la presente ley, con las especialidades reguladas en su título X.

El personal de los cuerpos de policía local se rige, además de por la normativa mencionada en el apartado anterior, por la legislación general de fuerzas y cuerpos de seguridad y por su legislación específica, la cual regulará las demás especialidades de su régimen jurídico.

Personal funcionario de administración y servicios de las universidades públicas gallegas.- El personal funcionario de administración y servicios de las universidades públicas gallegas se rige por la presente ley en todo lo que no esté expresamente regulado por la legislación orgánica de universidades y sus disposiciones de desarrollo.

Personal laboral.- El personal laboral al servicio de las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley se rige, además de por la legislación laboral y las normas convencionalmente aplicables, por los preceptos de esta ley que así lo dispongan.

Personal de los órganos estatutarios.- Las disposiciones de la presente ley solo se aplican directamente al personal de los órganos estatutarios de la Comunidad Autónoma de Galicia en las materias en las cuales su legislación específica se remite a la legislación de la función pública gallega. En el resto de los casos, esta ley tiene carácter supletorio para el personal de dichos órganos.

Personal del Consejo Consultivo de Galicia.- El personal que presta servicios en el Consejo Consultivo de Galicia se rige por la normativa reguladora de este órgano y, supletoriamente, por la presente ley.

Corresponde, asimismo, al Consejo Consultivo de Galicia el ejercicio de las funciones que con relación al personal a su servicio se contemplan en su normativa reguladora.

Personal funcionario al servicio de la Administración de justicia.- Queda excluido del ámbito de aplicación de la presente ley el personal funcionario al servicio de la Administración de justicia en Galicia, salvo el reconocimiento de una unidad electoral en cada provincia para el personal funcionario al servicio de la Administración de justicia.

2.- TÍTULO III: CLASES DE PERSONAL

2.1.- CAPÍTULO I: EMPLEADOS PÚBLICOS

2.1.1.- Sección 1.ª Disposiciones generales

Concepto y clases de empleados públicos.- Son empleados públicos las personas que desempeñan funciones retribuidas al servicio de los intereses generales en las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley.

Los empleados públicos se clasifican en:

- a) Personal funcionario de carrera.
- b) Personal funcionario interino.
- c) Personal laboral.
- d) Personal eventual.

2.1.2.- Sección 2.ª Personal funcionario de carrera

Concepto.- Tienen la condición de personal funcionario de carrera las personas que, en virtud de nombramiento legal, están vinculadas a la Admón. pública por una relación estatutaria regulada por el derecho administrativo para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente.

Funciones y puestos de trabajo reservados al personal funcionario.- Corresponde exclusivamente al personal funcionario el ejercicio de las funciones que impliquen participación directa o indirecta en el ejercicio de potestades públicas o en la salvaguarda de los intereses generales de las administraciones públicas.

En virtud de lo previsto en el apartado anterior, las relaciones de puestos de trabajo reservarán necesariamente al personal funcionario:

- a) Los puestos que tengan atribuidas funciones que impliquen el ejercicio de autoridad, fe pública o asesoramiento legal. En particular, se entiende que implican ejercicio de autoridad las funciones de policía administrativa, salvo las excepciones que puedan establecerse por norma con rango de ley.
- b) Los puestos que tengan atribuidas funciones que impliquen la realización de tareas de inspección, fiscalización o control. En particular, quedan reservados al personal funcionario aquellos puestos con funciones que impliquen la realización de tareas de fiscalización interna y control de la gestión económico-financiera y presupuestaria.
- c) Los puestos que tengan atribuidas funciones que impliquen la realización de tareas de contabilidad y tesorería.

- d) Los puestos que tengan atribuidas funciones que impliquen la realización de tareas en materia de exacción de tributos.
- e) Los puestos que tengan atribuidas competencias para dictar actos de incoación, instrucción o resolución de los procedimientos administrativos.
- f) Los puestos que tengan atribuidas funciones de inscripción, anotación y cancelación de datos en los registros administrativos.

Los demás puestos de trabajo en las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley serán desempeñados con carácter general por personal funcionario, sin perjuicio de lo dispuesto en esta Ley sobre los puestos que pueden ser desempeñados por personal laboral.

2.1.3.- Sección 3.ª Personal funcionario interino

Concepto y requisitos.- Tienen la condición de personal funcionario interino las personas que, por razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia, son nombradas en tal condición para el desempeño de funciones propias del personal funcionario de carrera.

Para que pueda procederse al nombramiento de personal funcionario interino tiene que concurrir alguna de las siguientes circunstancias:

- a) La existencia de puestos vacantes, con dotación presupuestaria, cuando no sea posible su cobertura por personal funcionario de carrera. Los puestos vacantes desempeñados por personal funcionario interino deben incluirse en la oferta de empleo correspondiente al ejercicio en el que se produce su nombramiento y, si no fuera posible, en la siguiente, salvo que se decida su amortización o, en el caso del personal docente, que la planificación educativa lo impida.
- b) La sustitución transitoria de las personas titulares de los puestos. En los casos de reducción de jornada, jubilación parcial o permisos a tiempo parcial podrá nombrarse personal funcionario interino para cubrir la parte de la jornada de trabajo que no realice la persona titular del puesto.
- c) La ejecución de programas de carácter temporal y de duración determinada que no respondan a necesidades permanentes de la Administración. El plazo máximo de duración de la interinidad se hará constar expresamente en el nombramiento y no podrá ser superior a tres años, ampliables hasta doce meses más si lo justificara la duración del correspondiente programa.
- d) El exceso o acumulación de tareas, de carácter excepcional y circunstancial, por un plazo máximo de seis meses dentro de un período de doce meses.

Los nombramientos de personal funcionario interino por la circunstancia prevista en esta letra no pueden superar en ningún caso el veinte por ciento del total del personal funcionario del centro directivo, ni el tres por ciento del personal funcionario de la Administración de que se trate. A estos efectos, en el ámbito de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y de las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico se entiende por centro directivo cada una de las secreta-

rías generales, direcciones generales, secretarías generales técnicas y entidades públicas instrumentales del sector público autonómico.

El personal funcionario interino docente que imparta las enseñanzas reguladas en la Ley orgánica 2/2006, de Educación, o norma que la sustituya, se nombrará siempre con una duración determinada, no excediendo la fecha de finalización del nombramiento el inicio del curso académico inmediatamente siguiente.

Adquisición y pérdida de la condición de personal funcionario interino.- La selección del personal funcionario interino se realizará mediante procedimientos ágiles que respetarán, en todo caso, los principios de igualdad, mérito, capacidad, publicidad y libre concurrencia.

Para la selección del personal funcionario interino docente que imparta las enseñanzas reguladas en la Ley orgánica 2/2006, de Educación, o norma que la sustituya, podrán dictarse normas adaptadas a su especificidad.

El cese del personal funcionario interino se producirá, además de por las causas que determinan la pérdida de la condición de personal funcionario de carrera, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Finalización de la causa que dio lugar a su nombramiento.
- b) Amortización del puesto que ocupe.
- c) Adscripción provisional al puesto de personal funcionario de carrera o provisión definitiva del puesto por personal funcionario de carrera.
- d) Transcurso del plazo máximo de duración del nombramiento.
- e) Incumplimiento sobrevenido de los requisitos exigidos para el desempeño del puesto.
- f) Reincorporación de la persona titular del puesto, en el supuesto de sustitución transitoria de esta.

El cese del personal funcionario interino no da lugar a indemnización, excepto en los casos en los que a causa del mismo la persona cesada no haya podido hacer efectivo su derecho a vacaciones en los términos previstos en esta ley sobre vacaciones del personal funcionario..

Régimen jurídico.- Al personal funcionario interino le es de aplicación, en cuanto sea adecuado a la naturaleza de su condición, el régimen general del personal funcionario de carrera.

En todo caso, el personal funcionario interino tiene derecho a las excedencias por cuidado de familiares y por razón de violencia de género, en los términos y condiciones establecidos en la presente ley. En estos supuestos, la Administración puede nombrar a un sustituto del personal funcionario interino, el cual cesará por la concurrencia de cualquiera de las circunstancias previstas para éstos.

El personal funcionario interino nombrado para la ejecución de programas de carácter temporal y de duración determinada, o por exceso o acumulación de tareas, podrá prestar los servicios que se le

encomienden en la unidad administrativa en la que se produzca su nombramiento o en otras unidades administrativas en las que desempeñe funciones análogas, siempre que, respectivamente, dichas unidades participen en el ámbito de aplicación del correspondiente programa de carácter temporal, con el límite de duración señalado en el artículo citado, o estén afectadas por el exceso o acumulación de tareas.

La prestación de servicios en régimen interino no constituye mérito preferente para la adquisición de la condición de personal funcionario de carrera. No obstante lo anterior, el tiempo de servicios prestados se computará en los supuestos de concurso-oposición, en los términos que se establezcan en la correspondiente convocatoria.

2.1.4.- Sección 4.ª Personal laboral

Concepto y requisitos.- Tienen la condición de personal laboral las personas que, en virtud de contrato de trabajo formalizado por escrito, en cualquiera de las modalidades de contratación de personal previstas en la legislación laboral, prestan servicios retribuidos en las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley. En función del régimen de duración del contrato, este puede ser fijo, temporal o indefinido.

En ningún caso pueden ser desempeñados por personal laboral los puestos de trabajo que estén reservados a personal funcionario en virtud de lo previsto en esta ley.

Pueden ser desempeñados por personal laboral:

- a) Los puestos de naturaleza no permanente y aquellos cuyas actividades se dirijan a satisfacer necesidades de carácter periódico y discontinuo.
- b) Los puestos cuyas actividades sean propias de oficios.
- c) Los puestos correspondientes a áreas de actividad que requieran conocimientos técnicos especializados cuando no existan cuerpos o escalas de personal funcionario en los cuales las personas integrantes tengan la preparación específica necesaria para su desempeño.
- d) Los puestos de carácter instrumental correspondientes a las áreas de mantenimiento y conservación de edificios, equipamientos e instalaciones, y artes gráficas, así como los puestos de las áreas de expresión artística.

Personal laboral temporal.- Los puestos de trabajo vacantes que puedan ser desempeñados por personal laboral y se consideren de provisión urgente e inaplazable pueden ser cubiertos mediante la contratación de personal laboral temporal de conformidad con los procedimientos contemplados en el convenio colectivo que resulte de aplicación. En todo caso, para la contratación de este personal laboral no se podrá acudir a las empresas de trabajo temporal.

Los puestos vacantes cubiertos mediante la contratación de personal laboral temporal se incluirán en la primera oferta de empleo público que se apruebe después de esa contratación y en los consiguientes concursos de traslados, salvo que se disponga su amortización.

Las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley no pueden convertir en fija una relación laboral de carácter temporal. Incurrirán en responsabilidad, en los términos previstos por esta ley, las personas que con su actuación irregular den lugar a la conversión en fija de una relación laboral de carácter temporal.

La prestación de servicios en régimen de personal laboral temporal no constituye mérito preferente para el acceso a la condición de personal laboral fijo. No obstante lo anterior, el tiempo de servicios prestados se computará en los supuestos de concurso-oposición o de concurso, en los términos que se establezcan en la correspondiente convocatoria.

Personal laboral indefinido.- Las relaciones de puestos de trabajo serán objeto de las modificaciones necesarias para ajustarlas a la creación de puestos derivados de sentencias judiciales firmes que reconozcan situaciones laborales de carácter indefinido, cuando la persona afectada no pudiera ser adscrita a un puesto de trabajo vacante. La propuesta de modificación de la relación de puestos de trabajo deberá efectuarse en el plazo máximo de tres meses, a contar a partir de la fecha de la firmeza de la sentencia judicial.

Los puestos de trabajo creados en aplicación de lo previsto en este artículo se incluirán en las correspondientes relaciones de puestos de trabajo como puestos de personal funcionario o, excepcionalmente, de personal laboral cuando la naturaleza de sus funciones así lo requiera, y se incorporarán a la oferta de empleo público, salvo que se disponga su amortización.

Una vez modificada la relación de puestos de trabajo, la persona afectada será adscrita al puesto de nueva creación.

Incurrirán en responsabilidad, en los términos previstos por la presente ley, las personas que con su actuación irregular den lugar a la conversión en indefinida de una relación laboral de carácter temporal o a la adquisición de la condición de empleado público por una persona que no la ostentara.

2.1.5.- Sección 5.ª Personal eventual

Concepto y funciones.- Tienen la condición de personal eventual las personas que, en virtud de nombramiento y con carácter no permanente, solo realizan funciones expresamente calificadas como de confianza o asesoramiento especial, retribuidas con cargo a los créditos presupuestarios consignados para este fin.

A los efectos previstos en este artículo, se entiende por funciones de confianza o asesoramiento especial aquellas en las que concurran las siguientes circunstancias:

- a) Asesoramiento vinculado al desempeño y planteamiento de estrategias y propuestas de actuación o difusión en el ámbito de las competencias de la autoridad que efectuó el nombramiento, o apoyo que suponga una colaboración de carácter reservado.
- b) No estar reservadas a personal funcionario.
- c) Especial dedicación y disponibilidad horaria.

El personal eventual en ningún caso puede realizar actividades ordinarias de gestión o de carácter técnico ni ninguna de las funciones que corresponden al personal funcionario de carrera.

Nombramiento y cese del personal eventual.- El nombramiento del personal eventual es libre. El cese del personal eventual corresponde a los mismos órganos competentes para su nombramiento y se produce por la concurrencia de alguna de las siguientes causas:

- a) Libre decisión de la autoridad que efectuó el nombramiento.
- b) Cese de la autoridad que efectuó el nombramiento. En este caso, el cese del personal eventual se produce de forma automática con el cese de dicha autoridad.
- c) Renuncia.

Régimen jurídico.- Al personal eventual le es de aplicación, en cuanto sea adecuado a la naturaleza de su condición, el régimen general del personal funcionario de carrera.

Cuando el personal funcionario de carrera acceda a puestos de trabajo de carácter eventual, podrá optar entre permanecer en la situación de servicio activo o pasar a la situación de servicios especiales.

La determinación de las condiciones de empleo del personal eventual no tiene la consideración de materia objeto de negociación colectiva a efectos de la presente ley.

La prestación de servicios como personal eventual no constituirá mérito alguno para el acceso al empleo público ni para la promoción dentro de este.

Personal eventual de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia.- En el ámbito de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia el personal eventual solo puede ser nombrado por las personas integrantes del Consello de la Xunta para realizar cometidos de asesoramiento especial o apoyo a las mismas en desarrollo de su labor política, en cumplimiento de sus cometidos de carácter parlamentario y en sus relaciones con las instituciones públicas, los medios de comunicación y las organizaciones administrativas, así como actividades protocolarias.

El número máximo de puestos del personal eventual regulado en este artículo, así como sus características y retribuciones, serán establecidos anualmente por el Consello de la Xunta dentro de los correspondientes créditos presupuestarios consignados al efecto, siendo el número y las condiciones retributivas del mismo públicas.

Las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico no pueden nombrar personal eventual.

2.2.- CAPÍTULO II: PERSONAL DIRECTIVO

Concepto.- Tienen la condición de personal directivo las personas que desarrollan funciones directivas profesionales en las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley.

Se entiende por funciones directivas las tareas gerenciales o de dirección o coordinación de unidades administrativas integradas por el número mínimo de efectivos de personal que se determine reglamentariamente. Los puestos que serán cubiertos por esta clase de personal se contemplarán en una relación de puestos directivos de contenido análogo al de la relación de puestos de trabajo.

El carácter profesional de las funciones ejercidas por esta clase de personal viene determinado por la configuración de una carrera directiva, en la que se ingresa en atención a principios de mérito y capacidad y a criterios de idoneidad, y en la cual la permanencia, progresión y, en su caso, parte de las retribuciones dependen de una evaluación periódica de conformidad con criterios de eficacia y eficiencia, responsabilidad por la gestión realizada y control de resultados en relación a los objetivos fijados.

El régimen jurídico específico del personal directivo incluido en el ámbito de aplicación de la presente ley será establecido por decreto del Consello de la Xunta en desarrollo de los principios contenidos en este capítulo.

La determinación de las condiciones de empleo del personal directivo no tendrá la consideración de materia objeto de negociación colectiva a efectos de esta ley.

Las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley dispondrán de registros del personal directivo a su servicio y del personal directivo al servicio de las entidades públicas instrumentales vinculadas o dependientes de las mismas.

Mediante orden de la consejería competente en materia de función pública se regularán las características y funcionamiento del Registro de personal directivo de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y del Registro de personal directivo de la Administración instrumental.

Los contratos de alta dirección ajustados a las condiciones retributivas derivadas de la aplicación del Decreto 119/2012, que regula las retribuciones y percepciones económicas aplicables a los órganos de gobierno o dirección y al personal directivo de las entidades del sector público autonómico, o norma que lo sustituya, se depositarán en el Registro de personal directivo de la Administración instrumental.

Adquisición de la condición de personal directivo y carrera directiva.- La adquisición de la condición de personal directivo se basará en los principios de mérito y capacidad y en criterios de idoneidad, y se llevará a cabo mediante procedimientos que garanticen la publicidad y concurrencia entre el personal funcionario de carrera y el personal laboral fijo al servicio de las administraciones públicas.

Para el personal directivo previsto en el apartado anterior se configurará una carrera directiva profesional basada en la progresión en los grados de especialización que se establezcan, los cuales determinarán los concretos puestos directivos a los que podrá acceder esta clase de personal según lo dispuesto en la correspondiente relación de puestos directivos.

La provisión de los puestos directivos se llevará a cabo por procedimientos objetivos que garanticen la publicidad y concurrencia entre las personas que tengan la condición de personal directivo y reúnan los demás requisitos previstos en la correspondiente relación de puestos directivos.

En las entidades públicas instrumentales, excluidos los organismos autónomos, y las entidades públicas instrumentales vinculadas o dependientes de las entidades locales gallegas, estos puestos también se podrán proveer excepcionalmente con personas que no tengan la condición de personal directivo, respetando los principios enunciados en el apartado primero.

En todo caso, la prestación de servicios como personal directivo no constituirá mérito alguno para el acceso al empleo público.

El personal funcionario de carrera que tenga reconocida la condición de personal directivo y sea nombrado para desempeñar un puesto calificado como directivo en la correspondiente relación de puestos directivos mantendrá la situación de servicio activo en el cuerpo o escala al que pertenezca. El personal laboral fijo será declarado en la situación que corresponda según la legislación laboral y el convenio colectivo de aplicación.

Los contratos laborales de alta dirección del personal directivo incluirán un pacto de permanencia y no competencia poscontractual por los dos años siguientes a la extinción del contrato.

El cese en los puestos directivos se producirá por causas objetivas vinculadas a una evaluación negativa del desempeño, a la pérdida de la confianza o a graves y continuadas dificultades de integración en el equipo directivo, apreciadas por el órgano superior jerárquico de aquel del cual la persona directiva dependa directamente. Al personal removido se le reconocerán análogas garantías a las previstas en esta ley para el personal funcionario que cesa en puestos de trabajo provistos por el procedimiento de libre designación.

En el caso del personal directivo con contrato laboral de alta dirección, serán de aplicación las reglas específicas de la extinción de este tipo de contrato.

Retribuciones y evaluación.- Las retribuciones del personal directivo constarán de una parte fija, que vendrá determinada, en los términos establecidos por la presente ley, por la titulación académica, la progresión alcanzada en la carrera directiva y las características del puesto directivo desempeñado, y, en su caso, de una parte variable, que estará vinculada a la consecución de los objetivos fijados.

El personal directivo estará sujeto a evaluación periódica conforme a los criterios de eficacia y eficiencia, responsabilidad por su gestión y control de resultados con relación a los objetivos que le hayan sido fijados. El resultado de esta evaluación determinará:

- a) La continuidad en el puesto que se desempeñe y, en su caso, en la condición de personal directivo.
- b) La progresión en la carrera directiva profesional.
- c) En su caso, la cuantía de la parte variable de la retribución del personal directivo.

Régimen disciplinario y de incompatibilidades.- El personal directivo estará sometido al régimen disciplinario previsto en la presente ley para el personal funcionario, excepto en los casos en los que accedió a su puesto en virtud de contrato laboral de alta dirección, en los cuales le será de aplicación el régimen disciplinario previsto para el personal laboral.

El personal directivo estará sometido a la normativa de incompatibilidades.

3.- TÍTULO IV: ORGANIZACIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO

3.1.- CAPÍTULO I: ESTRUCTURA DEL EMPLEO PÚBLICO

3.1.1.- Sección 1.ª Ordenación de los puestos de trabajo

Puesto de trabajo.- El puesto de trabajo es un conjunto de funciones, actividades, tareas y otras responsabilidades identificadas bajo una concreta denominación y para el desempeño de las cuales son exigibles determinados requisitos, méritos, capacidades y, en su caso, experiencia o categoría profesional.

Los órganos de los que dependan funcionalmente los empleados públicos pueden asignar a los mismos con carácter temporal, por el tiempo imprescindible y, en todo caso, por un período máximo de seis meses, funciones, tareas o responsabilidades distintas a las correspondientes al puesto de trabajo que desempeñen, siempre que resulten adecuadas a su clasificación, categoría y grado, y siempre y cuando las necesidades del servicio lo justifiquen.

La asignación temporal de funciones contemplada en este apartado no puede suponer merma de las retribuciones del personal afectado y dará lugar, en su caso, a las indemnizaciones que reglamentariamente se establezcan. Asimismo, será comunicada al respectivo órgano de representación del personal.

Relación de puestos de trabajo.- La relación de puestos de trabajo es un instrumento técnico de carácter público que incluye todos los puestos de trabajo de naturaleza funcionarial y laboral existentes en cada una de las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley.

A través de la respectiva relación de puestos de trabajo, las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley estructuran su organización, clasifican los puestos de trabajo existentes en su ámbito y determinan su contenido para la selección y provisión de los mismos, procurando organizar, racionalizar y ordenar el personal en orden a facilitar una eficaz prestación de los servicios públicos.

Los presupuestos reflejarán los créditos correspondientes a las relaciones de puestos de trabajo, sin que pueda existir ningún puesto que no esté dotado presupuestariamente.

Las relaciones de puestos de trabajo incluirán, como mínimo, por cada puesto:

- a) El código alfanumérico, denominación y naturaleza jurídica.
- b) La clasificación profesional.
- c) El sistema de provisión.
- d) La adscripción orgánica.
- e) El complemento retributivo del puesto.
- f) Los requisitos y, en los casos en que proceda, las áreas funcionales, méritos, capacidades, experiencia o categoría profesional para su provisión.

g) Cualesquiera otras circunstancias relevantes para su provisión en los términos previstos reglamentariamente.

Las relaciones de puestos de trabajo señalarán expresamente los puestos abiertos a la provisión por personal funcionario o laboral procedente de otras administraciones públicas, los cuales no superarán el siete por ciento del número total de puestos de trabajo que puedan ser cubiertos por personal funcionario o laboral, respectivamente, salvo que por convenio entre las administraciones públicas interesadas se establezca un porcentaje superior atendiendo a criterios de reciprocidad.

Las relaciones de puestos de trabajo de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y de las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico podrán prever la clasificación de puestos con el rango de subdirección general o jefatura de servicio que guarden relación directa con las competencias en materia de sanidad, educación y justicia para su provisión por personal sanitario, docente o de la Administración de justicia, respectivamente, atendiendo a la especificidad de las funciones que deban desempeñarse.

Otros instrumentos de ordenación.- Reglamentariamente se determinará el instrumento de ordenación aplicable al personal eventual, con el contenido mínimo que habrá de incluir.

La estructura organizativa de los centros docentes públicos y de los centros sanitarios públicos comprenderá la plantilla del personal docente y del personal estatutario o, en su caso, el catálogo de puestos de trabajo. Estos instrumentos serán públicos y se aprobarán por la consejería competente en materia de educación o de sanidad, según el caso.

La estructura organizativa de las entidades públicas instrumentales y las entidades públicas instrumentales vinculadas o dependientes de las entidades locales gallegas comprenderá la plantilla de personal, que es la relación de plazas dotadas presupuestariamente que corresponden a cada una de las categorías profesionales del personal laboral y al personal directivo profesional. Sin perjuicio de otras posibles subdivisiones, las plantillas de personal deben relacionar los correspondientes puestos de trabajo estructurados por entidades públicas instrumentales de cada Administración pública.

3.1.2.- Sección 2.^a Ordenación de los empleados públicos

Cuerpos y escalas.- El personal funcionario incluido en el ámbito de aplicación de la presente ley se agrupa en cuerpos y escalas.

Los cuerpos y escalas del personal funcionario se crean, refunden, modifican y suprimen por ley.

Las leyes de creación de cuerpos y escalas del personal funcionario contendrán los siguientes elementos:

- a) La denominación del cuerpo o escala y, en su caso, escalas de las que se componga el cuerpo.
- b) El subgrupo o grupo, en el supuesto de que este no tenga subgrupo, en el que se clasifica el cuerpo o escala.

c) Las funciones que deba desempeñar el personal que lo integra, las cuales no podrán corresponderse con las atribuidas a los órganos de la Administración.

d) El nivel de titulación o titulaciones concretas exigidas para el ingreso. No obstante lo anterior, cuando se aprueben nuevas titulaciones o se produzcan modificaciones en la normativa educativa vigente, el Consello de la Xunta de Galicia, mediante decreto, podrá establecer las titulaciones equivalentes o que sustituyan a estos efectos a las legalmente exigidas.

No pueden crearse nuevos cuerpos y escalas cuando su titulación y funciones sean idénticas a las de otros que ya existan.

Cuerpos y escalas del personal funcionario de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia.- El personal funcionario de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia se agrupa en cuerpos de Administración general y cuerpos de Administración especial, en los que podrán crearse diferentes escalas.

Cuando el contenido técnico y particularizado de determinados puestos de trabajo exija como requisito para su desempeño una mayor especialización de conocimientos para el ejercicio de las funciones de los cuerpos y escalas, podrán crearse mediante decreto especialidades dentro de los mismos.

La asignación de especialidades se realizará a través de las relaciones de puestos de trabajo, atendiendo a las características de los puestos.

Son cuerpos de Administración general los siguientes:

a) El cuerpo superior. Se integra en este cuerpo el personal funcionario seleccionado para ocupar puestos que tengan atribuidas funciones de planificación, administración y gestión superior de los recursos, servicios, proyectos y programas, tales como proponer normas, diseñar procedimientos administrativos, diseñar e implantar sistemas de gestión, evaluación y mejora continua, preparar o diseñar modelos de resoluciones administrativas y elaborar informes y estudios para la toma de decisiones.

b) El cuerpo de gestión. Se integra en este cuerpo el personal funcionario seleccionado para ocupar puestos que tengan atribuidas funciones de colaboración técnica con las de nivel superior, así como de aplicación de las normas, gestión de los procedimientos administrativos, propuestas de resolución de expedientes normalizados y estudios e informes que no correspondan a tareas de nivel superior.

c) El cuerpo administrativo. Se integra en este cuerpo el personal funcionario seleccionado para ocupar puestos que tengan atribuidas las funciones de colaboración, preparatorias o derivadas de las propias del cuerpo superior y del cuerpo de gestión, la propuesta de resolución de procedimientos normalizados que no correspondan al cuerpo superior o al cuerpo de gestión, la comprobación, gestión, actualización y tramitación de documentación y la preparación de aquella que, en función de su complejidad, no sea propia del cuerpo superior o del cuerpo de gestión, la elaboración y administración de datos, el inventariado de bienes y materiales, y tareas ofimáticas, manuales, de información y despacho y atención al público.

d) El cuerpo auxiliar. Se integra en este cuerpo el personal funcionario seleccionado para ocupar puestos que tengan atribuidas las funciones de carácter complementario o instrumental en las áreas de actividad administrativa, así como tareas ofimáticas y de despacho de correspondencia, transcripción y tramitación de documentos, archivo, clasificación y registro, ficheros, atención al público, manejo de máquinas reproductoras y traslado de documentos o similares.

Son cuerpos de Administración especial los siguientes:

a) El cuerpo facultativo superior. Se integra en este cuerpo el personal funcionario seleccionado para ocupar puestos que tengan atribuida la realización de actividades profesionales para cuyo desempeño se precise una titulación del mismo nivel académico que el requerido para el acceso al cuerpo superior de Administración general.

b) El cuerpo facultativo de grado medio. Se integra en este cuerpo el personal funcionario seleccionado para ocupar puestos que tengan atribuidas funciones profesionales para cuyo desempeño se requiera una titulación del mismo nivel académico que el requerido para el acceso al cuerpo de gestión de Administración general.

c) El cuerpo de técnicos de carácter facultativo. Se integra en este cuerpo el personal funcionario seleccionado para ocupar puestos que tengan atribuidas funciones técnicas para cuyo desempeño se requiera una titulación de técnico superior.

d) El cuerpo de ayudantes de carácter facultativo. Se integra en este cuerpo el personal funcionario seleccionado para ocupar puestos que tengan atribuidas funciones de ejecución, colaboración y apoyo a los cuerpos facultativos de grado superior y medio, en el ejercicio de su titulación académica o profesión.

e) El cuerpo de auxiliares de carácter técnico. Se integra en este cuerpo el personal funcionario seleccionado para ocupar puestos que tengan atribuidas funciones correspondientes a su nivel de titulación que no tengan carácter general o común.

Los cuerpos y escalas del personal funcionario de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia dependen orgánicamente de la consejería competente en materia de función pública, sin perjuicio de la dependencia que funcionalmente les corresponda.

Grupos de clasificación de los cuerpos y escalas del personal funcionario de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia.- Los cuerpos y escalas del personal funcionario de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia se clasifican en los siguientes grupos y subgrupos, de conformidad con la titulación exigida para el acceso a los mismos:

a) Grupo A. Para el acceso a este grupo es necesario estar en posesión del título universitario oficial de grado, salvo en los supuestos en los que una norma con rango de ley exija otro título universitario oficial.

-Subgrupo A1. Pertenecen a este subgrupo el cuerpo superior de Administración general y el cuerpo facultativo superior de Administración especial.

-Subgrupo A2. Pertenecen a este subgrupo el cuerpo de gestión de Administración general y el cuerpo facultativo de grado medio de Administración especial.

b) Grupo B. Para el acceso a este grupo es necesario estar en posesión del título de técnico superior. Pertenecen a este grupo el cuerpo de técnicos de carácter facultativo de Administración especial.

c) Grupo C.

-Subgrupo C1. Para el acceso a este subgrupo es necesario estar en posesión del título de bachiller o técnico. Pertenecen a este subgrupo el cuerpo administrativo de Administración general y el cuerpo de ayudantes de carácter facultativo de Administración especial.

-Subgrupo C2. Para el acceso a este subgrupo es necesario estar en posesión del título de graduado en educación secundaria obligatoria. Pertenecen a este subgrupo el cuerpo auxiliar de Administración general y el cuerpo de auxiliares de carácter técnico de Administración especial.

Agrupaciones profesionales del personal funcionario de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia.- Se crea la agrupación profesional del personal funcionario subalterno de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia. Se integra en esta agrupación profesional el personal funcionario seleccionado sin la exigencia de estar en posesión de alguna de las titulaciones previstas en el sistema educativo para ocupar puestos que tengan atribuidas funciones ordinarias de vigilancia, custodia, reparto de correspondencia y documentación, transporte manual, central telefónica, reprografía y otras semejantes.

Cada vez que en esta ley se haga referencia a cuerpos y escalas de personal funcionario, se entenderán comprendidas también las agrupaciones profesionales funcionariales.

Clasificación del personal laboral.- El personal laboral incluido en el ámbito de aplicación de la presente ley se clasificará de conformidad con la legislación laboral y el respectivo convenio colectivo.

Las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley orientarán la negociación de los convenios colectivos de su personal laboral hacia el objetivo de conseguir que se apruebe para el mismo una clasificación profesional equiparable a la prevista en esta ley para el personal funcionario, a fin de garantizar la igualdad de todos los empleados públicos.

3.2.- CAPÍTULO II: PLANIFICACIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO

Objetivos de la planificación.- La planificación de los recursos humanos en el ámbito del empleo público tiene como objetivo contribuir a la consecución de la eficacia en la prestación de los servicios públicos y de la eficiencia en la utilización de los recursos económicos disponibles, mediante la determinación de los efectivos precisos y la mejora de su distribución, formación, promoción profesional y movilidad.

Son instrumentos de planificación del empleo público los registros de personal y de puestos de trabajo, los planes de ordenación de recursos humanos y la oferta de empleo público.

Registros de personal y de puestos de trabajo.- En cada una de las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley existirá un Registro de personal y de puestos de trabajo.

El Registro de personal y de puestos de trabajo se estructurará en las siguientes secciones:

- a) Sección de personal funcionario y laboral. En ella figurará inscrito todo el personal funcionario y laboral al servicio de la correspondiente Administración pública, así como todos los actos que afecten a su carrera profesional, con los contenidos mínimos comunes y los criterios para el intercambio homogéneo de información entre administraciones públicas que se establezcan reglamentariamente de conformidad con las previsiones contenidas en la legislación básica estatal.
- b) Sección de puestos de trabajo. En ella figurará inscrita la totalidad de los puestos existentes en el ámbito de la respectiva Administración pública, con los datos que se determinen reglamentariamente.
- c) Sección de personal eventual. En ella figurará inscrito el personal eventual al servicio de la correspondiente Administración pública, con los datos que se determinen reglamentariamente y que incluirán, como mínimo, las titulaciones académicas y las remuneraciones de esta clase de personal.

En la inscripción de los datos en las secciones de personal funcionario y laboral y de personal eventual se respetará lo dispuesto en el apartado segundo del artículo 16 de la Constitución, y la utilización de los datos que consten en estas secciones estará sometida a las limitaciones previstas en el apartado cuarto del artículo 18 de la Constitución, así como en la legislación de protección de datos de carácter personal.

Mediante los instrumentos informáticos adecuados, el Registro de personal y de puestos de trabajo servirá de núcleo para la configuración de una base de datos personal en la que la Administración y, en su caso, cada empleado público inscribirán, de la manera que reglamentariamente se determine, los méritos que este vaya reuniendo a lo largo de su vida profesional. Esta base de datos será empleada para automatizar los procedimientos relacionados con la gestión del empleo público.

Mediante orden de la consejería competente en materia de función pública se regularán las características y funcionamiento del Registro único de personal y de puestos de trabajo de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y de las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico.

Planes de ordenación de recursos humanos.- Las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley pueden elaborar planes de ordenación de recursos humanos, referidos tanto al personal funcionario como al laboral, que contendrán, de forma conjunta, las actuaciones que han de desarrollarse para la óptima utilización de los recursos humanos en el ámbito al que afecten, dentro de los límites presupuestarios y de acuerdo con las directrices de política de personal.

Las actuaciones previstas para el personal laboral en los planes de ordenación de recursos humanos se desarrollarán de conformidad con lo establecido en la legislación laboral y en los convenios colectivos aplicables.

La elaboración de los planes de ordenación de recursos humanos contemplados en este artículo vendrá precedida de un análisis de las disponibilidades y necesidades de personal, desde el punto de vista tanto del número de efectivos como de sus perfiles profesionales o niveles de calificación, en el conjunto del personal de la respectiva Administración pública, o en un determinado sector orgánico o funcional de la misma.

Los planes de ordenación de recursos humanos contendrán necesariamente las siguientes previsiones:

- a) El ámbito de aplicación y vigencia.
- b) Los objetivos.
- c) Las medidas de ordenación de recursos humanos previstas.
- d) El cronograma detallado de su implantación y aplicación.
- e) El informe económico-financiero.

Los planes de ordenación de recursos humanos podrán contener, entre otras, las siguientes medidas de ordenación de recursos humanos:

- a) Previsiones sobre modificación de estructuras organizativas y de puestos de trabajo.
- b) Suspensión de incorporaciones de personal externo al ámbito afectado por el plan, tanto las derivadas de oferta de empleo público como de procesos de movilidad.
- c) Medidas de movilidad voluntaria, entre las cuales podrá figurar la convocatoria de concursos de provisión de puestos limitados al personal del ámbito que se determine.
- d) Medidas de movilidad forzosa de las previstas en esta Ley (comisión de servicios forzosa, traslado por motivos de violencia de género, o reasignación de efectivos).
- e) Necesidades adicionales de recursos humanos, que deberán integrarse, en su caso, en la oferta de empleo público, así como la exclusión por causas objetivas sobrevenidas de plazas inicialmente incluidas en la misma.

En la elaboración y aplicación de los planes de ordenación de recursos humanos se atenderá, con absoluta prioridad, al principio de igualdad y no discriminación por razón de sexo.

Oferta de empleo público.- Las necesidades de recursos humanos con asignación presupuestaria que no puedan ser cubiertas con los efectivos de personal existentes, incluidas las vacantes desempeñadas por personal funcionario interino o laboral temporal, serán objeto de oferta de empleo público, lo que comportará la obligación de convocar los correspondientes procesos selectivos para las plazas comprometidas y hasta un diez por ciento adicional, salvo que se decida su amortización, estén incursas en un procedimiento de provisión de puestos de trabajo por concurso o, en el caso del personal docente, la planificación educativa lo impida.

En las ofertas de empleo público se reservará un porcentaje no inferior al siete por ciento de las plazas convocadas para ser cubiertas entre personas con discapacidad, siempre que superen las pruebas

selectivas y acrediten su discapacidad y la compatibilidad de esta con el desempeño de las tareas y funciones, de forma que progresivamente se alcance el dos por ciento de los efectivos totales de cada Administración pública incluida en el ámbito de aplicación de la presente ley.

La reserva del mínimo del siete por ciento se realizará de manera que, al menos el dos por ciento de las plazas ofertadas lo sea para ser cubiertas por personas que acrediten discapacidad intelectual, y el resto de las plazas ofertadas lo sea para personas que acrediten cualquier otro tipo de discapacidad.

La reserva se hará sobre el número total de las plazas incluidas en la respectiva oferta de empleo público, pudiendo concentrarse las plazas reservadas para personas con discapacidad en aquellas convocatorias que se refieran a cuerpos, escalas o categorías que se adapten mejor a las peculiaridades de las personas con discapacidad. Cuando de la aplicación de los porcentajes resulten fracciones decimales, se redondearán por exceso para su cómputo.

Si las plazas reservadas y que fueron cubiertas por las personas con discapacidad no alcanzasen el porcentaje del tres por ciento de las plazas convocadas en la correspondiente oferta de empleo público, las plazas no cubiertas del número total de las reservadas se acumularán al porcentaje del siete por ciento de la oferta siguiente, con un límite máximo del doce por ciento.

Las ofertas de empleo público pueden contemplar que las plazas reservadas para personas con discapacidad se convoquen conjuntamente con las plazas ordinarias o mediante convocatorias independientes, garantizándose, en todo caso, el carácter individual de los procesos selectivos. Las pruebas de los procesos objeto de convocatoria independiente serán de características similares a las que se realicen en las convocatorias ordinarias, habiendo de acreditar las personas que participen en las mismas el grado de discapacidad indicado. Las plazas incluidas en estas convocatorias se computarán en el porcentaje reservado en la oferta de empleo público para su cobertura entre personas con discapacidad.

Una vez aprobada y publicada la oferta de empleo público, los respectivos procesos selectivos se convocarán en el plazo máximo fijado en la misma. En todo caso, la ejecución de la oferta de empleo público debe desarrollarse dentro del plazo improrrogable de tres años, a contar a partir del día siguiente al de la publicación de aquella en el correspondiente diario oficial.

La oferta de empleo público podrá contener medidas derivadas de la planificación de recursos humanos.

4.- TÍTULO VI: DERECHOS Y DEBERES INDIVIDUALES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

4.1.- CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Derechos individuales.- Los empleados públicos incluidos en el ámbito de aplicación de la presente ley tienen los siguientes derechos de carácter individual en correspondencia con la naturaleza jurídica de su relación de servicio:

- a) A la inamovilidad en la condición de personal funcionario de carrera.
- b) Al desempeño efectivo de las funciones o tareas propias de su condición profesional y de acuerdo con la progresión alcanzada en su carrera profesional.
- c) A la progresión en la carrera profesional y promoción interna según los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad mediante la implantación de sistemas objetivos y transparentes de evaluación.
- d) A la movilidad profesional en los términos previstos por esta ley.
- e) A las vacaciones, descansos, permisos y licencias, previa acreditación documental, en su caso, de las circunstancias que los justifiquen en los términos que reglamentariamente se determinen.
- f) A percibir las retribuciones y las indemnizaciones por razón del servicio.
- g) A las prestaciones de la Seguridad Social correspondientes al régimen que les sea de aplicación.
- h) A participar en la consecución de los objetivos atribuidos a la unidad donde presten sus servicios y a ser informados por sus superiores de las tareas a desarrollar.
- i) A la defensa jurídica y protección de la Administración pública en la que presten servicios en los procedimientos que se sigan ante cualquier orden jurisdiccional como consecuencia del ejercicio legítimo de sus funciones o cargos públicos.
- j) A la formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos y capacidades profesionales, preferentemente en horario laboral.
- k) Al respecto de su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo, especialmente frente al acoso sexual y por razón de sexo, moral y laboral.
- l) A la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo u orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- m) A la adopción de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

- n) A la libertad de expresión dentro de los límites del ordenamiento jurídico.
- ñ) A recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- o) A la jubilación según los términos y condiciones establecidos en las normas aplicables.
- p) A la libre asociación profesional.
- q) Al acceso a su expediente personal en los términos que reglamentariamente se determinen.
- r) A los demás derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Planes de igualdad y derechos específicos de las empleadas públicas víctimas de violencia de género.- Las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deben adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley deben elaborar y aplicar un plan de igualdad que se desarrollará en el convenio colectivo o acuerdo de condiciones de trabajo del personal funcionario que sea aplicable, en los términos previstos por el mismo.

Las empleadas públicas víctimas de violencia de género tienen derecho a las medidas de protección en el ámbito del empleo público contempladas en la Ley 11/2007, gallega para la prevención y el tratamiento integral de la violencia de género, o norma que la sustituya, y en la demás legislación aplicable. En particular, tienen derecho:

- a) A la protección de su intimidad y, en especial, de sus datos personales, los de sus descendientes y los de cualquier persona que esté bajo su guarda o custodia en las actuaciones y procedimientos relacionados con la violencia de género.
- b) A la consideración como justificadas de las faltas de asistencia, totales o parciales, por el tiempo y en las condiciones en las que así lo determinen los servicios sociales de atención o de salud, según proceda.

Principios de actuación.- Con carácter general, los empleados públicos incluidos en el ámbito de aplicación de la presente ley deben actuar conforme a los principios de legalidad, objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y ambiental y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres.

Estos principios inspiran el código de conducta regulado en el artículo siguiente e informarán la interpretación y aplicación del régimen disciplinario de los empleados públicos.

Asimismo, los empleados públicos ajustarán su actuación a lo dispuesto en el código ético aprobado por el correspondiente órgano de gobierno.

Deberes y código de conducta.- Los empleados públicos incluidos en el ámbito de aplicación de la presente ley se someterán a un código de conducta configurado por los siguientes deberes:

- a) Respetar la Constitución, el Estatuto de autonomía de Galicia y el resto de las normas que integran el ordenamiento jurídico.
- b) Basar su conducta en el respeto de los derechos fundamentales y libertades públicas, evitando toda actuación que pueda producir alguna discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- c) Perseguir con su actuación la satisfacción de los intereses generales de los ciudadanos, por lo cual dicha actuación se fundamentará en consideraciones objetivas orientadas a la imparcialidad y al interés común, al margen de cualquier otro factor que exprese posiciones personales, familiares, corporativas, clientelares o cualquier otra que pueda colisionar con este principio.
- d) Ejercer sus atribuciones según el principio de dedicación al servicio público, absteniéndose no solo de conductas contrarias al mismo, sino también de cualquier otra que comprometa la neutralidad en el ejercicio de los servicios públicos.
- e) Abstenerse en aquellos asuntos en los que tengan un interés personal, así como de toda actividad privada o interés que pueda suponer un riesgo de generar conflictos de intereses con su puesto público, y, en particular, no contraer obligaciones económicas ni intervenir 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.
- f) No aceptar ningún trato de favor o situación que implique privilegio o ventaja injustificada, por parte de personas físicas o entidades privadas, y, en particular, rechazar 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.
- g) No influir en la agilización o resolución de trámite o procedimiento administrativo sin causa justa, y en ningún caso cuando eso comporte un privilegio en beneficio de los titulares de los cargos públicos o en su entorno familiar y social inmediato o cuando suponga un menoscabo de los intereses de terceros.
- h) Ajustar su actuación a los principios de lealtad y buena fe con la Administración pública en la que presten sus servicios, con sus superiores, con sus compañeros, con sus subordinados y con los ciudadanos.
- i) Tratar con atención y respeto a los ciudadanos, a sus superiores y a los restantes empleados públicos.
- j) Desempeñar con diligencia las tareas que les correspondan o se les encomienden, resolviendo, en su caso, los procedimientos o expedientes de su competencia dentro de plazo y cumpliendo la jornada y horario establecidos.

- k) Actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia y vigilar la consecución del interés general y el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- l) Obedecer las instrucciones y órdenes profesionales de los superiores, salvo que constituyan una infracción manifiesta del ordenamiento jurídico, debiendo ponerlas en tal caso inmediatamente en conocimiento de los órganos de inspección correspondientes.
- m) Administrar los recursos y bienes públicos con austeridad y no utilizarlos en provecho propio o de personas allegadas, así como velar por su conservación.
- n) Garantizar la constancia y permanencia de los documentos para su transmisión y entrega a sus posteriores responsables.
- ñ) Guardar secreto sobre las materias clasificadas y las demás de difusión prohibida legalmente, y mantener la debida discreción sobre aquellos asuntos que conozcan por razón de su cargo, lo que implica no hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio del interés público.
- o) Mantener actualizada su formación y cualificación.
- p) Observar las normas sobre seguridad y salud laboral.
- q) Poner 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, podrá preverse reglamentariamente la creación de la instancia adecuada competente para centralizar la recepción de las propuestas de los empleados públicos o ciudadanos que sirvan para mejorar la eficacia en el servicio.
- r) Informar a los ciudadanos sobre aquellas materias o asuntos que tengan derecho a conocer y facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- s) Garantizar la atención a los ciudadanos en la lengua oficial de la Comunidad Autónoma de Galicia que soliciten.

4.2.- CAPÍTULO II: PROMOCIÓN PROFESIONAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

4.2.1.- Sección 1.ª Carrera profesional y promoción interna

Modalidades de carrera profesional del personal funcionario de carrera.- El personal funcionario de carrera hará efectivo su derecho a la promoción profesional a través de las siguientes modalidades de carrera profesional:

- a) Carrera horizontal, que consiste en el ascenso de grado y de categoría profesional sin necesidad de cambiar de puesto de trabajo, en los términos que se establezcan reglamentariamente en desarrollo de los principios contemplados en esta sección.

- b) Carrera vertical, que consiste en el ascenso en la estructura de puestos de trabajo por los procedimientos de provisión establecidos en la presente ley.
- c) Promoción interna vertical, que consiste en el ascenso desde un cuerpo o escala de un subgrupo o grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que este no tenga subgrupo, a otro superior, conforme a lo establecido en esta sección.
- d) Promoción interna horizontal, que consiste en el acceso a otro cuerpo o escala del mismo subgrupo o grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que este no tenga subgrupo, conforme a lo establecido en esta sección.

Itinerarios profesionales.- A efectos de la presente ley, se considera itinerario profesional el conjunto de cuerpos y escalas de los distintos grupos y subgrupos de clasificación profesional del personal funcionario de carrera que conforman un área de competencias, capacidades, conocimientos y formación comunes y que habilitan para el ejercicio de una profesión en el ámbito de la Administración especial o de un conjunto de actividades administrativas en el ámbito de la Administración general.

Los itinerarios profesionales podrán ser tenidos en cuenta para la estructuración de la promoción interna vertical del personal funcionario de carrera en los términos que reglamentariamente se determinen. En la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y en las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico se garantizará, en todo caso, la movilidad plena del personal funcionario de los cuerpos de la Administración general en el ámbito de las consejerías y de las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico.

Carrera horizontal del personal funcionario de carrera.- Reglamentariamente se establecerá un sistema de carrera horizontal para el personal funcionario de carrera con base en los siguientes principios:

- a) Dentro de cada cuerpo o escala existirán categorías profesionales divididas en grados de ascenso, a los cuales irá vinculada la cuantía del complemento retributivo de carrera previsto en la presente ley.
- b) El personal funcionario de carrera de cada cuerpo o escala tendrá atribuida una categoría profesional y un grado dentro de la misma, que para el personal de nuevo ingreso será necesariamente la categoría inicial y el grado inferior de esta.
- c) La progresión en la carrera horizontal consistirá en el ascenso de grado y de categoría profesional. Los ascensos de grado y de categoría serán consecutivos, salvo las excepciones que se establezcan para los ascensos de grado dentro de cada categoría. En todo caso, el ascenso de categoría requerirá haber alcanzado el grado superior de la categoría inmediatamente inferior y el acceso a la categoría siguiente se hará siempre por el grado inferior de la misma.
- d) Serán requisitos necesarios para los ascensos la antigüedad en el grado o categoría profesional que se establezca y la evaluación positiva del desempeño profesional. Asimismo, podrán valorarse los conocimientos adquiridos y otros méritos y aptitudes en razón a la especificidad de la función desarrollada y la experiencia.

e) La progresión en la carrera horizontal tendrá carácter irreversible, excepto en los casos de sanción disciplinaria de demérito.

Carrera vertical del personal funcionario de carrera.- La carrera vertical del personal funcionario de carrera se desarrolla mediante la obtención, por los procedimientos de provisión ordinaria, de puestos de trabajo que, según su clasificación, comporten una mayor responsabilidad o dificultad técnica y un complemento retributivo superior.

Relaciones entre la carrera horizontal y la carrera vertical.- El personal funcionario de carrera podrá progresar de forma simultánea en las modalidades de carrera horizontal y vertical.

Las relaciones de puestos de trabajo establecerán, en su caso, la categoría profesional mínima que el personal funcionario de carrera deberá reunir para acceder a cada puesto.

Promoción interna vertical del personal funcionario de carrera.- En las convocatorias de pruebas selectivas para el acceso a la función pública, un mínimo de un veinticinco por ciento de las plazas convocadas se reservará para personal funcionario perteneciente a cuerpos o escalas del subgrupo o grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que este no tenga subgrupo, inmediatamente inferior que reúna los siguientes requisitos:

- a) Poseer la titulación y demás requisitos exigidos.
- b) Haber prestado servicios efectivos en la condición de personal funcionario durante al menos dos años en el subgrupo o grupo de clasificación profesional desde el cual se pretenda promocionar.
- c) No superar la edad de jubilación forzosa.

Las plazas reservadas para la promoción interna que no se cubran por este procedimiento se acumularán a las de provisión libre, siempre que se trate de un proceso selectivo único regido por una misma convocatoria.

Asimismo, el personal funcionario de los cuerpos o escalas del subgrupo de clasificación profesional C1 puede participar en los procesos de promoción interna para el acceso a los cuerpos o escalas del subgrupo A2, siempre que cumpla los requisitos establecidos en el apartado anterior.

En las mismas condiciones, el personal funcionario de las agrupaciones profesionales de personal funcionario de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia puede participar en los procesos de promoción interna para el acceso a los cuerpos o escalas del subgrupo C2.

Las convocatorias de los procesos selectivos podrán eximir total o parcialmente al personal que participe en los mismos por el sistema de promoción interna vertical de alguna de las pruebas selectivas exigidas al personal de nuevo ingreso y/o reducir parte del temario. En todo caso, las pruebas para cubrir las plazas reservadas para la promoción interna vertical respetarán los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como los demás establecidos en esta ley, pudiendo llevarse a cabo en convocatorias independientes de las de ingreso cuando, por conveniencia de la planificación general de los recursos

humanos, así lo haya autorizado el Consello de la Xunta de Galicia o el órgano competente de la Administración pública respectiva.

Cuando los procesos selectivos a que se refiere este artículo comprendan la valoración de méritos de las personas que participen en los mismos por el sistema de promoción interna se preverá una puntuación específica para quien esté utilizando o haya 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. Dicha puntuación se graduará en función del tiempo utilizado en el ejercicio de esos derechos.

El personal funcionario que acceda a otro cuerpo o escala por el sistema de promoción interna vertical tiene preferencia sobre el personal de nuevo ingreso en la provisión de los puestos vacantes ofertados, siempre que se trate de un proceso selectivo único regido por una misma convocatoria. No obstante lo anterior, la convocatoria del proceso selectivo podrá prever la permanencia en el puesto de trabajo del personal que promocione, cuando ocupe con carácter definitivo un puesto abierto a la provisión por el cuerpo o escala al que acceda.

El personal funcionario que acceda a otro cuerpo o escala por el sistema de promoción interna vertical tiene derecho al reconocimiento, en los términos que reglamentariamente se determinen, de la progresión en la carrera profesional que hubiese alcanzado en el cuerpo o escala de procedencia y a mantener el nivel retributivo vinculado a esa progresión. A su vez, el tiempo de servicios prestados en el cuerpo o escala de procedencia será aplicable, en su caso, para la progresión en la carrera profesional en el nuevo cuerpo o escala.

Lo previsto en este apartado es también aplicable al personal funcionario que acceda por integración a otro cuerpo o escala del mismo o superior subgrupo o grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que este no tenga subgrupo.

Promoción interna horizontal del personal funcionario de carrera.- El personal funcionario de carrera puede acceder a otros cuerpos o escalas del mismo subgrupo o grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que este no tenga subgrupo, siempre que reúna los requisitos establecidos para la promoción interna vertical y supere las correspondientes pruebas selectivas.

La convocatoria del proceso selectivo podrá eximir total o parcialmente de alguna de las pruebas selectivas y/o reducir parte del temario al personal que proceda de un cuerpo o escala que tenga asignadas funciones sustancialmente coincidentes en su contenido profesional y en su nivel técnico con las del cuerpo o escala al que desea promocionar.

Cuando los procesos selectivos a que se refiere este artículo comprendan la valoración de méritos de las personas que participen en los mismos por el sistema de promoción interna se preverá una puntuación específica para quien esté utilizando o haya 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. Dicha puntuación se graduará en función del tiempo utilizado en el ejercicio de esos derechos.

Carrera profesional y promoción del personal laboral.- La carrera profesional y la promoción del personal laboral se harán efectivas a través de los procedimientos previstos en la legislación laboral y en los convenios colectivos.

4.2.2.- Sección 2.ª Evaluación del desempeño

Concepto y principios inspiradores.- La evaluación del desempeño es el procedimiento mediante el cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o logro de resultados de los empleados públicos.

Las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley establecerán sistemas que permitan la evaluación del desempeño de todo su personal, en los términos que se establezcan reglamentariamente en desarrollo de los principios recogidos en esta sección. En el diseño y establecimiento de estos sistemas serán oídas las organizaciones sindicales.

Los sistemas de evaluación del desempeño se adecuarán, en todo caso, a criterios de transparencia, objetividad, imparcialidad y no discriminación, y se aplicarán sin menoscabo de los derechos de los empleados públicos por órganos especializados dotados de autonomía funcional.

Criterios.- La valoración de la conducta profesional de los empleados públicos mediante la evaluación del desempeño tendrá en cuenta necesariamente los siguientes criterios:

- a) El grado de cumplimiento de los deberes profesionales que esta ley impone a los empleados públicos.
- b) El grado de interés, iniciativa y esfuerzo con los que los empleados públicos realicen su trabajo y, en particular, la implicación de los mismos en la actualización y perfeccionamiento de su cualificación profesional.

La valoración del rendimiento o logro de resultados por parte de los empleados públicos mediante la evaluación del desempeño se basará como criterio necesario en la medición de la contribución individual de cada empleado público, en el marco de la evaluación de la unidad administrativa en la que preste sus servicios, a los siguientes fines:

- a) La consecución de los objetivos de dicha unidad administrativa.
- b) La mejora de la organización y gestión administrativas a través de la participación en procesos de innovación y de buenas prácticas en favor de la excelencia y la normalización y racionalización de procesos.

Periodicidad y efectos.- Las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley establecerán una planificación de la evaluación periódica de sus unidades administrativas que mida y valore el rendimiento y logro de resultados por parte de las mismas, así como, mediante la aplicación de los sistemas previstos en el artículo 83, el desempeño del personal destinado en ellas.

La obtención por los empleados públicos de un resultado negativo en la evaluación planificada podrá conllevar la no percepción del complemento retributivo de desempeño o concepto retributivo equivalente y, en su caso, la obligatoriedad de actualización y perfeccionamiento de su cualificación profesional mediante la participación en los cursos de formación reglada que se establezcan, sin perjuicio de lo dispuesto en esta Ley sobre remoción de puestos de trabajo obtenidos por concurso.

4.3.- CAPÍTULO III: MOVILIDAD DEL PERSONAL FUNCIONARIO

4.3.1.- Sección 1.ª Disposiciones generales

Garantía de movilidad.- Se garantiza el derecho a la movilidad voluntaria del personal funcionario de carrera incluido en el ámbito de aplicación de la presente ley, de acuerdo con los procedimientos previstos en la misma.

Las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley fomentarán, en especial, el acceso de las mujeres a los puestos de grado superior, en los términos establecidos en la legislación sobre igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

Clases de movilidad.- La movilidad puede tener carácter voluntario o forzoso, y se hará efectiva mediante los procedimientos de provisión de puestos de trabajo previstos en este título.

La movilidad forzosa, fundamentada en las necesidades del servicio, deberá respetar las retribuciones y condiciones esenciales de trabajo del personal funcionario, así como las demás garantías que para la misma se establecen.

6.3.2.- Sección 2.ª Proc. ordinarios de provisión de puestos de trabajo por el personal funcionario de carrera

Principios generales.- Los puestos de trabajo reservados al personal funcionario de carrera se proveerán de forma ordinaria por el procedimiento de concurso, ordinario o específico, o de libre designación con convocatoria pública, de acuerdo con lo que figure en la relación de puestos de trabajo y con respeto a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

Las convocatorias para proveer puestos de trabajo por el procedimiento de concurso, ordinario o específico, o de libre designación, así como las respectivas resoluciones, han de ser hechas públicas en el diario oficial correspondiente por el órgano competente para efectuar las adjudicaciones de los puestos.

Concurso.- El concurso es el procedimiento normal de provisión de puestos de trabajo por el personal funcionario de carrera y consiste en la valoración de los méritos y capacidades y, en su caso, aptitudes de los candidatos conforme a las bases establecidas en la correspondiente convocatoria.

El concurso puede ser ordinario o específico.

Los concursos para la provisión de puestos de trabajo pueden convocarse para la generalidad de los puestos de trabajo vacantes, para puestos de trabajo de un determinado ámbito o para puestos de trabajo concretos, en atención a las necesidades del servicio. En todo caso, no se incluirán en los mismos los puestos de trabajo que tengan adscrito personal funcionario de carrera por motivos de salud o rehabilitación o por motivos de violencia de género.

Para la valoración de los méritos, capacidades y, en su caso, aptitudes de los candidatos, se crearán comisiones de valoración, con la composición y el régimen de funcionamiento que se determinen regla-

mentariamente, garantizándose en los casos de los concursos ordinarios la participación de la representación del personal. La composición de estos órganos responderá a los principios de profesionalidad y especialización de sus miembros y se adecuará al criterio de paridad entre hombre y mujer. Su funcionamiento se ajustará a los principios de imparcialidad y objetividad.

Las convocatorias para proveer puestos de trabajo por concurso deben incluir, en todo caso, los siguientes datos y circunstancias:

- a) La identificación de los puestos que se oferten.
- b) Los requisitos necesarios para participar en la convocatoria.
- c) El baremo de méritos.

En el ámbito de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y de las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico, los concursos para la provisión de puestos de personal funcionario de carrera deberán resolverse en el plazo de seis meses, a contar desde la publicación de las listas definitivas de personas admitidas y excluidas.

Concurso ordinario.- El concurso ordinario es el procedimiento general de provisión de los puestos de trabajo que no tengan establecida otra forma de provisión en la relación de puestos de trabajo.

El personal funcionario de carrera que ocupe con carácter definitivo un puesto de trabajo obtenido por concurso debe permanecer en el mismo un mínimo de dos años para poder participar en los concursos ordinarios regulados en este artículo.

En el supuesto del personal funcionario de nuevo ingreso, es requisito necesario para poder participar en estos concursos, en todo caso, una antigüedad mínima de dos años desde el nombramiento como personal funcionario de carrera.

En los concursos ordinarios se tendrán en cuenta únicamente los méritos y capacidades y, en su caso, aptitudes exigidos en la correspondiente convocatoria, entre los que figurarán de manera necesaria los que se determinen reglamentariamente.

Concurso específico.- El concurso específico se aplicará como sistema de provisión para aquellos puestos de trabajo para los que, por sus peculiaridades, así se determine en la relación de puestos de trabajo.

Las jefaturas de servicio o puestos de nivel equivalente se proveerán por este sistema, salvo aquellos que, por sus especiales características, deban proveerse por el sistema de libre designación, con convocatoria pública.

Para participar en los concursos específicos regulados en este artículo es requisito necesario una antigüedad mínima de tres años como personal funcionario de carrera. Además, el personal funcionario de carrera que ocupe con carácter definitivo un puesto de trabajo obtenido por concurso, sea ordinario o específico, debe permanecer en el mismo un mínimo de dos años para poder participar en estos concursos.

El concurso específico consiste en la valoración de los méritos y las capacidades, conocimientos o aptitudes determinados en cada convocatoria, y relacionados con el puesto de trabajo a proveer.

La valoración global de los méritos, generales y específicos, supondrá como mínimo el cincuenta y cinco por ciento de la puntuación máxima alcanzable.

Para la valoración de las capacidades, conocimientos o aptitudes, la convocatoria puede incluir la realización de pruebas de carácter práctico, memorias, entrevistas o tests profesionales, la valoración de informes de evaluación u otros sistemas similares. Las características técnicas de estos medios de valoración deberán guardar relación directa con el perfil del puesto de trabajo a proveer y garantizar el respeto del principio de objetividad en aquella.

Las convocatorias de los concursos específicos podrán establecer una puntuación mínima para la adjudicación de los puestos, que, en el caso de que no sea alcanzada por ninguna de las personas candidatas, determinará la declaración del concurso como desierto.

Los puestos de trabajo obtenidos por el procedimiento de concurso específico serán objeto de una valoración cada cinco años, en los términos que se establezcan reglamentariamente, a efectos de la determinación de la continuidad o remoción de la persona titular del puesto, sin perjuicio del sistema general de evaluación del desempeño aplicable a todos los empleados públicos.

Libre designación con convocatoria pública.- La libre designación con convocatoria pública consiste en la apreciación discrecional por el órgano competente de la idoneidad de los candidatos en relación con los requisitos exigidos para el desempeño del puesto.

Solamente pueden proveerse por el procedimiento de libre designación con convocatoria pública entre personal funcionario de carrera las vicesecretarías generales, las subdirecciones generales o equivalentes, las secretarías de altos cargos y, excepcionalmente, aquellos puestos de trabajo de especial responsabilidad o cualificación profesional que se determinen en las relaciones de puestos de trabajo.

Los puestos clasificados como de libre designación estarán sometidos a disponibilidad horaria en los términos que se establezcan reglamentariamente.

Las convocatorias para la provisión de puestos por libre designación incluirán los siguientes datos:

- a) La identificación del puesto.
- b) Los requisitos necesarios para participar en la convocatoria.

El órgano competente para la adjudicación de los puestos puede solicitar la intervención de especialistas que permitan apreciar la idoneidad de los candidatos.

En los supuestos de provisión por el procedimiento de libre designación de puestos de trabajo abiertos a personal funcionario docente en las relaciones de puestos de trabajo, cualquiera que sea el cuerpo al que pertenezca, o al cuerpo de inspectores al servicio de la Administración educativa, este personal tendrá derecho a reserva del puesto de trabajo docente o de la función inspectora de procedencia, siempre que lo haya ocupado con carácter definitivo.

Toma de posesión de los puestos de trabajo provistos por concurso o por libre designación.- La toma de posesión de los puestos de trabajo provistos por concurso o por libre designación deberá producirse en el plazo que reglamentariamente se determine.

El personal funcionario de carrera que no tome posesión del puesto de trabajo adjudicado en el plazo establecido decaerá en los derechos que le pudiesen corresponder y, en su caso, será declarado en la situación de excedencia voluntaria por interés particular, en los términos que reglamentariamente se determinen.

Remoción de los puestos de trabajo provistos por concurso.- El personal funcionario de carrera que accedió a su puesto de trabajo por el procedimiento de concurso, sea ordinario o específico, solo puede ser removido del mismo por las siguientes causas:

- a) Causas sobrevenidas derivadas de una alteración en el contenido del puesto de trabajo realizada a través de la relación de puestos de trabajo que modifique los supuestos que sirvieron de base a la convocatoria de provisión.
- b) Evaluación negativa del desempeño del puesto.
- c) Cumplimiento inadecuado de las funciones atribuidas al puesto o rendimiento insuficiente que impida realizar con eficacia dichas funciones.
- d) Valoración del desempeño del puesto provisto por concurso específico.

La remoción se efectuará, en todo caso, mediante resolución motivada y, en los supuestos previstos en las letras b) y c) del apartado anterior, previo expediente contradictorio, oído el órgano de representación del personal.

En la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y en las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico, la competencia para la remoción corresponde a la consejería competente en materia de función pública, a propuesta del órgano competente en materia de personal de la consejería o entidad en la que esté destinada la persona afectada, que tramitará el expediente.

La persona removida tiene derecho a que se le asigne un puesto de trabajo mediante el procedimiento de adscripción provisional.

Cese en los puestos de trabajo provistos por libre designación.- El personal funcionario de carrera que accedió a su puesto de trabajo por el procedimiento de libre designación puede ser removido discrecionalmente.

La persona removida tiene derecho a que se le asigne un puesto de trabajo mediante el procedimiento de adscripción provisional.

4.3.3.- Sección 3.ª Proc. extraord. de provisión de puestos de trabajo por el personal funcionario de carrera

Comisión de servicios voluntaria.- Los puestos de trabajo reservados al personal funcionario de carrera pueden proveerse excepcionalmente y de manera temporal mediante comisión de servicios voluntaria en los siguientes casos:

- a) Cuando los puestos estén vacantes, mientras no se proceda a su provisión definitiva.
- b) Cuando los puestos estén sujetos a reserva legal de la persona titular de los mismos, incluidos los casos en los que el personal funcionario de carrera sea autorizado para realizar una misión por período no superior a seis meses en programas de cooperación internacional.
- c) Cuando los puestos estén ocupados por personal funcionario de carrera que ostente la condición de representante del personal y tenga reconocido un crédito de horas para el desempeño de esa función equivalente a la jornada de trabajo completa.
- d) Cuando concurren las circunstancias previstas para el traslado voluntario a sectores prioritarios de actividad pública con necesidades específicas de efectivos.

En todo caso, para el desempeño de un puesto de trabajo en comisión de servicios voluntaria, el personal funcionario debe pertenecer al cuerpo o escala y reunir los demás requisitos que establezca la correspondiente relación de puestos de trabajo.

Reglamentariamente se determinarán los requisitos, la duración y el procedimiento para la concesión de las comisiones de servicios previstas en este artículo.

Adscripción provisional.- El personal funcionario de carrera que cese en un puesto de trabajo sin obtener otro por los procedimientos ordinarios de provisión previstos en este capítulo quedará a disposición del órgano competente en materia de personal de la Administración pública en la que esté destinado, quien procederá a su adscripción provisional a un puesto de trabajo correspondiente a su cuerpo o escala en la misma localidad del puesto que haya ocupado con carácter definitivo y con efectos del día siguiente a la fecha del cese.

En la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y en las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico, la consejería competente en materia de función pública autorizará esta adscripción cuando implique cambio de consejería, entidad o localidad, con la conformidad, en este último caso, de la persona afectada.

Procede también la adscripción provisional en los casos de reingreso al servicio activo o de rehabilitación de la condición de personal funcionario de carrera, mientras no se obtenga un puesto de trabajo con carácter definitivo por los procedimientos ordinarios de provisión previstos en este capítulo.

Se garantiza al personal funcionario de carrera afectado por lo previsto en este artículo, en todo caso, las retribuciones que le correspondan por el grado de progresión que se haya alcanzado en la carrera profesional. Asimismo, el personal funcionario que cese en un puesto de trabajo provisto por libre

designación o por supresión del puesto que haya ocupado con carácter definitivo o por alteración del contenido del mismo en la relación de puestos de trabajo, o que sea removido de un puesto provisto por concurso, mientras no obtenga otro puesto con carácter definitivo por los procedimientos ordinarios de provisión previstos en este capítulo y durante un plazo máximo de tres meses, percibirá las retribuciones complementarias correspondientes al puesto que haya ocupado con carácter definitivo.

En todo caso, para el desempeño en adscripción provisional de un puesto de trabajo, el personal funcionario de carrera debe pertenecer al cuerpo o escala y reunir los demás requisitos que establezca la correspondiente relación de puestos de trabajo.

El personal funcionario de carrera que se encuentre a disposición del órgano competente o adscrito provisionalmente a un puesto de trabajo está obligado a participar en los concursos de provisión que se convoquen para puestos adecuados a su cuerpo o escala y a solicitar todos los puestos ubicados en localidades que se hallen a la distancia que se determine reglamentariamente de la localidad del último puesto que haya ocupado con carácter definitivo o, a su elección, de la localidad del puesto al que esté adscrito provisionalmente. El incumplimiento de estas obligaciones determinará la declaración de la situación de excedencia voluntaria por interés particular.

Se exceptúa de lo establecido en este apartado al personal de nuevo ingreso que no tenga una antigüedad mínima de dos años desde el nombramiento como personal funcionario de carrera.

Reglamentariamente se determinarán los requisitos y el procedimiento para la realización de las adscripciones provisionales previstas en este artículo.

Adscripción por motivos de salud o rehabilitación.- Las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley pueden adscribir al personal funcionario de carrera a puestos de trabajo en distinta unidad o localidad, previa solicitud basada en motivos de salud o rehabilitación de la persona solicitante, de su cónyuge o pareja de hecho o de un familiar de primer grado de consanguinidad a su cargo, cuando concurren los siguientes requisitos:

- a) Informe previo favorable del servicio médico oficial correspondiente al régimen de Seguridad Social aplicable a la persona interesada.
- b) En el caso de que la solicitud se base en motivos de salud o rehabilitación de la persona solicitante, informe previo favorable del respectivo servicio de prevención de riesgos laborales sobre la procedencia de la adaptación del puesto de trabajo o, en su defecto, del cambio de puesto de trabajo ante la situación puesta de manifiesto.
- c) Existencia de puestos vacantes con asignación presupuestaria.
- d) Que el complemento retributivo del puesto de destino no sea superior al del puesto de origen.
- e) Que el solicitante reúna los requisitos para el desempeño del puesto.

La denegación de la adscripción deberá motivarse.

La adscripción regulada en este artículo tiene carácter provisional, sin perjuicio de la aplicación de la normativa sobre riesgos laborales cuando la misma se base en motivos de salud o rehabilitación del personal funcionario. El puesto de trabajo de origen se reservará, siempre que se ocupara con carácter definitivo, mientras se mantenga la causa que motiva la adscripción.

Reglamentariamente se determinará el procedimiento para la realización de las adscripciones previstas en este artículo, así como para la comprobación periódica y, en todo caso, anual, de que persisten las circunstancias que las justificaron.

Permuta de puestos de trabajo.- Pueden autorizarse permutas de puestos de trabajo entre personal funcionario de carrera de la misma Administración pública o de entidades públicas instrumentales dependientes de esta, siempre que concurran las siguientes circunstancias:

- a) Que los puestos de trabajo tengan el mismo complemento retributivo, puedan ser ocupados por personal funcionario del mismo subgrupo o grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que este no tenga subgrupo, cuerpo o escala, y su forma de provisión sea el concurso ordinario.
- b) Que las personas que pretendan la permuta hayan prestado un mínimo de cinco años de servicios efectivos como personal funcionario de carrera.
- c) Que a ninguna de las personas que pretendan la permuta le falte menos de cinco años para cumplir la edad de jubilación forzosa.

Las permutas de puestos de trabajo contempladas en este artículo se autorizarán por el procedimiento que se establezca reglamentariamente, previo informe de los correspondientes órganos competentes en materia de personal.

El personal funcionario de carrera al que le fuese autorizada una permuta de puestos de trabajo quedará sometido al siguiente régimen:

- a) Deberá permanecer en el puesto obtenido por permuta un mínimo de dos años para poder participar en los concursos de provisión de puestos de trabajo.
- b) En el plazo de cinco años a partir de la concesión de una permuta no se autorizará otra a ninguna de las personas interesadas.

Traslado voluntario a sectores prioritarios de actividad pública con necesidades específicas de efectivos.-

Las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley, en el marco de la planificación general de sus recursos humanos, y sin perjuicio del derecho del personal funcionario de carrera a la movilidad, podrán trasladar motivadamente a este personal a órganos, unidades administrativas o entidades públicas instrumentales distintas a los de su destino cuando consideren que existen sectores prioritarios de la actividad pública con necesidades específicas de efectivos.

El traslado regulado en este artículo, de carácter voluntario, se llevará a cabo mediante comisión de servicios, la cual tendrá una duración de seis meses, prorrogables excepcionalmente por otros seis en el caso de que se mantengan las necesidades de servicio o funcionales.

Al personal funcionario trasladado le será atribuido o bien un puesto de trabajo, distinto al de origen, para el cual reúna los requisitos establecidos en la relación de puestos de trabajo, o bien funciones o tareas propias de su clasificación profesional que, por motivos de mayor volumen de trabajo o coyunturales, no puedan ser atendidas con suficiencia por el personal que preste servicios en el órgano, unidad administrativa o entidad pública instrumental al que se produzca el traslado.

El personal funcionario trasladado percibirá las retribuciones correspondientes al puesto de trabajo que realmente desempeñe o las del puesto de origen en el caso de que el traslado sea por atribución de tareas.

Los puestos de trabajo vacantes cubiertos temporalmente mediante las comisiones de servicios previstas en este artículo se incluirán en los correspondientes concursos de provisión de puestos de trabajo.

4.3.4.- Sección 4.ª Movilidad forzosa

Comisión de servicios forzosa.- El personal funcionario de carrera puede ser adscrito a un puesto de trabajo en comisión de servicios forzosa por un plazo máximo de tres meses cuando por necesidades del servicio sea urgente su provisión y no sea posible su cobertura por alguno de los sistemas de movilidad voluntaria previstos en este capítulo.

En el caso de que el puesto de trabajo desempeñado en comisión de servicios forzosa tuviera asignadas unas retribuciones inferiores a las del puesto de origen, se percibirá, mientras se permanezca en tal situación, un complemento retributivo personal transitorio por la diferencia. Si el puesto estuviese ubicado en distinta localidad y a consecuencia de ello el personal funcionario afectado modificara su lugar de residencia, tendrá derecho a las indemnizaciones que se establezcan reglamentariamente para los traslados forzosos.

Reglamentariamente se determinarán las condiciones, criterios y procedimiento para la adscripción en comisión de servicios forzosa. En la regulación de los criterios de preferencia para la misma se establecerá necesariamente, y por este orden, la prioridad del personal funcionario que desempeñe el puesto de trabajo en la misma localidad sobre el que lo desempeñe en distinta localidad, del personal sin cargas familiares sobre el que sí las tenga, del personal de menor antigüedad sobre el de mayor antigüedad y del personal de menor edad sobre el de mayor edad.

En las adscripciones de personal funcionario en comisión de servicios forzosa en el ámbito de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y de las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico será oída la Comisión de Personal.

Quedan excluidos de la adscripción en comisión de servicios forzosa las funcionarias embarazadas, el personal funcionario que tenga la condición de progenitor de familia numerosa o monoparental y el personal funcionario al que se le aplique cualquiera de los supuestos de reducción por razones de guarda legal, por cuidado directo del cónyuge o pareja de hecho o de un familiar, para atender al cuidado de hijos prematuros u hospitalizados, por violencia de género, o esté disfrutando del permiso por lactancia.

Traslado por motivos de violencia de género.- Las empleadas públicas víctimas de violencia de género que se vean obligadas a abandonar su puesto de trabajo en la localidad donde venían prestando servicios para hacer efectiva su protección o derecho a la asistencia social integral tienen derecho al traslado a otro puesto de trabajo propio de su cuerpo, escala o categoría profesional, de análogas características, en otra localidad, sin necesidad de que sea vacante de necesaria cobertura.

Para la movilidad interadministrativa por esta causa no es necesario que la relación de puestos de trabajo permita la cobertura del puesto por personal de otras administraciones públicas.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, dichas personas tienen derecho a que se les comuniquen las vacantes de puestos situados en la misma localidad o en otras que la interesada expresamente solicite.

Reglamentariamente se determinarán la duración y demás condiciones del traslado previsto en este artículo, incluida la posibilidad, en su caso, de la transformación en definitivo del puesto de trabajo asignado.

El traslado previsto en este artículo tiene la consideración de forzoso.

Reasignación de efectivos.- El personal funcionario de carrera que ocupe un puesto de trabajo que sea objeto de supresión a consecuencia de un plan de ordenación de recursos humanos puede ser destinado a otro puesto de trabajo por el procedimiento de reasignación de efectivos.

La adscripción al puesto de trabajo adjudicado por reasignación tiene carácter definitivo y equivale, a todos los efectos, a una adjudicación realizada por concurso, siempre y cuando el puesto suprimido se haya ocupado con carácter definitivo. En el cómputo de los plazos de permanencia en el puesto que esta ley establece para poder participar en los procedimientos de concurso de provisión de puestos de trabajo se incluirá el tiempo de permanencia en el puesto suprimido, si este se hubiera obtenido por concurso.

Para establecer los criterios de asignación de puestos de trabajo por el procedimiento de reasignación de efectivos se tendrán en cuenta, por el orden de prelación con el que se enuncian, las siguientes situaciones y circunstancias del personal funcionario afectado:

- a) Funcionarias embarazadas y personal funcionario al que se le aplique cualquiera de los supuestos de reducción de jornada previstos por razones de guarda legal, por cuidado directo del cónyuge o pareja de hecho o de un familiar, para atender al cuidado de hijos prematuros u hospitalizados, por violencia de género, o esté disfrutando del permiso por lactancia.
- b) Cargas familiares.
- c) Antigüedad.
- d) Edad.

Si el puesto de trabajo asignado por reasignación estuviese ubicado en otra localidad y a consecuencia de ello el personal funcionario afectado trasladara su lugar de residencia, se percibirán las siguientes cantidades, sin perjuicio de otras ayudas que el plan de ordenación de recursos humanos pueda establecer:

- a) El abono de los gastos de viaje, incluidos los de los integrantes de la unidad familiar.
- b) Una indemnización de tres dietas de la persona afectada y de cada miembro de su familia que efectivamente se traslade.
- c) El abono de los gastos de transporte de muebles y equipamiento.
- d) Una indemnización de tres mensualidades de la totalidad de las retribuciones, salvo el complemento de desempeño.

El personal funcionario que a consecuencia de un proceso de reasignación de efectivos sea asignado a un puesto de trabajo con menor complemento retributivo del que correspondía al último puesto que hubiera obtenido por concurso tendrá derecho a la percepción de un complemento personal y transitorio equivalente a la diferencia de retribuciones entre ambos puestos, salvo, en su caso, el complemento de desempeño, hasta que obtenga otro puesto de trabajo con carácter definitivo por los procedimientos ordinarios de provisión contemplados en este capítulo.

La percepción del complemento retributivo previsto en este apartado comporta la obligación de participar en el primer concurso de provisión de puestos adecuados a su cuerpo o escala que se convoque desde la reasignación, sin que sea de aplicación el requisito de antigüedad mínima en el puesto previsto en la presente ley para la participación en estos concursos, así como la obligación de solicitar en dicho concurso puestos ubicados en localidades que se hallen a una distancia inferior a treinta kilómetros de la localidad del último puesto que se hubiera obtenido por concurso. El incumplimiento de estas obligaciones supone la pérdida del complemento.

La reasignación a un puesto de trabajo con complemento retributivo inferior al que correspondía al último puesto que se hubiera obtenido por concurso tiene, en todo caso, carácter voluntario para la persona afectada.

La reasignación de efectivos en el ámbito de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y de las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico se producirá en dos fases, durante las cuales podrán encomendarse a las personas afectadas tareas adecuadas a su cuerpo o escala:

- a) Reasignación de efectivos dentro de la consejería o de la entidad pública instrumental donde estuvieran destinadas las personas afectadas. Corresponde efectuarla a la consejería competente en materia de función pública, previo informe de la consejería donde estuvieran destinadas las personas afectadas o a la que estuviera adscrita la entidad pública instrumental, en el plazo máximo de seis meses, a contar a partir de la supresión del puesto. La reasignación tiene carácter obligatorio y se efectuará a un puesto de similares características, funciones y retribuciones a las del suprimido, sin

perjuicio de lo dispuesto en el apartado cuarto. Durante esta fase, mientras no se obtenga un nuevo puesto de trabajo, se percibirán íntegras las retribuciones del puesto que se desempeñaba.

b) Reasignación de efectivos en otras consejerías o entidades públicas instrumentales. Si terminada la primera fase las personas afectadas no obtuvieron un puesto de trabajo en la consejería donde estaban destinadas, podrán ser adscritas por la consejería competente en materia de función pública, en el plazo máximo de tres meses, a puestos de otras consejerías y de las entidades públicas instrumentales adscritas a las mismas, en las condiciones establecidas en la letra anterior. Durante esta fase se percibirán igualmente en su integridad las retribuciones del puesto de trabajo que se desempeñaba, mientras no se obtenga un nuevo puesto.

Las personas que después de las dos fases anteriores no obtuvieran un puesto de trabajo quedarán a disposición de la consejería competente en materia de función pública, siéndoles de aplicación el régimen previsto para la adscripción provisional.

4.3.5.- Sección 5.ª Movilidad interadministrativa

Movilidad interadministrativa.- De acuerdo con el principio de reciprocidad y de conformidad con lo dispuesto en la legislación básica estatal, así como en los convenios de conferencia sectorial u otros instrumentos de colaboración que puedan ser suscritos, el personal funcionario de carrera podrá acceder a puestos de trabajo de otras administraciones públicas, conforme a los requisitos y condiciones que se determinen en las relaciones de puestos de trabajo.

Los puestos de trabajo de las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley que sean susceptibles de provisión por personal funcionario de carrera procedente de otras administraciones se cubrirán por los procedimientos de provisión previstos en esta ley.

La presente ley es de aplicación al personal funcionario de carrera procedente de otras administraciones públicas que pase a ocupar puestos de trabajo en las administraciones incluidas en el ámbito de aplicación de la misma.

El personal funcionario de carrera que, mediante transferencia o por concurso, pase a ocupar con carácter definitivo puestos de trabajo en la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia o en las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico se integrará plenamente en la organización de la función pública autonómica, en los cuerpos o escalas del personal funcionario de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia, garantizándose, en todo caso, el mantenimiento del subgrupo o grupo que le corresponda de acuerdo con el cuerpo o escala de procedencia, así como de los derechos económicos inherentes a la progresión que haya alcanzado en la carrera profesional, sin perjuicio de los derechos que se le reconozcan en la Administración pública de origen.

Corresponderá a los órganos competentes de la Administración de origen la imposición, en su caso, de la sanción de separación del servicio.

Los casos de movilidad geográfica de las funcionarias víctimas de violencia de género recibirán una especial consideración en los acuerdos que las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley celebren con la finalidad de facilitar la movilidad de su personal funcionario.

4.4.- CAPÍTULO IV: JORNADA DE TRABAJO, PERMISOS, LICENCIAS Y VACACIONES

4.4.1.- Sección 1.ª Jornada de trabajo del personal funcionario

Jornada de trabajo del personal funcionario.- Cada una de las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley determinará la jornada ordinaria y las especiales de trabajo del personal funcionario, así como los supuestos en los que aquella puede ser a tiempo parcial, previa negociación con la representación del personal. Asimismo, establecerá la jornada máxima semanal, o, en su caso, para jornadas especiales, en el período de tiempo superior que se determine, y la fórmula para el cómputo anual de la jornada de trabajo.

Reducciones y adaptaciones de la jornada de trabajo.- El personal funcionario tiene derecho a la reducción de la jornada de trabajo diaria, con la percepción íntegra de sus retribuciones, en los casos y con las condiciones que se determinan a continuación:

a) Para atender al cuidado del cónyuge o pareja de hecho, de un familiar de primer grado de consanguinidad o afinidad, o de un menor en acogimiento preadoptivo, permanente o simple por razones de enfermedad muy grave, se concederá una reducción por horas completas de hasta la mitad de la duración de la jornada de trabajo diaria por un plazo máximo de un mes, prorrogable en circunstancias excepcionales y atendiendo a la extrema gravedad de la enfermedad padecida hasta una duración máxima total de dos meses. Si hubiera más de una persona titular del derecho por el mismo hecho causante, el plazo durante el cual resulta aplicable la reducción de la jornada contemplada en esta letra podrá prorratearse entre esas personas.

b) Para atender al cuidado del hijo menor de edad por naturaleza o adopción, o en los supuestos de acogimiento preadoptivo, permanente o simple de un menor, que padezca cáncer (tumores malignos, melanomas y carcinomas) o cualquier otra enfermedad grave que implique un ingreso hospitalario de larga duración u hospitalización a domicilio de las mismas características, y requiera la necesidad de su cuidado directo, continuo y permanente acreditado por el informe del Servicio Público de Salud u órgano administrativo sanitario de la Comunidad Autónoma o, en su caso, de la entidad sanitaria concertada correspondiente, se concederá una reducción por horas completas de al menos la mitad de la duración de la jornada de trabajo diaria, como máximo hasta que el menor cumpla los dieciocho años, siempre que ambos progenitores, adoptantes o acogedores de carácter preadoptivo, permanente o simple trabajen.

Reglamentariamente se establecerán las condiciones y los supuestos en los que la reducción de jornada prevista en esta letra podrá acumularse en jornadas completas, previa negociación con las organizaciones sindicales más representativas en las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley.

Cuando concurran en ambos progenitores, adoptantes o acogedores de carácter preadoptivo, permanente o simple, por el mismo sujeto y hecho causante, las circunstancias necesarias para tener derecho a la reducción de jornada prevista en esta letra o, en su caso, puedan tener la condición de beneficiarios de la prestación establecida para este fin en el régimen de la Seguridad Social que les sea de aplicación, es requisito para la percepción de las retribuciones íntegras durante el tiempo que dure la reducción de la

jornada de trabajo que el otro progenitor, adoptante o acogedor de carácter preadoptivo, permanente o simple no cobre sus retribuciones íntegras en virtud de lo previsto en esta letra o como beneficiario de la prestación establecida para este fin en el régimen de la Seguridad Social que le sea de aplicación. En caso contrario, solo se tendrá derecho a la reducción de jornada, con la consiguiente reducción de retribuciones. Asimismo, en el supuesto de que ambos progenitores presten servicios en el mismo órgano o entidad, este podrá limitar el ejercicio simultáneo de la reducción de jornada prevista en esta letra por razones fundadas en el correcto funcionamiento del servicio.

El personal funcionario tiene derecho a la reducción de la jornada de trabajo diaria, con disminución proporcional de sus retribuciones, en los casos y con las condiciones que se determinan a continuación:

- a) Por razones de guarda legal, cuando se ejerza el cuidado directo de algún menor de doce años, de una persona mayor que requiera especial dedicación o de una persona con discapacidad que no desempeñe actividad retribuida, se concederá una reducción por horas completas de la jornada de trabajo diaria, con el límite que se determine reglamentariamente.
- b) Por cuidado directo del cónyuge o pareja de hecho o 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, se concederá una reducción por horas completas de la jornada de trabajo diaria, con el límite que se determine reglamentariamente.
- c) Para atender al cuidado de hijos prematuros o que por cualquier otra causa deban permanecer hospitalizados a continuación del parto, en los términos previstos en esta Ley para dicho supuesto.

Las funcionarias víctimas de violencia de género tienen derecho a la reducción de la jornada de trabajo diaria por horas completas y con disminución proporcional de sus retribuciones en la medida en que sea necesario para hacer efectiva su protección o su derecho de asistencia social integral, o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que sean procedentes, en los términos que reglamentariamente se determinen.

El personal funcionario con hijos o personas acogidas menores de doce años a su cargo o con familiares convivientes que, por enfermedad o avanzada edad, necesiten la asistencia de otras personas tiene derecho a la flexibilización de la jornada de trabajo dentro de un horario diario de referencia en los términos que reglamentariamente se determinen.

Idéntico derecho tendrá el personal funcionario que se encuentre en proceso de nulidad, separación o divorcio, desde la interposición de la demanda judicial o desde la solicitud de medidas provisionales previas hasta transcurridos tres meses desde dicha demanda o solicitud.

Además de en los supuestos regulados en este artículo, el personal funcionario tendrá derecho a la reducción de su jornada de trabajo o a otras adaptaciones de la misma en los supuestos y con los requisitos que reglamentariamente se establezcan.

Teletrabajo.- Cuando la naturaleza del puesto que se desempeñe lo permita, y siempre que se garantice la correcta prestación de los servicios, los empleados públicos podrán realizar todas las funciones de su puesto o algunas de ellas fuera de las dependencias de la Administración pública en la que estén destinados, mediante el empleo de las nuevas tecnologías, en los supuestos y con los requisitos que se determinen reglamentariamente.

4.4.2.- Sección 2.^a Permisos retribuidos del personal funcionario

Permisos por fallecimiento, accidente o enfermedad graves, hospitalización o intervención quirúrgica de un familiar.- En los casos de fallecimiento, accidente o enfermedad graves, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario del cónyuge o pareja de hecho o de un familiar dentro del primer grado de consanguinidad o afinidad, el personal funcionario tiene derecho a un permiso de tres días hábiles si el suceso se produce en la misma localidad y de cinco días hábiles si se produce en distinta localidad.

En los casos de fallecimiento, accidente, enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario de un familiar dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad, el personal funcionario tiene derecho a un permiso de dos días hábiles si el suceso se produce en la misma localidad y de cuatro días hábiles si se produce en distinta localidad.

A efectos de lo previsto en este artículo, no se consideran como días hábiles los sábados, sin perjuicio de las adaptaciones que se establezcan para las jornadas especiales de trabajo.

En los casos de fallecimiento, los días en los que se haga uso de los permisos regulados en este artículo deberán ser consecutivos e inmediatamente posteriores al hecho que genera el derecho al mismo. En los demás casos podrá hacerse uso de estos días de forma discontinua mientras persista el hecho causante y hasta el máximo de días establecido.

Permisos por traslado de domicilio.- El personal funcionario tiene derecho a un permiso por traslado de domicilio de un día natural de duración si el traslado tiene lugar dentro de la misma localidad y de dos días naturales si implica cambio de residencia a otra localidad.

Si la unidad familiar está integrada por dos o más personas, la duración del permiso previsto en este artículo es de dos días naturales si tiene lugar dentro de la misma localidad y de cuatro días naturales si implica cambio de residencia a otra localidad.

Permisos para la realización de funciones sindicales, de formación sindical o de representación del personal.- El personal funcionario tiene derecho a los permisos necesarios para la realización de funciones sindicales, de formación sindical o de representación del personal en los términos que se determinen.

Permiso para concurrir a exámenes finales, pruebas definitivas de aptitud y pruebas selectivas en el ámbito del empleo público.- El personal funcionario tiene derecho a un permiso para concurrir a exámenes finales u otras pruebas definitivas de aptitud, así como para concurrir a pruebas selectivas en el ámbito del empleo público, abarcando la duración de este permiso los días de su celebración.

Permiso por lactancia.- Por lactancia de un hijo menor de doce meses, el personal funcionario tiene derecho a ausentarse del puesto de trabajo durante una hora diaria, la cual puede dividirse en dos fracciones de media hora, o bien a una reducción de la jornada de trabajo diaria en una hora, que, a elección de la persona titular del derecho, puede aplicarse al inicio o final de la jornada de trabajo, o dividirse en dos fracciones de media hora y aplicarse al inicio y final de la jornada.

El tiempo correspondiente a este permiso puede acumularse total o parcialmente en jornadas completas y hacerse uso del mismo en cualquier momento después de la finalización del período de duración del permiso por parto, adopción o acogimiento.

Cuando los dos progenitores trabajen, el derecho al permiso por lactancia puede ser ejercido indistintamente por cualquiera de ellos o prorratearse su duración.

En los supuestos de adopción o acogimiento, el derecho al permiso por lactancia puede ejercerse durante el año siguiente a la efectividad de la resolución judicial o administrativa de adopción o acogimiento, siempre y cuando en el momento de esa efectividad el menor no tenga cumplidos los doce meses.

En los supuestos de parto, adopción o acogimiento múltiple la duración del permiso por lactancia se incrementará en proporción al número de hijos.

Permiso por nacimiento de hijos prematuros o que por cualquier otra causa deban permanecer hospitalizados a continuación del parto.- En los casos de nacimiento de hijos prematuros o que por cualquier otra causa deban permanecer hospitalizados a continuación del parto, el personal funcionario tiene derecho a ausentarse del puesto de trabajo durante un máximo de dos horas diarias mientras dure el período de hospitalización, percibiendo las retribuciones íntegras.

Asimismo, en estos mismos casos el personal funcionario tiene derecho a una reducción por horas completas de su jornada de trabajo diaria de hasta un máximo de dos horas, disminuyéndosele proporcionalmente sus retribuciones.

Permisos para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto.- Las funcionarias embarazadas tienen derecho a los permisos necesarios para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto.

El personal funcionario tiene derecho a los permisos necesarios para acompañar al cónyuge o pareja de hecho a la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto.

Permisos para la realización de tratamientos de fecundación asistida.- El personal funcionario tiene derecho a los permisos retribuidos necesarios para la realización de tratamientos de fecundación asistida. La duración de estos permisos se limitará al tiempo preciso para la práctica de dichos tratamientos, condicionándose su concesión a la justificación previa de la necesidad de la realización de los mismos dentro de la jornada de trabajo. Si la necesidad de desplazamiento para recibir el tratamiento lo justificase, la duración del permiso será de dos días hábiles.

El personal funcionario tiene derecho a los permisos necesarios para acompañar al cónyuge o pareja de hecho a la realización de tratamientos de fecundación asistida, en los términos establecidos por el apartado anterior.

Permisos por accidente o enfermedad muy graves.- En los casos de accidente o enfermedad muy graves del cónyuge o pareja de hecho o de un familiar dentro del primer grado de consanguinidad o afinidad, el personal funcionario tiene derecho a un permiso para atender al cuidado de esas personas con una duración máxima de treinta días naturales.

Cada accidente o enfermedad genera el derecho a un único permiso, el cual, dentro de la duración máxima de treinta días naturales, puede emplearse de forma separada o acumulada.

Permisos para el cumplimiento de deberes inexcusables de carácter público o personal, de deberes relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral y de asistencia a consultas y revisiones médicas.- El personal funcionario tiene derecho a los permisos necesarios para el cumplimiento de deberes inexcusables de carácter público o personal y de deberes relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral. La duración de estos permisos se limitará al tiempo indispensable para el cumplimiento de los deberes que los justifican.

Asimismo, el personal funcionario tiene derecho a ausentarse de su puesto de trabajo durante el tiempo indispensable para la asistencia a consultas y revisiones médicas, siempre que estas deban realizarse durante la jornada laboral y se encuentren incluidas en la cartera de servicios del sistema sanitario público.

Permisos por asuntos particulares.- El personal funcionario tiene derecho a permisos por asuntos particulares, sin necesidad de justificación, con la duración prevista en la legislación básica del Estado.

La concesión de los permisos regulados en este artículo queda condicionada a las necesidades del servicio.

Permiso por matrimonio o unión de hecho.- En los casos de matrimonio o unión de hecho, el personal funcionario tiene derecho a un permiso retribuido de quince días naturales ininterrumpidos.

Permisos para la formación militar de los reservistas voluntarios o de los aspirantes a tal condición.- El personal funcionario que tenga la condición de reservista voluntario o aspire a adquirir tal condición tiene derecho a los permisos necesarios para la realización de los períodos de formación militar, básica y específica, y de formación continuada previstos en la legislación de la carrera militar.

4.4.3.- Sección 3.ª Permisos del personal funcionario por conciliación de la vida personal, familiar y laboral

Permiso por parto.- En los casos de parto, la madre funcionaria tiene derecho a un permiso retribuido de veintidós semanas ininterrumpidas, que se distribuirán a elección de la persona titular del derecho, siempre que seis semanas sean inmediatamente posteriores al parto.

La duración del permiso contemplado en este artículo se ampliará en los casos y por los períodos que a continuación se determinan:

a) Discapacidad del hijo, dos semanas más.

b) Partos múltiples, dos semanas más por cada hijo a partir del segundo.

c) Partos prematuros y aquellos en los que, por cualquier otra causa, el neonato deba permanecer hospitalizado a continuación del parto, tantos días como el neonato se encuentre hospitalizado, hasta un máximo de trece semanas adicionales.

Cuando los dos progenitores trabajen, la madre podrá optar por que el otro progenitor haga uso de una parte determinada e ininterrumpida del período del permiso posterior al parto, de forma simultánea o sucesiva al de la madre, sin que en los casos de aprovechamiento simultáneo la suma de los períodos de duración del permiso pueda exceder de los límites establecidos en este artículo. El otro progenitor podrá seguir haciendo uso del permiso por parto aunque en el momento previsto para la reincorporación de la madre al trabajo esta se encuentre en situación de incapacidad temporal.

En los casos de fallecimiento de la madre, el ejercicio del derecho al permiso previsto en este artículo corresponderá al otro progenitor, descontándose, en su caso, el período de duración del permiso consumido por la madre fallecida.

Del permiso previsto en este artículo puede hacerse uso a jornada completa o a tiempo parcial, cuando las necesidades del servicio lo permitan y en los términos que reglamentariamente se determinen.

Durante la duración del permiso previsto en este artículo el personal funcionario puede participar en los cursos de formación que convoque la Administración pública.

Permiso por adopción o acogimiento.- En los casos de adopción o acogimiento, tanto preadoptivo como permanente o simple, el personal funcionario tiene derecho a un permiso retribuido de veintidós semanas ininterrumpidas, del que se hará uso, a elección de la persona titular del derecho, en cualquier momento posterior a la efectividad de la resolución judicial por la que se constituya la adopción o efectividad de la decisión administrativa o judicial de acogimiento, sin que en ningún caso un mismo menor pueda dar derecho a varios periodos de aprovechamiento de este permiso.

La duración del permiso contemplado en este artículo se ampliará en los casos y por los períodos que a continuación se determinan:

a) Discapacidad del menor adoptado o acogido, dos semanas más.

b) Adopción o acogimiento múltiple, dos semanas más por cada menor adoptado o acogido a partir del segundo.

Cuando los dos progenitores trabajen, el período de duración del permiso se distribuirá a elección de los mismos, que podrán hacer uso del permiso de forma simultánea o sucesiva, siempre en períodos ininterrumpidos y sin que en los casos de aprovechamiento simultáneo la suma de los períodos de duración del permiso pueda exceder de los límites establecidos en este artículo.

Del permiso previsto en este artículo puede hacerse uso a jornada completa o a tiempo parcial, cuando las necesidades del servicio lo permitan y en los términos que reglamentariamente se determinen.

Durante la duración del permiso previsto en este artículo el personal funcionario puede participar en los cursos de formación que convoque la Administración pública.

Los supuestos de adopción o acogimiento, tanto preadoptivo como permanente o simple, contemplados en este artículo son los que así se establezcan en la normativa de aplicación en la Comunidad Autónoma de Galicia, debiendo tener el acogimiento simple una duración no inferior a un año.

Especialidades en los casos de adopción o acogimiento internacional.- En los casos de adopción o acogimiento internacionales, el personal funcionario tiene derecho, si fuera necesario el desplazamiento previo al país de origen del menor, a un permiso de hasta tres meses de duración, fraccionables a elección de la persona titular del derecho, y durante los cuales se percibirán exclusivamente las retribuciones básicas.

Con independencia de lo previsto en el apartado anterior, en los casos contemplados por este artículo el permiso por adopción o acogimiento puede iniciarse hasta cuatro semanas antes de la efectividad de la resolución judicial por la que se constituya la adopción o de la efectividad de la decisión administrativa o judicial de acogimiento.

Permiso del otro progenitor por nacimiento, acogimiento o adopción de un hijo.- En los casos de nacimiento, acogimiento o adopción de un hijo, el personal funcionario que no esté disfrutando del permiso por parto o por adopción o acogimiento previsto en esta ley tiene derecho a un permiso retribuido de veintinueve días naturales de duración, del cual se hará uso a partir de la fecha del nacimiento, de la efectividad de la decisión administrativa o judicial de acogimiento o de la efectividad de la resolución judicial por la que se constituya la adopción. En los casos de parto, adopción o acogimiento múltiple, la duración de este permiso se incrementará en una semana más.

El permiso previsto en este artículo es independiente del uso compartido del permiso por parto o por adopción o acogimiento.

El personal funcionario que esté disfrutando del permiso por parto o por adopción o acogimiento puede hacer uso del permiso previsto en este artículo inmediatamente a continuación de la finalización del período de duración de aquel en los siguientes supuestos:

- a) Cuando la persona titular del derecho haya fallecido antes de la utilización íntegra del permiso.
- b) Si la filiación del otro progenitor no estuviera determinada.
- c) Cuando en resolución judicial dictada en proceso de nulidad, separación o divorcio, iniciado antes de la utilización del permiso, se le haya reconocido a la persona que esté disfrutando del mismo la guarda del hijo o hija.

Garantía de derechos.- En los permisos regulados en esta sección el personal funcionario tiene reconocidas, con carácter general, las siguientes garantías:

- a) El período de duración de estos permisos se computará como de servicio efectivo a todos los efectos.
- b) La plenitud de sus derechos económicos y los del otro progenitor funcionario durante todo el período de duración del permiso y, en su caso, durante los períodos posteriores a la finalización de aquel, si, de acuerdo con la normativa aplicable, el derecho a percibir algún concepto retributivo se determina en función del período de aprovechamiento del permiso.
- c) El derecho a reintegrarse a su puesto de trabajo en términos y condiciones que no le resulten menos favorables que el aprovechamiento del permiso, así como a beneficiarse de cualquier mejora en las condiciones de trabajo que le hubiera podido corresponder durante su ausencia.

4.4.4.- Sección 4.ª Licencias del personal funcionario

Licencia por riesgo en el embarazo o durante el período de lactancia natural.- En los casos de riesgo en el embarazo previstos en la legislación de prevención de riesgos laborales en los que no sea posible la adaptación de las condiciones de trabajo, o la misma no elimine el riesgo, ni sea posible el cambio de puesto o de funciones de la funcionaria embarazada, esta tiene derecho a una licencia durante el período de tiempo necesario para la protección de su salud y la del feto, mientras persista la imposibilidad de reincorporarse a su puesto de trabajo o a otro puesto compatible con su estado.

Asimismo, en los casos de riesgo durante el período de lactancia natural del hijo menor de doce meses previstos en la legislación de prevención de riesgos laborales, las funcionarias tienen derecho a una licencia en los mismos términos regulados en el apartado anterior.

Se garantizará la plenitud de derechos económicos de las funcionarias durante el período de disfrute de las licencias reguladas en este artículo en los términos previstos por el apartado cuarto del artículo 146 de la presente ley.

Licencias por asuntos propios.- Pueden concederse licencias por asuntos propios sin retribución, con una duración que, acumulada, no excederá de tres meses cada dos años de prestación de servicios efectivos.

La concesión de las licencias previstas en este artículo está subordinada, en todo caso, a las necesidades del servicio.

Licencias por enfermedad.- Las enfermedades que impidan el normal desempeño de las funciones públicas darán lugar, siempre que no proceda la jubilación por declaración de incapacidad permanente, a licencias que se concederán conforme a lo establecido en el régimen de la Seguridad Social que resulte de aplicación.

Los derechos económicos del personal funcionario durante el período de disfrute de las licencias reguladas en este artículo y sus prórrogas son:

- a) En los casos de contingencias profesionales y contingencias comunes que generen hospitalización o intervención quirúrgica, así como en los de enfermedad grave, se abonará un complemento hasta alcanzar el 100% de las retribuciones desde la fecha de inicio de la situación de incapacidad temporal.

b) En los casos de enfermedad común no grave o accidente no laboral, el complemento se calculará del modo siguiente:

- Desde el primer día de la situación de incapacidad temporal hasta el tercer día inclusive se abonará un complemento hasta alcanzar el cincuenta por ciento de las retribuciones.
- Desde el cuarto día de la situación de incapacidad temporal hasta el vigésimo día inclusive se abonará un complemento hasta alcanzar el setenta y cinco por ciento de las retribuciones.
- A partir del día vigesimoprimeros se abonará un complemento hasta alcanzar el cien por cien de las retribuciones.

Licencias para la realización de estudios sobre materias directamente relacionadas con la Administración pública.- Pueden concederse licencias al personal funcionario para la realización de estudios sobre materias directamente relacionadas con la Administración pública por el período máximo que reglamentariamente se determine, durante las cuales se percibirán exclusivamente las retribuciones básicas.

Las licencias previstas en este artículo pueden concederse igualmente al personal funcionario en prácticas que ya estuviese prestando servicios remunerados en la Administración como personal funcionario de carrera, durante el tiempo que se prolongue el curso selectivo o el periodo de prácticas. Si los servicios como personal funcionario de carrera se hubieran prestado en la misma Administración en la que se adquirió la condición de personal funcionario en prácticas, podrá optarse entre percibir las retribuciones que correspondan por la condición de funcionario de carrera o las retribuciones previstas para el personal funcionario en prácticas. Si los servicios como personal funcionario de carrera se hubieran prestado en una administración distinta de aquella en la que se adquirió la condición de personal funcionario en prácticas, se percibirán necesariamente las retribuciones fijadas en esta última para el personal funcionario en prácticas.

La concesión de las licencias reguladas en este artículo está subordinada, en todo caso, a las necesidades del servicio y requiere informe favorable del órgano competente en materia de gestión del personal.

Licencias para la participación en proyectos o programas de cooperación para el desarrollo y de acción humanitaria.- Pueden concederse licencias al personal funcionario para la participación en proyectos o programas de cooperación para el desarrollo y de acción humanitaria por un período no superior a seis meses, en los casos en los que no proceda el otorgamiento de la comisión de servicios prevista en la Ley 3/2003, de cooperación para el desarrollo [*El personal funcionario o estatutario que participe en proyectos o programas de cooperación para el desarrollo por un período superior a seis meses se encontrará en una situación de servicios especiales; si el período fuera inferior a seis meses podrá otorgársele una comisión de servicios*], o norma que lo sustituya. Estas licencias podrán tener carácter retribuido, en los supuestos y con los requisitos que reglamentariamente se determinen.

La concesión de las licencias reguladas en este artículo está subordinada, en todo caso, a las necesidades del servicio.

Licencia para supuestos de hospitalización prolongada.- El personal funcionario tendrá derecho a una licencia sin retribución de hasta un mes de duración en caso de hospitalización prolongada por enfermedad grave o enfermedad que implique reposo domiciliario del o la cónyuge, pareja de hecho o de parientes que convivan con el trabajador o trabajadora.

4.4.5.- Sección 5.ª Vacaciones del personal funcionario

Vacaciones del personal funcionario.- El personal funcionario tiene derecho, por año completo de servicios, a vacaciones retribuidas de, como mínimo, veintidós días hábiles anuales o de los días que correspondan proporcionalmente al tiempo de servicios efectivos.

A efectos de lo previsto en este artículo, no se consideran como días hábiles los sábados, sin perjuicio de las adaptaciones que se establezcan para las jornadas especiales de trabajo.

Se reconoce el derecho a la elección del período de vacaciones de las mujeres gestantes y a la preferencia de elección de las personas con hijos menores de doce años o mayores dependientes a su cuidado, teniendo prioridad quienes reúnan la condición de progenitor de familia numerosa.

Se reconoce el derecho a la fijación de un período alternativo de vacaciones en los casos de coincidencia del período ordinario de vacaciones con los permisos por lactancia, parto, adopción o acogimiento, o de otro progenitor por parto, adopción o acogimiento de un hijo.

Los permisos mencionados en el apartado anterior, así como los períodos de incapacidad temporal, pueden acumularse a las vacaciones. En estos casos, el derecho a las vacaciones podrá ejercerse incluso después de haber finalizado el año natural al que las mismas correspondan.

4.4.6.- Sección 6.ª Jornada de trabajo, permisos, licencias y vacaciones del personal laboral

Jornada de trabajo, permisos, licencias y vacaciones del personal laboral.- Para el régimen de la jornada de trabajo, permisos, licencias y vacaciones del personal laboral se estará a lo dispuesto en este capítulo y en la legislación laboral correspondiente.

4.5.- CAPÍTULO V: DERECHOS ECONÓMICOS Y PROTECCIÓN SOCIAL

4.5.1.- Sección 1.ª Retribuciones

Determinación de las cuantías de las retribuciones.- Las cuantías de las retribuciones básicas y de las retribuciones complementarias del personal funcionario, así como la masa salarial del personal laboral, deben reflejarse para cada ejercicio presupuestario en la Ley de presupuestos de la Comunidad Autónoma de Galicia.

No podrán acordarse incrementos retributivos que, globalmente, supongan un incremento de la masa salarial superior a los límites fijados anualmente en la Ley de presupuestos generales del Estado para el personal o que vulneren lo dispuesto por la legislación que desarrolla el principio constitucional de estabilidad presupuestaria.

Retribuciones del personal funcionario de carrera.- Las retribuciones del personal funcionario de carrera se clasifican en básicas y complementarias.

El personal funcionario no podrá percibir participación en tributos o en cualquier otro ingreso de las administraciones públicas como contraprestación por cualquier servicio o premio por sanciones impuestas, aun cuando dichos ingresos estuviesen de forma normativa atribuidos a las respectivas unidades administrativas.

Retribuciones básicas.- Las retribuciones básicas se asignan al personal funcionario según la adscripción de su cuerpo o escala a un determinado subgrupo o grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que este no tenga subgrupo, y la antigüedad en el mismo. Dentro de ellas están comprendidos los componentes de sueldo y trienios de las pagas extraordinarias.

Las retribuciones básicas están integradas única y exclusivamente por:

- a) El sueldo asignado a cada subgrupo o grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que este no tenga subgrupo.
- b) Los trienios, que consisten en una cantidad, que será igual para cada subgrupo o grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que este no tenga subgrupo, por cada tres años de servicio en el cuerpo o escala.

En los casos en los que el personal funcionario preste servicios sucesivamente en diferentes cuerpos o escalas de distinto subgrupo o grupo de clasificación, tendrá derecho a seguir percibiendo los trienios derivados de la pertenencia a los subgrupos o grupos anteriores, con la cuantía que corresponda al subgrupo o grupo al que pertenezca en el momento del perfeccionamiento de los mismos. Asimismo, cuando el personal funcionario cambie de adscripción de subgrupo o grupo antes de completar un trienio, la fracción de tiempo transcurrido se considerará como tiempo de servicios prestados en el nuevo subgrupo o grupo.

El personal funcionario interino que acceda a la condición de personal funcionario en prácticas o de carrera tiene derecho a seguir percibiendo los trienios que tenga reconocidos como personal funcionario interino en la misma o en otra Administración pública.

Las cuantías de las retribuciones básicas serán iguales para cada subgrupo o grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que este no tenga subgrupo.

Retribuciones complementarias.- Las retribuciones complementarias se asignan al personal funcionario según las características de los puestos de trabajo, la progresión en la carrera profesional y, en su caso, el desempeño, rendimiento o resultados alcanzados y los servicios extraordinarios prestados.

Las retribuciones complementarias están integradas por:

- a) El complemento de carrera, que retribuye la progresión alcanzada por el personal funcionario dentro del sistema de carrera profesional establecido por la presente ley. La cuantía del complemento de carrera

será igual para los grados equivalentes de progresión en la carrera profesional en los cuerpos y escalas pertenecientes al mismo subgrupo o grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que este no tenga subgrupo.

b) El complemento de puesto de trabajo, que se divide en los dos componentes siguientes:

- Competencial, destinado a retribuir la especial dificultad técnica y responsabilidad que concurren en el puesto.

- De dedicación, destinado a retribuir la dedicación e incompatibilidad exigible para el desempeño del puesto o las especiales condiciones en las que se desarrolla.

La cuantía del complemento de puesto será igual para los puestos de trabajo con condiciones de trabajo y exigencias de dedicación e incompatibilidad semejantes.

c) El complemento de desempeño, que retribuye el grado de interés, iniciativa y esfuerzo con los que el personal funcionario desempeña su trabajo y el rendimiento o resultados obtenidos, valorados de forma objetiva a través del procedimiento de evaluación de desempeño previsto por esta ley.

La cuantía global del complemento de desempeño no podrá exceder del porcentaje que se determine en la Ley de presupuestos sobre los costes totales de personal de cada programa y de cada órgano. Reglamentariamente se establecerán los criterios a los que ha de sujetarse la persona responsable de la gestión de cada programa de gasto para determinar su cuantía individual.

La asignación de este complemento se realizará conforme a criterios objetivos establecidos reglamentariamente, con la necesaria información y participación de los órganos de representación del personal.

d) Las gratificaciones por servicios extraordinarios, realizados fuera de la jornada normal, que en ningún caso pueden ser fijas en su cuantía ni periódicas en su percepción.

También tendrán la consideración de gratificaciones extraordinarias las compensaciones económicas no incluidas en el complemento de puesto de trabajo que se devenguen por la prestación de servicios en regímenes de jornada distinta a la ordinaria, cambios de turno, realización de guardias localizadas o de trabajos nocturnos o en sábados, domingos y festivos, o participación en campañas de incendios forestales.

Pagas extraordinarias. - El personal funcionario tiene derecho a percibir dos pagas extraordinarias al año, en los meses de junio y diciembre, cada una por importe de una mensualidad de las retribuciones básicas y de los complementos de carrera y de puesto de trabajo.

Indemnizaciones por razones de servicio. - El personal funcionario tiene derecho a percibir las indemnizaciones por razones de servicio que correspondan, en los términos y con las condiciones que se determinen reglamentariamente.

Retribuciones del personal funcionario interino.- El personal funcionario interino percibirá las retribuciones básicas y las pagas extraordinarias correspondientes al subgrupo o grupo de adscripción, en el supuesto de que este no tenga subgrupo.

Asimismo, percibirá las mismas retribuciones complementarias que el personal funcionario de carrera.

El personal interino nombrado para la ejecución de programas de carácter temporal o por exceso o acumulación de tareas percibirá el complemento de puesto de trabajo asimilado a las funciones que deba realizar, en los términos que reglamentariamente se determinen.

Retribuciones del personal funcionario en prácticas.- Las retribuciones del personal funcionario en prácticas se corresponderán a las del sueldo del subgrupo o grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que este no tenga subgrupo, en el que se aspire a ingresar y, en su caso, incluirán los trienios que se tuvieran reconocidos con anterioridad al inicio del curso selectivo o del período de prácticas.

Si el curso selectivo o el período de prácticas se realizase desempeñando un puesto de trabajo, se percibirán además las retribuciones complementarias correspondientes a este.

El personal funcionario en prácticas que tenga la condición de personal funcionario o laboral de cualquiera de las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley podrá optar por mantener las retribuciones que le correspondan en virtud de esa condición o percibir las previstas en el apartado anterior.

El pago de las retribuciones del personal funcionario en prácticas corresponderá a la Administración pública que ha convocado el correspondiente proceso selectivo. No obstante lo anterior, si el curso selectivo o el período de prácticas se realiza desempeñando un puesto de trabajo, el pago corresponderá a la Administración pública en la que se encuentre el puesto.

Mediante convenio que garantice la debida reciprocidad, las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley podrán pagar las retribuciones previstas en el apartado segundo de este artículo al personal funcionario o laboral de otras administraciones públicas que adquiera la condición de personal funcionario en prácticas.

Retribuciones del personal laboral.- Las retribuciones del personal laboral se determinarán de acuerdo con la legislación laboral, el convenio colectivo que sea aplicable y el contrato de trabajo, dentro de los límites que para cada ejercicio presupuestario en la Ley de presupuestos de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Retribuciones del personal directivo.- La parte fija de las retribuciones del personal directivo estará integrada por:

- a) Las retribuciones básicas, integradas por el sueldo y, en su caso, los trienios, así como por los componentes de estos en las pagas extraordinarias. El sueldo y los trienios del personal directivo que tenga la condición de personal funcionario de carrera o personal laboral fijo se corresponderán a los del subgrupo o grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que este no tenga grupo, al que pertenezca, o a los conceptos retributivos equivalentes del personal laboral. En los demás casos se

percibirá como retribuciones básicas exclusivamente el sueldo del subgrupo o grupo de clasificación profesional del personal funcionario de carrera que corresponda a la titulación académica que se posea.

b) Las retribuciones complementarias, que incluirán, en los términos que reglamentariamente se determinen, un complemento de carrera y otro de puesto directivo.

El personal directivo percibirá pagas extraordinarias e indemnizaciones en razón de servicio en los términos establecidos por esta ley para el personal funcionario.

Retribuciones diferidas.- Las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley pueden destinar cantidades hasta el porcentaje de la masa salarial que, en su caso, se fije en las correspondientes leyes de presupuestos generales del Estado a financiar aportaciones a planes de pensiones de empleo o contratos de seguro colectivos que incluyan la cobertura de la contingencia de jubilación para su personal, conforme a lo establecido en la normativa reguladora de los planes de pensiones.

Las cantidades destinadas a financiar aportaciones a planes de pensiones o contratos de seguros tienen, a todos los efectos, la consideración de retribución diferida.

Deducción de retribuciones.- Procede la deducción proporcional de las retribuciones del personal incluido en el ámbito de aplicación de la presente ley cuando exista una diferencia no justificada entre la jornada reglamentaria de trabajo y la efectivamente realizada. Esta deducción de retribuciones no tiene carácter sancionador y es independiente de la sanción disciplinaria que, en su caso, pueda corresponder.

Los empleados públicos que ejerzan el derecho de huelga no devengarán ni percibirán las retribuciones correspondientes al tiempo en que hayan permanecido en esa situación, sin que la deducción de retribuciones que se efectúe tenga carácter sancionador ni afecte al régimen respectivo de prestaciones sociales.

Reglamentariamente se determinará la forma de cálculo de las deducciones de retribuciones previstas en este artículo.

4.5.2.- Sección 2.ª Seguridad Social y derechos pasivos

Régimen de la Seguridad Social y derechos pasivos.- El régimen de la Seguridad Social y derechos pasivos del personal al servicio de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y de las entidades públicas instrumentales del sector público autonómico es el establecido por la normativa estatal que resulte de aplicación.

El régimen de la Seguridad Social del personal funcionario de carrera procedente de otras administraciones públicas será el que disponga la normativa aplicable.

Las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley abonarán el complemento retributivo desde el primer día en situación de incapacidad temporal o de disfrute de la licencia por enfermedad que, sumado a la prestación del régimen general de la Seguridad Social, alcance el 100 % de las retribuciones fijas del mes del inicio de la incapacidad temporal.

A fin de hacer efectiva la garantía de plenitud de derechos económicos del personal funcionario para los casos de permisos por motivos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, y para los casos de licencia por riesgo en el embarazo o durante el período de lactancia natural, las administraciones públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la presente ley complementarán hasta el cien por cien de la base reguladora del subsidio económico correspondiente, reconociéndolo aunque el personal funcionario no reúna los requisitos para acceder al mismo.

TEMA 6.- DECRETO LEGISLATIVO 2/2015, POR EL QUE SE APRUEBA EL TEXTO REFUNDIDO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA EN MATERIA DE IGUALDAD: TÍTULO PRELIMINAR, TÍTULO I: CAPÍTULOS I Y II.

1.- EL DECRETO LEGISLATIVO 2/2015

El Decreto Legislativo 2/2015, de 12 de febrero, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de Galicia en materia de igualdad consta de un artículo único que aprueba el texto refundido, una disposición adicional, una derogatoria y una final. Con 104 artículos, el texto refundido se estructura en cinco títulos, siete disposiciones adicionales, una final y un anexo. El título preliminar recoge las disposiciones generales; el título primero regula la integración transversal del principio de igualdad en las actuaciones de la Xunta de Galicia y de su sector público; el título segundo trata sobre las condiciones de empleo en igualdad en la Administración pública gallega; el título tercero regula las previsiones sobre igualdad en las empresas y el título cuarto trata del apoyo a la conciliación y a la corresponsabilidad. Su estructura completa es la siguiente:

Preámbulo

- TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales
- TÍTULO I. Integración transversal del principio de igualdad en las actuaciones de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia

CAPÍTULO I. La transversalidad

CAPÍTULO II. La erradicación del uso sexista del lenguaje

CAPÍTULO III. Igualdad de oportunidades y medios de comunicación

CAPÍTULO IV. La educación y la formación para la igualdad entre mujeres y hombres

CAPÍTULO V. Integración de la igualdad en la política de empleo y relaciones laborales

CAPÍTULO VI. La inserción social de las mujeres en situación de exclusión social

CAPÍTULO VII. La participación de las mujeres en el desarrollo rural

CAPÍTULO VIII. La colaboración autonómica con las corporaciones locales

- TÍTULO II. Las condiciones de empleo en igualdad en la Administración pública gallega

CAPÍTULO I. El acceso al empleo público gallego

CAPÍTULO II. La igualdad retributiva en el empleo público

CAPÍTULO III. Valoraciones técnicas

CAPÍTULO IV. Las medidas de prevención y de sanción de acoso sexual

CAPÍTULO V. La erradicación del acoso moral por razón de género

- TÍTULO III. La igualdad en las empresas y en la negociación colectiva

CAPÍTULO I. Los planes de igualdad de las empresas

CAPÍTULO II. La responsabilidad social de las empresas en materia de igualdad

CAPÍTULO III. La Marca Gallega de Excelencia en Igualdad

CAPÍTULO IV. La igualdad en las sociedades cooperativas gallegas

CAPÍTULO V. Promoción de la igualdad en el ámbito de la negociación colectiva y de las relaciones colectivas de trabajo

- TÍTULO IV. Apoyo a la conciliación y a la corresponsabilidad

CAPÍTULO I. Principio general

CAPÍTULO II. Medidas de conciliación y corresponsabilidad en el empleo público

CAPÍTULO III. Promoción autonómica de las medidas municipales de conciliación

Sección 1.ª Disposiciones generales

Sección 2.ª Bancos municipales de tiempo

Sección 3.ª Planes de programación del tiempo de la ciudad

Disposiciones adicionales (7)

Disposición final (1)

ANEXO. Relación de actividades laborales feminizadas

2.- TÍTULO PRELIMINAR: DISPOSICIONES GENERALES

Objeto y principios de actuación en materia de igualdad.- La Comunidad Autónoma de Galicia refuerza, a través de este texto refundido, su compromiso en la eliminación de la discriminación entre mujeres y de 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 del Estatuto de autonomía para Galicia.

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.

Los principios de actuación de la Comunidad Autónoma en materia de igualdad son:

a) La búsqueda y la eliminación absoluta de las discriminaciones por razones de sexo, sean directas o indirectas.

b) La modificación de los patrones socioculturales de conducta de mujeres y hombres, con vistas a alcanzar la eliminación de los perjuicios y de las prácticas consuetudinarias basadas en la idea de inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos o en funciones estereotipadas de mujeres y de hombres.

c) La integración de la dimensión de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la elaboración, ejecución y seguimiento de todas las acciones desarrolladas por el sector público autonómico en el ejercicio de sus competencias.

d) El fomento de 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. 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 gravidez, 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.

e) La adopción de 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.

Las medidas que se adopten para la erradicación de los prejuicios de género 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.

Discriminación directa e indirecta, acoso y acoso sexual.- A los efectos del principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres en el ámbito de aplicación de este texto refundido, se tendrán en cuenta las definiciones de discriminación directa e indirecta y de acoso y acoso sexual contenidas en el artículo 2 de la Directiva 2006/54/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación.

En consecuencia, se entenderá por discriminación directa la situación en que una persona sea, haya sido o pudiera ser tratada por razón de sexo de manera menos favorable que otra en situación comparable; y se entenderá por discriminación indirecta la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros sitúan a personas de un sexo determinado en desventaja particular con respecto a personas del otro sexo, salvo que dicha disposición, criterio o práctica puedan justificarse objetivamente con una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean adecuados y necesarios.

Se entenderá por acoso o acoso moral por razón de género, la situación en la que se produce un comportamiento no deseado relacionado con el sexo de una persona, con el propósito o efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Se entenderá por acoso sexual la situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual, con el propósito o efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

A los efectos de la presente norma, el concepto de discriminación incluirá:

- a) El acoso o acoso moral por razón de género y el acoso sexual, así como cualquier trato menos favorable basado en el rechazo de tal comportamiento por parte de una persona o su sometimiento al mismo.
- b) La orden de discriminar a personas por razón de su sexo.
- c) El trato menos favorable a una mujer en relación con el embarazo o el permiso por maternidad.

La excepción de buena fe ocupacional.- De conformidad con el artículo 14.2 de la Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación, se dispone, por lo que respecta al acceso al empleo, incluida la formación pertinente, que una diferencia de trato basada en una característica relacionada con el sexo no constituirá discriminación cuando, debido a la naturaleza de las actividades profesionales concretas o al contexto en el que se lleven a cabo, dicha característica constituya un requisito profesional esencial y determinante, siempre y cuando su objetivo sea legítimo y el requisito proporcionado.

La protección de las víctimas de violencia de género es un objetivo legítimo que determina la validez de la pertenencia al sexo femenino con relación a actividades profesionales de atención directa a las referidas víctimas.

Acciones positivas.- 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.

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

3.- TÍTULO I: INTEGRACIÓN TRANSVERSAL DEL PRINCIPIO DE IGUALDAD EN LAS ACTUACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL Y DEL SECTOR PÚBLICO AUTONÓMICO DE GALICIA

3.1.- CAPÍTULO I: LA TRANSVERSALIDAD

Significado de la transversalidad y criterios de actuación.- 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 el Estatuto de autonomía para Galicia.

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 órganos integrados en la Administración general de la Comunidad Autónoma.
- 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.

Órganos consultivos y de participación de la Administración autonómica en materia de igualdad.- La Comisión Interdepartamental de Igualdad es el órgano colegiado e institucional de Galicia, al que corresponden, entre otras, las funciones de seguimiento de la aplicación de la Ley 11/2007, gallega para la prevención y el tratamiento integral de la violencia de género y de los correspondientes planes para la igualdad de oportunidades y de lucha contra la violencia de género.

Igualmente, será objeto de esta comisión adaptar el plan de etapas de aplicación de la Ley 11/2007, gallega para la prevención y el tratamiento integral de la violencia de género, a las cuantías presupuestarias anuales consignadas para su desarrollo en las leyes de presupuestos de cada ejercicio. Las restantes funciones, régimen de funcionamiento, composición y adscripción se establecerán reglamentariamente.

El Consejo Gallego de las Mujeres es el órgano colegiado e institucional de Galicia, de carácter consultivo, de participación y asesoramiento en materia de políticas de igualdad, que tendrá, entre otras, la función de colaborar con el Gobierno de la Xunta de Galicia en el desarrollo y aplicación de la Ley 11/2007, gallega para la prevención y el tratamiento integral de la violencia de género, dado que es necesario reconocer la importante labor desempeñada por muchas asociaciones de mujeres en la lucha contra la violencia de género, así como establecer vías estables de interlocución entre la Administración gallega y el entramado asociativo de mujeres que busquen el mayor consenso posible en el diseño de políticas contra la violencia machista. Su naturaleza, fines, composición y adscripción se establecerán reglamentariamente.

Asimismo, al Consejo Gallego de las Mujeres le corresponden la funciones que tenía atribuidas el extinto Consejo Gallego de Participación de las Mujeres en el Ámbito del Empleo y de las Relaciones Laborales, en concreto las siguientes:

- a) La interlocución con la Xunta de Galicia a través de la consellería competente en materia de trabajo y del órgano superior de la Administración general de la Comunidad Autónoma competente en materia de igualdad, proponiendo, en su caso, la adopción de medidas relacionadas con la igualdad de oportunidades en el ámbito del empleo y de las relaciones laborales.
- b) La elaboración de estudios, informes o consultas en el ámbito de empleo de las relaciones laborales que le sean solicitados por la Xunta de Galicia, a través de la consellería competente en materia de trabajo o del órgano superior de la Administración general de la Comunidad Autónoma competente en materia de igualdad o que, por su propia iniciativa, acuerde elaborar.
- c) La difusión de los valores de la igualdad de oportunidades y la defensa de los derechos e intereses de las mujeres para erradicar la discriminación en el ámbito del empleo y de las relaciones laborales.
- d) La colaboración con la Comisión Consultiva Autonómica para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en la Negociación Colectiva, en desarrollo de todas sus competencias.

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 órgano competente en materia de igualdad. 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 a proposición seguirá su curso.

Informe sobre el impacto de género en la elaboración de los reglamentos.- 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 órgano competente en materia de igualdad. Dicho informe no será vinculante.

Integración de la perspectiva de género en la actividad estadística del sector público gallego.- La totalidad de las estadísticas e investigaciones con eventual repercusión en cuestiones de género realizadas por la Comunidad Autónoma de Galicia desglosará los datos en atención al sexo y en atención a las circunstancias vinculadas al género, como la asunción de cargas parentales y familiares. De la totalidad de estas estadísticas e investigaciones se le enviará copia al órgano competente en materia de igualdad.

Apoyo directo a las mujeres para la consecución de la igualdad.- La Xunta de Galicia en su ámbito de competencias promoverá y llevará a cabo acciones dirigidas a conseguir los siguientes objetivos, en relación con la información, asesoramiento y orientación para las mujeres:

- a) Garantizar el funcionamiento de centros y servicios de información y asesoramiento a las mujeres en número y dotaciones suficientes.
- b) Apoyar a las entidades que presten servicios de información y asesoramiento a las mujeres.

3.2.- CAPÍTULO II: LA ERRADICACIÓN DEL USO SEXISTA DEL LENGUAJE

Definición del uso no sexista del lenguaje.- El uso no sexista del lenguaje consiste en la utilización de expresiones lingüísticamente correctas substitutivas de otras, correctas o no, que invisibilizan el femenino o lo sitúan en un plano secundario respecto al masculino.

Erradicación del sexismo en el lenguaje institucional y social.- La Xunta de Galicia erradicará, en todas las formas de expresión oral o escrita, el uso sexista del lenguaje en el campo institucional, tanto frente a la ciudadanía como en las comunicaciones internas. A estos efectos, se informará y se formará al personal al servicio de las administraciones públicas gallegas.

También procurará la erradicación del uso sexista del lenguaje en la vida social y, a estos efectos, se realizarán campañas de sensibilización y divulgación pública.

TEMA 7.- REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2013, POR EL QUE SE APRUEBA EL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY GENERAL DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE SU INCLUSIÓN SOCIAL: TÍTULO PRELIMINAR; CAPÍTULO V, SECCIÓN 1ª, Y CAPÍTULO VIII DEL TÍTULO I Y TÍTULO II.

1.- LA LEY GENERAL DE DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, se aprobó el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. La Ley cuenta con 105 artículos, distribuidos en un Título Preliminar y tres Títulos según la siguiente estructura:

Preámbulo

- **TÍTULO PRELIMINAR.** Disposiciones generales

CAPÍTULO I. Objeto, definiciones y principios

CAPÍTULO II. Ámbito de aplicación

CAPÍTULO III. Autonomía de las personas con discapacidad

- **TÍTULO I.** Derechos y obligaciones

CAPÍTULO I. Sistema de prestaciones sociales y económicas

CAPÍTULO II. Derecho a la protección de la salud

CAPÍTULO III. De la atención integral

CAPÍTULO IV. Derecho a la educación

CAPÍTULO V. Derecho a la vida independiente

Sección 1.ª Disposiciones generales

Sección 2.ª Medidas de acción positiva

CAPÍTULO VI. Derecho al trabajo

Sección 1.ª Disposiciones generales

Sección 2.ª Empleo ordinario

Sección 3.ª Empleo protegido

Sección 4.ª Empleo autónomo

CAPÍTULO VII. Derecho a la protección social

CAPÍTULO VIII. Derecho de participación en los asuntos públicos

CAPÍTULO IX. Obligaciones de los poderes públicos

Sección 1.ª Disposiciones generales

Sección 2.ª Del personal de los distintos servicios de atención a las personas con discapacidad

- TÍTULO II. Igualdad de oportunidades y no discriminación

CAPÍTULO I. Derecho a la igualdad de oportunidades

CAPÍTULO II. Medidas de fomento y defensa

Sección 1.ª Medidas de fomento

Sección 2.ª Medidas de defensa

- TÍTULO III. Infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

CAPÍTULO I. Régimen común de infracciones y sanciones

Sección 1.ª Infracciones

Sección 2.ª Sanciones

Sección 3.ª Garantías del régimen sancionador

CAPÍTULO II. Normas específicas de aplicación por la Administración General del Estado

Sección 1.ª Infracciones y sanciones

Sección 2.ª Procedimiento sancionador

Sección 3.ª Órganos competentes

Disposiciones adicionales (12)

Disposiciones transitorias (1)

Disposiciones finales (3)

2.- TÍTULO PRELIMINAR: DISPOSICIONES GENERALES

2.1.- OBJETO, DEFINICIONES Y PRINCIPIOS

Objeto de esta ley.- Esta ley tiene por objeto:

a) Garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y la vida independiente y de la erradicación de toda forma de discriminación, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución Española y a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los tratados y acuerdos internacionales ratificados por España.

b) Establecer el régimen de infracciones y sanciones que garantizan las condiciones básicas en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Definiciones.- A efectos de esta ley se entiende por:

- a) Discapacidad: es una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- b) Igualdad de oportunidades: es la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por motivo de o por razón de discapacidad, incluida cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones por las personas con discapacidad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, laboral, cultural, civil o de otro tipo. Asimismo, se entiende por igualdad de oportunidades la adopción de medidas de acción positiva.
- c) Discriminación directa: es la situación en que se encuentra una persona con discapacidad cuando es tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por motivo de o por razón de su discapacidad.
- d) Discriminación indirecta: existe cuando una disposición legal o reglamentaria, una cláusula convencional o contractual, un pacto individual, una decisión unilateral o un criterio o práctica, o bien un entorno, producto o servicio, aparentemente neutros, puedan ocasionar una desventaja particular a una persona respecto de otras por motivo de o por razón de discapacidad, siempre que objetivamente no respondan a una finalidad legítima y que los medios para la consecución de esta finalidad no sean adecuados y necesarios.
- e) Discriminación por asociación: existe cuando una persona o grupo en que se integra es objeto de un trato discriminatorio debido a su relación con otra por motivo o por razón de discapacidad.
- f) Acoso: es toda conducta no deseada relacionada con la discapacidad de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.
- g) Medidas de acción positiva: son aquellas de carácter específico consistentes en evitar o compensar las desventajas derivadas de la discapacidad y destinadas a acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad y su participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, social, educativa, laboral y cultural, atendiendo a los diferentes tipos y grados de discapacidad.
- h) Vida independiente: es la situación en la que la persona con discapacidad ejerce el poder de decisión sobre su propia existencia y participa activamente en la vida de su comunidad, conforme al derecho al libre desarrollo de la personalidad.
- i) Normalización: es el principio en virtud del cual las personas con discapacidad deben poder llevar una vida en igualdad de condiciones, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que están a disposición de cualquier otra persona.

j) Inclusión social: es el principio en virtud del cual la sociedad promueve valores compartidos orientados al bien común y a la cohesión social, permitiendo que todas las personas con discapacidad tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar plenamente en la vida política, económica, social, educativa, laboral y cultural, y para disfrutar de unas condiciones de vida en igualdad con los demás.

k) Accesibilidad universal: es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

l) Diseño universal o diseño para todas las personas: es la actividad por la que se conciben o proyectan desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, programas, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El «diseño universal o diseño para todas las personas» no excluirá los productos de apoyo para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando lo necesiten.

m) Ajustes razonables: son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal a las necesidades específicas de las personas con discapacidad que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación y para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos.

n) Diálogo civil: es el principio en virtud del cual las organizaciones representativas de personas con discapacidad y de sus familias participan, en los términos que establecen las leyes y demás disposiciones normativas, en la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas oficiales que se desarrollan en la esfera de las personas con discapacidad, las cuales garantizarán, en todo caso, el derecho de los niños y las niñas con discapacidad a expresar su opinión libremente sobre todas las cuestiones que les afecten y a recibir asistencia apropiada con arreglo a su discapacidad y edad para poder ejercer ese derecho.

o) Transversalidad de las políticas en materia de discapacidad: es el principio en virtud del cual las actuaciones que desarrollan las Administraciones Públicas no se limitan únicamente a planes, programas y acciones específicos, pensados exclusivamente para estas personas, sino que comprenden las políticas y líneas de acción de carácter general en cualquiera de los ámbitos de actuación pública, en donde se tendrán en cuenta las necesidades y demandas de las personas con discapacidad.

Principios.- Los principios de esta ley serán:

a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.

b) La vida independiente.

- c) La no discriminación.
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.
- e) La igualdad de oportunidades.
- f) La igualdad entre mujeres y hombres.
- g) La normalización.
- h) La accesibilidad universal.
- i) Diseño universal o diseño para todas las personas.
- j) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.
- k) El diálogo civil.
- l) El respeto al desarrollo de la personalidad de las personas con discapacidad, y, en especial, de las niñas y los niños con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.
- m) La transversalidad de las políticas en materia de discapacidad.

2.2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Titulares de los derechos.- Son personas con discapacidad aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Además de lo establecido en el apartado anterior, y a todos los efectos, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%. Se considerará que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33% los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

Las normas que regulen los beneficios o medidas de acción positiva podrán determinar los requisitos específicos para acceder a los mismos.

El reconocimiento del grado de discapacidad deberá ser efectuado por el órgano competente en los términos desarrollados reglamentariamente.

La acreditación del grado de discapacidad se realizará en los términos establecidos reglamentariamente y tendrá validez en todo el territorio nacional.

A efectos del reconocimiento del derecho a los servicios de prevención de deficiencias y de intensificación de discapacidades se asimilan a dicha situación los estados previos, entendidos como procesos en evolución que puedan llegar a ocasionar una limitación en la actividad.

Los servicios, prestaciones y demás beneficios previstos en esta ley se otorgarán a los extranjeros de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en los tratados internacionales y en los convenios que se establezcan con el país de origen. Para los menores extranjeros se estará además a lo dispuesto en las leyes de protección de los derechos de los menores vigentes, tanto en el ámbito estatal como en el autonómico, así como en los tratados internacionales.

El Gobierno extenderá la aplicación de las prestaciones económicas previstas en esta ley a los españoles residentes en el extranjero, siempre que carezcan de protección equiparable en el país de residencia, en la forma y con los requisitos que reglamentariamente se determinen.

Ámbito de aplicación en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.-

Las medidas específicas para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal se aplicarán, además de a los derechos regulados en el Título I, en los ámbitos siguientes:

- a) Telecomunicaciones y sociedad de la información.
- b) Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación.
- c) Transportes.
- d) Bienes y servicios a disposición del público.
- e) Relaciones con las administraciones públicas.
- f) Administración de justicia.
- g) Patrimonio cultural, de conformidad con lo previsto en la legislación de patrimonio histórico.
- h) Empleo.

2.3.- AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Respeto a la autonomía de las personas con discapacidad.- El ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad se realizará de acuerdo con el principio de libertad en la toma de decisiones.

Las personas con discapacidad tienen derecho a la libre toma de decisiones, para lo cual la información y el consentimiento deberán efectuarse en formatos adecuados y de acuerdo con las circunstancias personales, siguiendo las reglas marcadas por el principio de diseño universal o diseño para todas las personas, de manera que les resulten accesibles y comprensibles.

En todo caso, se deberá tener en cuenta las circunstancias personales del individuo, su capacidad para tomar el tipo de decisión en concreto y asegurar la prestación de apoyo para la toma de decisiones.

3.- CAPÍTULO V (DERECHO A LA VIDA INDEPENDIENTE), SECCIÓN 1ª (DISPOSICIONES GENERALES), DEL TÍTULO I (DERECHOS Y OBLIGACIONES)

Accesibilidad.- Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Para ello, los poderes públicos adoptarán las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones con las demás personas, en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social y en otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

En el ámbito del empleo, las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación a las que se refiere este capítulo serán de aplicación con carácter supletorio respecto a lo previsto en la legislación laboral.

Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación.- El Gobierno, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las comunidades autónomas y a las entidades locales, regulará las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que garanticen los mismos niveles de igualdad de oportunidades a todas las personas con discapacidad.

Dicha regulación será gradual en el tiempo y en el alcance y contenido de las obligaciones impuestas, y abarcará a todos los ámbitos y áreas de aplicación en materia de igualdad de oportunidades.

Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación establecerán, para cada ámbito o área, medidas concretas para prevenir o suprimir discriminaciones, y para compensar desventajas o dificultades. Se incluirán disposiciones sobre, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Exigencias de accesibilidad de los edificios y entornos, de los instrumentos, equipos y tecnologías, y de los bienes y productos utilizados en el sector o área. En particular, la supresión de barreras a las instalaciones y la adaptación de equipos e instrumentos, así como la apropiada señalización en los mismos.
- b) Condiciones más favorables en el acceso, participación y utilización de los recursos de cada ámbito o área y condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas.
- c) Apoyos complementarios, tales como ayudas económicas, productos y tecnologías de apoyo, servicios o tratamientos especializados, otros servicios personales, así como otras formas de apoyo personal o animal. En particular, ayudas y servicios auxiliares para la comunicación, como sistemas aumentativos y alternativos, braille, dispositivos multimedia de fácil acceso, sistemas de apoyos a la comunicación oral y lengua de signos, sistemas de comunicación táctil y otros dispositivos que permitan la comunicación.
- d) La adopción de normas internas en las empresas o centros que promuevan y estimulen la eliminación de desventajas o situaciones generales de discriminación a las personas con discapacidad, incluidos los ajustes razonables.

e) Planes y calendario para la implantación de las exigencias de accesibilidad y para el establecimiento de las condiciones más favorables y de no discriminación.

f) Recursos humanos y materiales para la promoción de la accesibilidad y la no discriminación en el ámbito de que se trate.

Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación se establecerán teniendo en cuenta los diferentes tipos y grados de discapacidad que deberán orientar tanto el diseño inicial como los ajustes razonables de los entornos, productos y servicios de cada ámbito de aplicación de la ley.

Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.- Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y de cualquier medio de comunicación social serán exigibles en los plazos y términos establecidos reglamentariamente. No obstante, dichas condiciones serán exigibles para todas estas tecnologías, productos y servicios, de acuerdo con las condiciones y plazos máximos establecidos.

En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad a dichos bienes o servicios que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y accesibilidad universal.

Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los espacios públicos urbanizados y edificación.- Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones serán exigibles en los plazos y términos establecidos reglamentariamente. No obstante, dichas condiciones serán exigibles para todos los espacios públicos urbanizados y edificaciones, de acuerdo con las condiciones y plazos máximos establecidos.

En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad a los espacios públicos urbanizados y edificaciones, en lo que se considere más relevante desde el punto de vista de la no discriminación y de la accesibilidad universal.

Normativa técnica de edificación.- Las normas técnicas sobre edificación incluirán previsiones relativas a las condiciones mínimas que deberán reunir los edificios de cualquier tipo para permitir la accesibilidad de las personas con discapacidad.

Todas estas normas deberán ser recogidas en la fase de redacción de los proyectos básicos, de ejecución y parciales, denegándose los visados oficiales correspondientes, bien de colegios profesionales o de oficinas de supervisión de las administraciones públicas competentes, a aquellos que no las cumplan.

Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los medios de transporte.- Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los medios de transporte serán exigibles en los plazos y términos establecidos reglamentariamente.

No obstante, las condiciones previstas en el párrafo anterior serán exigibles para todas las infraestructuras y material de transporte, de acuerdo con las condiciones y plazos máximos establecidos.

En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad a los diferentes medios de transporte, en lo que se considere más relevante desde el punto de vista de la no discriminación y de la accesibilidad universal.

Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de las relaciones con las administraciones públicas.- Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que deberán reunir las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención al ciudadano y aquellos de participación en los asuntos públicos, incluidos los relativos a la Administración de Justicia y a la participación en la vida política y los procesos electorales serán exigibles en los plazos y términos establecidos reglamentariamente.

No obstante, las condiciones previstas en el párrafo anterior serán exigibles para todos los entornos, productos, servicios, disposiciones, criterios o prácticas administrativas, de acuerdo con las condiciones y plazos máximos establecidos.

En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad de aquellos entornos o sistemas que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y la accesibilidad universal.

Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.- Todas las personas físicas o jurídicas que, en el sector público o en el privado, suministren bienes o servicios disponibles para el público, ofrecidos fuera del ámbito de la vida privada y familiar, estarán obligadas, en sus actividades y en las transacciones consiguientes, al cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por motivo de o por razón de discapacidad.

Lo previsto en el apartado anterior no afecta a la libertad de contratación, incluida la libertad de la persona de elegir a la otra parte contratante, siempre y cuando dicha elección no venga determinada por su discapacidad.

No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, serán admisibles las diferencias de trato en el acceso a bienes y servicios cuando estén justificadas por un propósito legítimo y los medios para lograrlo sean adecuados, proporcionados y necesarios.

Las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad serán exigibles en los plazos y términos establecidos reglamentariamente. No obstante, dichas condiciones serán exigibles para todos los bienes y servicios, de acuerdo con las condiciones y plazos máximos establecidos.

En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad a bienes o servicios que se consideren más relevantes desde el punto de vista de la no discriminación y accesibilidad universal.

4.- CAPÍTULO VIII (DERECHO DE PARTICIPACIÓN EN LOS ASUNTOS PÚBLICOS) DEL TÍTULO I (DERECHOS Y OBLIGACIONES)

Derecho de participación en la vida política.- Las personas con discapacidad podrán ejercer el derecho de participación en la vida política y en los procesos electorales en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos conforme a la normativa en vigor. Para ello, las administraciones públicas pondrán a su disposición los medios y recursos que precisen.

Derecho de participación en la vida pública.- Las personas con discapacidad podrán participar plena y efectivamente en la toma de decisiones públicas que les afecten, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos. Para ello, las administraciones públicas pondrán a su disposición los medios y recursos que precisen.

Las personas con discapacidad, incluidos los niños y las niñas, y sus familias, a través de sus organizaciones representativas, participarán en la preparación, elaboración y adopción de las decisiones y, en su caso, de las normas y estrategias que les conciernen, siendo obligación de las administraciones públicas en la esfera de sus respectivas competencias promover las condiciones para asegurar que esta participación sea real y efectiva. De igual modo, se promoverá su presencia permanente en los órganos de las administraciones públicas, de carácter participativo y consultivo, cuyas funciones estén directamente relacionadas con materias que tengan incidencia en esferas de interés preferente para personas con discapacidad y sus familias.

Las administraciones públicas promoverán y facilitarán el desarrollo de las asociaciones y demás entidades en que se agrupan las personas con discapacidad y sus familias. Asimismo, ofrecerán apoyo financiero y técnico para el desarrollo de sus actividades y podrán establecer convenios para el desarrollo de programas de interés social.

Consejo Nacional de la Discapacidad.- El Consejo Nacional de la Discapacidad es el órgano colegiado interministerial, de carácter consultivo, en el que se institucionaliza la colaboración del movimiento asociativo de las personas con discapacidad y sus familias y la Administración General del Estado, para la definición y coordinación de las políticas públicas que garanticen los derechos de las personas con discapacidad. Su composición y funciones se establecerán reglamentariamente. En particular, corresponderá al Consejo Nacional de la Discapacidad la promoción de la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad.

Oficina de Atención a la Discapacidad.- La Oficina de Atención a la Discapacidad es el órgano del Consejo Nacional de la Discapacidad, de carácter permanente y especializado, encargado de promover la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Con la Oficina de Atención a la Discapacidad colaborarán las organizaciones, entidades y asociaciones de utilidad pública más representativas de las personas con discapacidad y sus familias.

5.- TÍTULO II: IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

5.1.- DERECHO A LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Vulneración del derecho a la igualdad de oportunidades.- Se entenderá que se vulnera el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, definidas en esta Ley, cuando, por motivo de o por razón de discapacidad, se produzcan discriminaciones directas o indirectas, discriminación por asociación, acosos, incumplimientos de las exigencias de accesibilidad y de realizar ajustes razonables, así como el incumplimiento de las medidas de acción positiva legalmente establecidas.

Garantías del derecho a la igualdad de oportunidades.- Con el fin de garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad, los poderes públicos establecerán medidas contra la discriminación y medidas de acción positiva.

Las medidas de defensa, de arbitraje y de carácter judicial, contempladas en esta ley serán de aplicación a las situaciones previstas en el artículo 63, con independencia de la existencia de reconocimiento oficial de la situación de discapacidad o de su transitoriedad. En todo caso, las administraciones públicas velarán por evitar cualquier forma de discriminación que les afecte o pueda afectar.

Las garantías del derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad previstas en este título, tendrán carácter supletorio respecto a lo previsto en la legislación laboral.

Medidas contra la discriminación.- Se consideran medidas contra la discriminación aquellas que tengan como finalidad prevenir o corregir que una persona sea tratada de una manera directa o indirecta menos favorable que otra que no lo sea, en una situación análoga o comparable, por motivo de o por razón de discapacidad.

Contenido de las medidas contra la discriminación.- Las medidas contra la discriminación podrán consistir en prohibición de conductas discriminatorias y de acoso, exigencias de accesibilidad y exigencias de eliminación de obstáculos y de realizar ajustes razonables. A estos efectos, se entiende por exigencias de accesibilidad los requisitos que deben cumplir los entornos, productos y servicios, así como las condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas, con arreglo a los principios de accesibilidad universal y de diseño para todas las personas.

A efectos de determinar si un ajuste es razonable, se tendrán en cuenta los costes de la medida, los efectos discriminatorios que suponga para las personas con discapacidad su no adopción, la estructura y características de la persona, entidad u organización que ha de ponerla en práctica y la posibilidad que tenga de obtener financiación oficial o cualquier otra ayuda. A este fin, las administraciones públicas competentes podrán establecer un régimen de ayudas públicas para contribuir a sufragar los costes derivados de la obligación de realizar ajustes razonables.

Las discrepancias entre el solicitante del ajuste razonable y el sujeto obligado podrán ser resueltas a través del sistema de arbitraje previsto en el artículo 74, sin perjuicio de la protección administrativa o judicial que en cada caso proceda.

Medidas de acción positiva.- Los poderes públicos adoptarán medidas de acción positiva en beneficio de aquellas personas con discapacidad susceptibles de ser objeto de un mayor grado de discriminación, incluida la discriminación múltiple, o de un menor grado de igualdad de oportunidades, como son las mujeres, los niños y niñas, quienes precisan de mayor apoyo para el ejercicio de su autonomía o para la toma libre de decisiones y las que padecen una más acusada exclusión social, así como las personas con discapacidad que viven habitualmente en el medio rural.

Asimismo, en el marco de la política oficial de protección a la familia, los poderes públicos adoptarán medidas de acción positiva respecto de las familias cuando alguno de sus miembros sea una persona con discapacidad.

Contenido de las medidas de acción positiva y medidas de igualdad de oportunidades.- Las medidas de acción positiva podrán consistir en apoyos complementarios y normas, criterios y prácticas más favorables. Las medidas de igualdad de oportunidades podrán ser ayudas económicas, ayudas técnicas, asistencia personal, servicios especializados y ayudas y servicios auxiliares para la comunicación. Dichas medidas tendrán naturaleza de mínimos, sin perjuicio de las medidas que puedan establecer las comunidades autónomas en el ámbito de sus competencias.

En particular, las administraciones públicas garantizarán que las ayudas y subvenciones públicas promuevan la efectividad del derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad así como las personas con discapacidad que viven habitualmente en el ámbito rural.

5.2.- MEDIDAS DE FOMENTO Y DEFENSA

Medidas de fomento y defensa.- Las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, promoverán y facilitarán el desarrollo de medidas de fomento y de instrumentos y mecanismos de protección jurídica para llevar a cabo una política de igualdad de oportunidades, mediante la adopción de las medidas necesarias para que se supriman las disposiciones normativas y las prácticas contrarias a la igualdad de oportunidades y el establecimiento de medidas para evitar cualquier forma de discriminación por motivo o por razón de discapacidad.

5.2.1.- Medidas de fomento

Medidas para fomentar la calidad.- Las administraciones públicas adecuarán sus planes de calidad para asegurar la igualdad de oportunidades a los ciudadanos con discapacidad. Para ello, incluirán en ellos normas mínimas de no discriminación y de accesibilidad, y desarrollarán indicadores de calidad y guías de buenas prácticas.

Medidas de innovación y desarrollo de normas técnicas.- Las administraciones públicas fomentarán la innovación e investigación aplicada al desarrollo de entornos, productos, servicios y prestaciones que garanticen los principios de inclusión, accesibilidad universal, diseño para todas las personas y vida independiente en favor de las personas con discapacidad. Para ello, promoverán la investigación en las áreas relacionadas con la discapacidad en los planes de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i).

Asimismo, facilitarán y apoyarán el desarrollo de normativa técnica, así como la revisión de la existente, de forma que asegure la no discriminación en procesos, diseños y desarrollos de tecnologías, productos, servicios y bienes, en colaboración con las entidades y organizaciones de normalización y certificación y todos los agentes implicados.

Iniciativa privada.- La administración del Estado, las comunidades autónomas y las entidades locales ampararán la iniciativa privada sin ánimo de lucro, colaborando en el desarrollo de estas actividades mediante asesoramiento técnico, coordinación, planificación y apoyo económico. Especial atención recibirán las entidades sin ánimo de lucro, promovidas por las propias personas con discapacidad, sus familiares o sus representantes legales.

Será requisito indispensable para percibir dicha colaboración y ayuda que las actuaciones privadas se adecuen a las líneas y exigencias de la planificación sectorial que se establezca por parte de las administraciones públicas.

En los centros financiados, en todo o en parte, con cargo a fondos públicos, se llevará a cabo el control del origen y aplicación de los recursos financieros, con la participación de los interesados o subsidiariamente sus representantes legales, de la dirección y del personal al servicio de los centros sin perjuicio de las facultades que correspondan a los poderes públicos.

Observatorio Estatal de la Discapacidad.- Se considera al Observatorio Estatal de la Discapacidad como un instrumento técnico de la Administración General del Estado que, a través de la Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, se encarga de la recopilación, sistematización, actualización, generación de información y difusión relacionada con el ámbito de la discapacidad.

Con carácter anual, el Observatorio Estatal de la Discapacidad confeccionará un informe amplio e integral sobre la situación y evolución de la discapacidad en España elaborado de acuerdo con datos estadísticos recopilados, con especial atención al género, que se elevará al Consejo Nacional de la Discapacidad, para conocimiento y debate.

El Observatorio Estatal de la Discapacidad se configura asimismo como instrumento de promoción y orientación de las políticas públicas de conformidad con la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.

El cumplimiento de las funciones dirigidas al desarrollo de los objetivos generales del Observatorio Estatal de la Discapacidad no supondrá incremento del gasto público.

5.2.2.- Medidas de defensa

Arbitraje.- Previa audiencia de los sectores interesados y de las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias, el Gobierno establecerá un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de las personas con discapacidad en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación, siempre que no existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y judicial que en cada caso proceda.

El sometimiento de las partes al sistema arbitral será voluntario y deberá constar expresamente por escrito.

Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores interesados, de las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias y de las administraciones públicas dentro del ámbito de sus competencias.

Tutela judicial y protección contra las represalias.- La tutela judicial del derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad comprenderá la adopción de todas las medidas que sean necesarias para poner fin a la violación del derecho y prevenir violaciones ulteriores, así como para restablecer al perjudicado en el ejercicio pleno de su derecho.

La indemnización o reparación a que pueda dar lugar la reclamación correspondiente no estará limitada por un tope máximo fijado «a priori». La indemnización por daño moral procederá aun cuando no existan perjuicios de carácter económico y se valorará atendiendo a las circunstancias de la infracción y a la gravedad de la lesión.

Se adoptarán las medidas que sean necesarias para proteger a las personas físicas o jurídicas contra cualquier trato adverso o consecuencia negativa que pueda producirse como reacción ante una reclamación o ante un procedimiento destinado a exigir el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades.

Legitimación.- Sin perjuicio de la legitimación individual de las personas afectadas, las personas jurídicas legalmente habilitadas para la defensa de los derechos e intereses legítimos colectivos podrán actuar en un proceso en nombre e interés de las personas que así lo autoricen, con la finalidad de hacer efectivo el derecho de igualdad de oportunidades, defendiendo sus derechos individuales y recayendo en dichas personas los efectos de aquella actuación.

Criterios especiales sobre la prueba de hechos relevantes.- En aquellos procesos jurisdiccionales en que de las alegaciones de la parte actora se deduzca la existencia de indicios fundados de discriminación por motivo de o por razón de discapacidad, corresponderá a la parte demandada la aportación de una justificación objetiva y razonable, suficientemente probada, de la conducta y de las medidas adoptadas y de su proporcionalidad.

Cuando en el proceso jurisdiccional se haya suscitado una cuestión de discriminación por motivo de o por razón de discapacidad, el Juez o Tribunal, a instancia de parte, podrá recabar informe o dictamen de los organismos públicos competentes.

Lo establecido en el apartado anterior no es de aplicación a los procesos penales ni a los contencioso-administrativos interpuestos contra resoluciones sancionadoras.

TEMA 8.- LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. RECEPCIÓN Y TELEFONÍA. VIGILANCIA Y CONTROL A LAS PERSONAS QUE ACCEDAN A LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS. REUNIONES Y ACTUACIONES DE COMUNICACIÓN: PREPARACIÓN DE LOCALES Y MATERIALES.

1.- LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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

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

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

1.1.- CONDICIONES MATERIALES

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

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

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

En cuanto al **sistema de atención al público**, hay que eliminar las barreras arquitectónicas, como ventanillas o mostradores que producen la impresión de que la Administración es un coto cerrado diferenciado y

enfrentado a los ciudadanos. Es conveniente combinar el mostrador para consultas breves y entrega de formularios, instancias, etc. con las mesas individuales donde se ofrece una información más detallada.

La identificación nominal de los informadores contribuye a la personalización de las relaciones y elimina la sensación de anonimato e irresponsabilidad de la Administración. Esta se ha oficializado por la Resolución de 3 de febrero de 1993, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública por la que se define el sistema de identificación común del personal al servicio de la Administración General del Estado, que establece los siguientes sistemas:

- **Identificación telefónica.**- A efectos de identificación, para diferenciar la relación telefónica en función de la iniciativa del contacto, cabe distinguir cuando el empleado público telefonea y cuándo recibe la comunicación exterior.

En el primer caso, la identificación se realizará en el momento de iniciar la conversación, indicando de forma sucinta y claramente comprensible la denominación de la Unidad, el nombre y apellidos, y el objeto de la llamada.

En el segundo caso, la identificación se realizará tras descolgar el teléfono, indicando de forma sucinta y claramente comprensible la denominación de la Unidad, y sólo se complementará con la identidad del empleado público si el ciudadano se interesa o si se prevé continuidad en la relación.

- **Distintivo personal.**- En espacios no singularizados en los que se produce una interacción entre los ciudadanos y empleados públicos, especialmente con funciones de recepción o información, particularmente en casos tales como Museos, Bibliotecas, Archivos y Centros similares, no existe medio alguno interpuesto entre el empleado público y el ciudadano que pueda servir de soporte a la identificación, por lo que la única posibilidad es la implantación de un <Distintivo Personal>.

El <Distintivo Personal> irá prendido en la ropa del empleado y su rotulación reflejará el nombre, apellidos y la función pública, de forma que permita al ciudadano leerlos a una distancia no inferior a la considerada de respeto, aproximadamente un metro y veinte centímetros. Asimismo, podrá llevar impreso el logotipo de Identidad Institucional del Departamento u Organismo y la indicación gráfica de que se conoce algún idioma en los servicios que así lo requieran.

- **Rótulo de despacho.**- Si se trata de un espacio no singularizado o despacho de uso común, su rotulación reflejará la denominación más significativa de la Unidad, y la relación nominal del personal que trabaje en dicho espacio común, siempre que ésta no recargue el contenido del rótulo. Esta delimitación del texto se establece a los efectos de propiciar la simplicidad de los rótulos. Sin embargo, el nivel de detalle deberá asegurar que no se produzca equívoco en el ciudadano, aunque sea la primera vez que accede al espacio administrativo.

En el caso de un espacio singularizado o despacho de uso individual, figurará la denominación del cargo o puesto de trabajo, además del nombre y apellidos del empleado público correspondiente.

- **Rótulo de mesa.**- En el caso de una relación verbal directa a través de una mesa personalizada en un espacio no singularizado o en un despacho de uso común, deben instrumentarse dos medios complementarios

para asegurar que la identificación se produce inequívocamente cuando el ciudadano busca a su interlocutor dentro del espacio administrativo. El primero adoptará la forma de rótulo de señalización e identificación del contenido del espacio concreto al que se desea acceder (<Rótulo de Despacho>). El segundo, complementario del anterior, es el rótulo de identificación específico de cada puesto de trabajo, denominado <Rótulo de Mesa>.

El <Rótulo de Mesa> deberá reflejar, de forma legible a dos metros de distancia, el nombre y apellidos del empleado público, y la denominación del puesto de trabajo o de la función principal que realiza si se considera ésta más significativa para el ciudadano que el puesto. Aunque es preferible su ubicación sobre la mesa, podrá situarse en cualquier lugar visualmente predominante del mobiliario asignado individualmente al empleado público.

- Tarjeta o autoadhesivo de identidad institucional.- A efectos de facilitar información personalizada al ciudadano sobre las Unidades con las que se relaciona, podrá utilizarse una tarjeta de identidad institucional, o un autoadhesivo, que llevarán impresas las denominaciones del departamento u organismo, centro directivo, unidad y su dirección postal, teléfono y telefax, así como, eventualmente, el logotipo de identidad institucional y el resto del espacio se dejará en blanco, para anotaciones posteriores, tales como el nombre del empleado público, el objeto de la entrevista posterior o cualquier otro dato de utilidad para el ciudadano.
- Tarjeta de visita personalizada.- En los casos en que la función realizada justifique la personalización, la tarjeta, además de la información recogida en el caso de la tarjeta de identidad institucional, incluirá el nombre, apellidos y cargo del empleado público.
- Tarjeta de control e identificación.- A los efectos de identificación en el exterior del espacio administrativo, estando el empleado público en el desempeño de su función, bastará la tarjeta de control del Departamento u Organismo, siempre que incluya fotografía y las denominaciones del Departamento u Organismo, nombre, apellidos, número del documento nacional de identidad y el puesto de trabajo. Todo ello sin perjuicio de otras medidas de seguridad que en el proceso de identificación y circulación tengan establecidas las oficinas.
- Formatos de las comunicaciones escritas.- En las resoluciones administrativas y comunicaciones escritas, incluyendo las transmitidas por telefax, se estará a lo dispuesto en la Orden de 7 de julio de 1986, de Presidencia del Gobierno, en particular en lo referente a la identificación de los firmantes mediante la inclusión de antefirma y pie de firma, así como a la expresión de la dirección postal y número de teléfono o télex, incluyendo la información referente a número de telefax u otros medios de comunicación electrónica cuando sea procedente.

1.2.- LA RELACIÓN INFORMADOR-CIUDADANO EN LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL

El informador debe tomar la iniciativa del contacto:

- Saludar al interlocutor
- Invitarle a sentarse
- Preguntarle qué desea.

Hay que escuchar activamente la pregunta o el problema que se nos plantea:

- Eliminando del mensaje todo aquello que lo entorpece, como barreras culturales, estados afectivos, etc.
- Cooperando físicamente con el interlocutor a través de los gestos: mirada atenta, gestos de asentimiento y otros, de manera que perciba que le estamos comprendiendo.
- Indagando y requiriendo la información complementaria que precisemos.
- Reformulando el mensaje con nuestras propias palabras para comprobar hasta qué punto hemos captado la información.

Remisiones.- Si no podemos dar una respuesta, es preciso remitir al ciudadano a la persona que sí puede. Hay que hacer esta remisión correctamente, cerciorándonos de quién puede contestarle, en qué unidad se encuentra, cuál es su dirección, horario y número de teléfono.

Debemos evitar a toda costa el enviar a la gente al sitio incorrecto y que vaya pasando de oficina en oficina o de teléfono en teléfono sin obtener la solución a su problema.

1.3.- ERRORES FRECUENTES

-Errores del ciudadano. Hay veces que el público recurre a las oficinas de información a solicitar lo que ahí no puede dársele:

- Se confunde la oficina con una asesoría jurídica que puede tomar las decisiones por él y en su lugar.
- Se piensa que la oficina es una segunda instancia que puede interceder ante el órgano que está tramitando el asunto o incluso invadir sus competencias.
- Se tienen grandes expectativas sobre la información, confundiéndola con la gestión y lo que se les proporciona les parece insuficiente o inútil.

En todos estos casos, el informador tiene la tarea de ir instruyendo a los ciudadanos sobre la Administración y su funcionamiento. Los órganos de información deben elevar el nivel de conocimientos del ciudadano sobre los servicios públicos, los órganos encargados de gestionarlos y los procedimientos a través de los cuales se obtienen las prestaciones.

-Errores del informador. Hay una serie de errores en la información que deben evitarse:

- Hablar de modelos de documentos administrativos como si fueran de conocimiento público generalizado: hay que rellenar el P-23, el A-47, el D-103 (modelo de declaración abreviada de la renta), cuando se pueden identificar con la descripción de su naturaleza: modelo de solicitud de alta en la SS, modelo de autoliquidación de tal impuesto.
- Hablar de cuestiones técnicas que el ciudadano no tiene por qué conocer: “no puedo acceder a consulta en el terminal porque se ha caído la línea”.

- Citar a otros empleados públicos como si fueran conocidos por todo el mundo: “hoy no ha venido Antonio, que es el que lleva este asunto”.
- Solidarizarse con el ciudadano para atacar al organismo: “tiene Vd. razón, esto no funciona bien, nosotros también nos quejamos”.
- Desviar hacia la cúspide las quejas del ciudadano: “eso dígaselo Vd. al Director..., al Ministro...”
- Aferrarse al reglamentismo para contestar: “yo me atengo a lo que dice la ley”.

1.4.- PROBLEMAS QUE PUEDEN SURGIR

A veces, a pesar de que hemos proporcionado una información que nos parece adecuada, clara y correcta, nuestro interlocutor se muestra reticente, pone pegas y sigue pidiendo aclaraciones.

Hay dos clases de objeciones, las sinceras y las de protesta. En las primeras, el ciudadano desea obtener mayor información o tener más elementos de juicio para tomar su decisión. En las segundas, lo que se manifiesta es oposición a la influencia del emisor, se pretende darse importancia o se resisten a modificar sus anteriores ideas.

Se puede distinguir un tipo y otro de objeciones por la actitud del interlocutor, el momento en que están hechas, el grado de precisión. Cuando se presenten objeciones del primer tipo, habrá que ir proporcionando la información adicional solicitada de forma gradual.

En las segundas, lo que se manifiesta no es una necesidad de información adicional, sino un rechazo a lo que se dice. En este caso es importante no entrar en la dinámica que se nos propone. Debemos ser nosotros quienes mantengamos las riendas de la conversación y seguir las normas siguientes:

- Hay que dejarle hablar y tomar en serio las objeciones.
- No sentirnos implicados personalmente.
- Evitar herir su susceptibilidad.
- Responder brevemente.
- No desolidarizarnos con el resto de la organización.

1.5.- CONSEJOS PARA SABER ESCUCHAR

- Deje hablar.- No puede escuchar a los demás si Vd. habla siempre.
- Escuche con una mente abierta.- No establezca juicios previos, centre su atención en el mensaje y decídase a sacar el mayor provecho posible del encuentro.
- Haga que su interlocutor se sienta cómodo.- Deje de hacer cualquier otra cosa que no sea escuchar, ayude a la persona a hablar libremente, elimine todo gesto, actitud o movimiento de rechazo. Muestre interés atendiendo para comprender y no se muestre predispuesto para rebatir.

- Centre su atención en lo que le están diciendo.- Concéntrese en el contenido del mensaje y no en la forma. No se distraiga con los tics nerviosos, muletillas o errores de pronunciación de su interlocutor, deje lo superficial y vaya al núcleo de la comunicación.
- Elimine las distracciones.- No mueva papeles ni tamborilee con los dedos, prevenga o elimine cualquier posible interferencia, si hay mucho ruido externo cierre la puerta o vaya a un área más aislada.
- Conserve la calma.- Sea paciente, no se precipite en hacer juicios, no interrumpa, espere a que la otra persona termine de hablar antes de dar una respuesta. No se aleje o corte la comunicación bruscamente. No pierda el control, una persona irritada puede malinterpretar o tergiversar la comunicación.
- Muestre empatía con los que hablan.- Trate de ponerse mentalmente en el lugar de su interlocutor y ver las cosas desde su perspectiva.
- Centre su atención en las ideas principales.- Identifique las ideas principales de lo que su interlocutor dice, esto será lo que deberá recordar más tarde, detectando la esencia de la conversación, el resto se recordará como ideas de soporte.
- Escuche la totalidad del mensaje.- Evite por otro lado la tendencia a resumir, no tenga prejuicios o crea adivinar lo que le van a decir con las primeras palabras que dice su interlocutor, ni lo corte dando por supuesto el resto. Usted puede estar equivocado y adelantando juicios erróneos.
- Haga preguntas.- Esto estimula al hablante y le muestra su interés y que lo está escuchando. Por otra parte, hacer preguntas permite la retroalimentación o correcciones a tiempo de las malas interpretaciones. Además, hacer preguntas ayuda a conocer mejor los argumentos o razones del que habla.
- Evite en lo posible las discusiones y las críticas.- Tanto unas como otras suelen poner a la gente a la defensiva y como reacción pueden “enconcharse” encerrándose en sí mismos o enojarse.
- No se deje llevar por sus emociones.- Ciertas palabras, frases o el tono de voz en que se dicen provocan emociones en el oyente, aprenda a controlarse para no interrumpir la comunicación, ni asumir una actitud negativa o ponerse a la defensiva.
- No sueñe despierto.- Muchos malos oyentes se van mentalmente de la conversación porque empiezan a pensar en otras cosas, a veces se conectan y se desconectan de la comunicación perdiendo gran parte del mensaje. Sintonice con su interlocutor y evite cualquier pensamiento que le distraiga tomando una parte activa en la conversación, haciendo preguntas, identificando los elementos clave, leyendo lo que dice el hablante “entre líneas”. Examine las evidencias y saque sus conclusiones sobre la situación.
- Enfrentese al material complicado.- Algunos temas son de difícil comprensión para el que escucha y resultan difíciles de seguir. No se intimide, aproveche para aprender, realice preguntas. No se aisle ni deje que una presentación complicada lo desanime.

Recuerde que:

- La naturaleza nos ha dado dos oídos y una lengua, lo cual podría indicar que debemos emplear el doble del tiempo en escuchar más que en hablar.
- Así como disponemos de dos oídos, deberíamos utilizar uno para entender y otro para sentir.
- Los que toman decisiones y no saben escuchar tienen una mayor probabilidad de equivocarse en sus decisiones, porque cuentan con menos información que puede ser útil para tomar buenas decisiones.

Comportamientos a evitar

- Evitar levantar el tono de voz o gritar cuando hablamos con un compañero que no está a nuestro lado. Es mejor levantarse o bien llamarlo a su teléfono.
- Evitar dar explicaciones de temas concernientes a otros Organismos o Instituciones, aunque creamos que conocemos el tema. Es mejor encaminar al ciudadano al lugar correcto que arriesgarse a dar alguna información que pueda ser incorrecta.
- Evitar hablar de temas personales delante del ciudadano.
- Si se reciben llamadas personales que hay que atender por algún motivo concreto, es mejor canalizarlas a algún lugar que no este a la vista del público.
- Evitar las conversaciones con otros empleados públicos en el puesto de atención al público.
- Evitar demostrar demasiada familiaridad en el trato con algunos ciudadanos conocidos o clientes habituales (por ejemplo de gestorías, o despachos profesionales). El resto de los ciudadanos que aguardan la cola pueden malinterpretar lo que están viendo como una señal de favoritismo o de pérdida de tiempo.
- Intentar respetar el orden de espera de la cola. Cuando esto no se cumple, la impresión que causa en los ciudadanos que están aguardando su turno es nefasta y puede ocasionar conflictos. No solo hay que respetar el orden, sino que también hay que evitar que otras situaciones -que realmente no suponen alterarlo- provoquen la misma impresión. Incluso hay que tener cuidado con algo tan simple como que otro empleado del mismo Organismo se acerque a un puesto de atención al público por cualquier motivo, aunque sea justificado.
- No mirar a nuestro interlocutor o hablarle de lado.
- Mostrarnos tensos, preocupados o distantes.
- No podemos dedicarnos a otras cosas mientras el ciudadano está hablando. Si tenemos algún tema urgente para terminar, es mejor terminarlo después. También es posible que mientras el ciudadano hable, nosotros empecemos a consultar el ordenador, precisamente para empezar a resolver lo que se

nos esta planteando o revisemos la documentación que nos presenta, en este caso, lo advertiremos a nuestro interlocutor, para que la situación no dé lugar a equívocos.

- Utilizar palabras demasiado técnicas, o demasiado familiares o ambiguas: conviene ser sencillo en el lenguaje.
- Inquietar a nuestro interlocutor: dar la sensación de que no dominamos nuestro trabajo, o reforzar las preocupaciones que haya podido expresar durante la entrevista.
- Mostrarnos desinteresados o negativos.
- Actuar fuera del papel del informador.
- Adoptar una actitud controladora.
- Mezclar lo personal y lo profesional.

1.6.- REGULACIÓN JURÍDICA

Mediante Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia.

Su capítulo I contiene las disposiciones generales para la aplicación de la norma, tales como el objeto y los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación.

El capítulo II define e indica cuáles son los mecanismos y las modalidades de atención a la ciudadanía, así como las funciones del Sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Xunta de Galicia.

El capítulo III regula la información a la ciudadanía como elemento fundamental para que los gallegos y las gallegas puedan tener la información y la orientación para hacer efectiva la exigencia de sus garantías y de su derecho a la participación. Así, se regulan el concepto y los tipos de información, general o particular, los lugares y las modalidades disponibles para solicitar la información, la garantía de un plazo de respuesta inmediato o, en todo caso, lo más ágil posible, no superior a 15 días, y sus características, e introduce la posibilidad de presentar una queja ante la ausencia de respuesta de la solicitud de información o del incumplimiento de los plazos respectivos, como garantía del derecho de la ciudadanía a recibir de la Administración la información que precise.

Aborda, además, este capítulo el papel atribuido a la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación de la calidad de los servicios públicos, creada por el Acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia de 9 de julio de 2015, como órgano encargado de coordinar la información a la ciudadanía y de velar por la mejora continua de la atención a la ciudadanía.

El capítulo IV aborda el análisis de las sugerencias y quejas, que deben servir a la propia Administración como un material de estudio inmejorable para definir sus prioridades y para orientar su política de mejora de los servicios. En primer lugar, se introducen una serie de definiciones para clarificar el contenido de este

capítulo. A continuación, recoge el deber de la Administración de informar de modo suficiente y adecuado a la ciudadanía que pretenda formular una sugerencia o una queja, así como de la existencia de paneles informativos de ayuda a ellos y, en especial, a las personas con discapacidad. Este capítulo incorpora también la regulación de los lugares y las distintas modalidades de presentación, el contenido mínimo de las sugerencias o quejas, el procedimiento para su tramitación, las causas de inadmisión, la contestación y medidas que podrá adoptar la Oficina de Defensa de las Personas Usuaras, su seguimiento y control y su incidencia en la mejora continua de los servicios públicos.

Para la formulación de sugerencias y quejas, se ponen a disposición de la ciudadanía, a través del presente decreto, una serie de modelos normalizados para su presentación, tanto de modo presencial como a través de medios electrónicos, para facilitar su presentación.

Con el objetivo de incrementar las vías de acceso de la ciudadanía a la Administración gallega, este decreto incorpora como novedad la posibilidad de presentar sugerencias y quejas a través del Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía en la Xunta de Galicia (teléfono 012) que tendrán la misma consideración y tratamiento que las presentadas por los demás canales habilitados y que salvaguarda, en todo caso, la protección de los datos personales.

Por último, la Oficina de Defensa de las Personas Usuaras de los Servicios Públicos, además de ser la encargada de la tramitación de las sugerencias y quejas y de garantizar su adecuada contestación, realizará un seguimiento, control y análisis de las mismas para la reutilización de los datos resultantes en los planes de mejora continua de la calidad de los servicios públicos que se aprueben.

Se incluye a continuación el texto completo del Decreto 129/2016.

I. DISPOSICIONES GENERALES

VICEPRESIDENCIA Y CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y JUSTICIA

DECRETO 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia.

DISPONGO:

CAPÍTULO I Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto*

1. El presente decreto tiene por objeto la regulación de la atención a la ciudadanía, los instrumentos de difusión de la información a la ciudadanía y el procedimiento para la presentación y tramitación de las sugerencias y quejas en desarrollo de lo previsto en la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación*

1. Las disposiciones del presente decreto serán de aplicación al sector público autonómico de Galicia, integrado, de conformidad con la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, por la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y por las entidades instrumentales.

2. Las acciones relacionadas con el objeto del presente decreto que se formulen en relación con la actividad de la Administración en los ámbitos relativos a la educación, a la sanidad y a la justicia, se regirán por su normativa específica y serán de aplicación supletoria las previsiones contenidas en el presente decreto.

CAPÍTULO II

Atención a la ciudadanía

Artículo 3. *Concepto, mecanismos y modalidades de atención a la ciudadanía*

1. La atención a la ciudadanía se configura como el conjunto de medios que el sector público autonómico pone a disposición de los ciudadanos y de las ciudadanas para facilitarles el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

2. Los mecanismos de atención a la ciudadanía son, conforme a lo previsto en el artículo 6 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, el recibimiento y la acogida, la orientación, la información, la recepción y el registro de documentos, y la admisión de sugerencias y quejas.

3. La atención a la ciudadanía se prestará mediante el Sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia a través de las modalidades electrónica, telefónica y presencial habilitadas por la Xunta de Galicia según lo previsto en el presente decreto, las cuales cumplirán con los estándares vigentes en materia de accesibilidad.

4. La ciudadanía podrá elegir la modalidad de acceso que mejor se adapte a sus necesidades de entre las que estén disponibles.

5. La Xunta de Galicia promoverá la disponibilidad, en las modalidades anteriores, de un servicio de videointerpretación en lengua de signos con la finalidad de garantizar la atención ciudadana a las personas sordas o con discapacidad auditiva.

Artículo 4. *Sistema integrado de atención a la ciudadanía de la Xunta de Galicia*

1. La Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia, a través del Sistema integrado de atención a la ciudadanía, garantizará la efectiva atención a la ciudadanía, facilitando el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

2. A estos efectos, el Sistema integrado de atención a la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:

a) Facilitar a la ciudadanía información general y orientación sobre las dependencias, centros, servicios, procedimientos administrativos, ayudas, subvenciones y cualquier otra documentación necesaria para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.

Se prestará especial atención a las personas con discapacidad a través de los medios y/o formatos adecuados.

b) Informar sobre el estado de tramitación de los procedimientos administrativos a las personas que tengan la condición de interesadas, así como a las personas responsables de su tramitación y resolución.

c) Orientar, según la normativa vigente, sobre los requisitos técnicos y jurídicos que deban contener las solicitudes o actuaciones que la ciudadanía pretenda realizar.

d) Informar y orientar sobre el procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública al amparo de la legislación vigente en materia de transparencia.

e) Informar y orientar sobre el acceso y la tramitación del procedimiento de presentación de sugerencias y/o quejas, así como facilitar su tramitación.

f) Informar y orientar sobre el acceso y la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos.

g) Y, en general, la orientación y atención a la ciudadanía en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus obligaciones.

CAPÍTULO III

Información a la ciudadanía

Artículo 5. *Concepto y tipos de información*

1. La información es el mecanismo a través del cual se facilitan a la ciudadanía los datos necesarios para conocer la organización y las competencias del sector público autonómico de Galicia y se proporciona y ofrece la ayuda que aquella requiera sobre los procedimientos administrativos y sus trámites, los requerimientos y la documentación precisa para la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.

2. La información facilitada en función de su contenido podrá ser de carácter general o particular.

Artículo 6. *Información general*

1. La información general tiene por objeto ofrecer a la ciudadanía una visión global, homogénea y sistematizada de la actividad del sector público autonómico integrado por la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia y por las entidades instrumentales.

2. En concreto, comprenderá información sobre:

a) La estructura organizativa y el ámbito competencial, incluyendo el directorio de los órganos, servicios y unidades, así como sus horarios.

b) La guía de procedimientos y servicios del sector público autonómico, su finalidad, legislación aplicable, requisitos y documentación necesaria para su tramitación, así como el órgano responsable de su gestión, indicando la dirección, el teléfono y los demás medios de comunicación de que se disponga.

c) La tramitación electrónica de los procedimientos, indicando la unidad responsable a que debe dirigirse la solicitud, los documentos necesarios para su tramitación, los plazos, la necesidad de abono de tasas, si es necesario, así como los modelos normalizados disponibles.

d) Las convocatorias de ofertas públicas de empleo del sector público autonómico y el seguimiento del proceso.

e) Las subvenciones y ayudas que convoque la Comunidad Autónoma de Galicia, en las que se incluirán los datos básicos previstos en los respectivos procedimientos y se destacarán visiblemente los plazos, los requisitos y los medios de información complementarios, así como la convocatoria y los modelos normalizados.

f) Los pliegos de condiciones que rigen las contrataciones del sector público autonómico.

g) En general, cualquier otro dato que la ciudadanía tenga derecho a conocer en su relación con el sector público autonómico en su conjunto o con alguno de sus campos de actuación y que no tenga el carácter de información particular.

3. La información general se facilitará a la ciudadanía sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

4. La información general será proporcionada por el conjunto de órganos, servicios y unidades que conforman el Sistema único de registro y por el teléfono 012.

Además, también estará a disposición de la ciudadanía a través de la web institucional de la Xunta de Galicia y del Portal de transparencia y gobierno abierto.

Artículo 7. *Información particular*

1. La información particular es aquella que versa sobre el estado o contenido de procedimientos en tramitación o ya finalizados, así como sobre la identificación de las autoridades y personal al servicio del sector público autonómico responsables de su tramitación.

2. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesadas en cada procedimiento, o a quien ejerza su representación legal, de acuerdo con la normativa reguladora del procedimiento administrativo común, en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal y con la normativa reguladora de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

3. La información particular será proporcionada por los órganos, servicios y unidades de gestión de los ámbitos competenciales específicos.

Artículo 8. *Modalidades de solicitud de información*

La ciudadanía podrá solicitar información a través de las siguientes modalidades, sin perjuicio de la obligatoriedad de la utilización de medios electrónicos por parte de determinados sujetos de conformidad con la normativa vigente:

a) Electrónica: a través de los modelos normalizados que figuran como anexos I y II en el presente decreto, disponibles en la sede electrónica (<https://sede.xunta.es>), y a través del Portal de transparencia y gobierno abierto (<http://transparencia.xunta.gal.xunta.es>)

b) Telefónica: a través del teléfono 012, facilitando los datos de identificación que constan en los anexos I y II al operador, sin perjuicio de la existencia de otros teléfonos especializados en otros ámbitos competenciales y cuya relación actualizada estará disponible en el Portal de transparencia y gobierno abierto de la Comunidad Autónoma de Galicia, así como en la web institucional de la Xunta de Galicia.

En el supuesto de que se solicite información particular, la conversación deberá ser grabada de acuerdo con la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal. Posteriormente, el personal operador leerá a la persona interesada lo manifestado en la grabación para su conformidad, y lo transcribirá y remitirá a los órganos, servicios y unidades de gestión de los ámbitos competenciales específicos.

c) Presencial: dirigiéndose personalmente a los órganos, servicios y unidades que conforman el Sistema único de registro, bien para obtener verbalmente información general, bien para presentar las solicitudes de información, general o particular. A estos efectos, se podrán emplear los modelos normalizados indicados en el apartado a) del presente artículo.

d) Por cualquier otra prevista en la normativa reguladora del procedimiento administrativo.

Artículo 9. Características de la información

1. La información que se facilite deberá ser clara, sucinta y de sencilla comprensión para la ciudadanía y estará a disposición de las personas con discapacidad en una modalidad facilitada por los medios y/o formatos adecuados, de manera que resulte accesible y comprensible.

2. La Xunta de Galicia impulsará la adopción de sistemas y metodologías que faciliten la comprensión de la información para las personas con discapacidad.

3. En todo caso, la información facilitada:

a) No entrañará una interpretación normativa, ni consideración jurídica o económica, sino que contendrá la determinación de conceptos, informaciones sobre las distintas opciones legales o consistirá en asistir en la cumplimentación de los anexos correspondientes.

b) No se podrá invocar a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente. No supondrá, en ningún caso, vinculación con los procedimientos administrativos.

c) No originará derechos ni expectativas de derechos a favor de las personas solicitantes ni de terceras personas y tampoco podrá lesionar derechos ni intereses legítimos de las personas interesadas ni de otras personas.

Artículo 10. Tramitación

1. Las solicitudes de información, en caso de no ser respondidas de modo inmediato, se remitirán a los órganos, servicios y unidades que conforman el Sistema único de registro en el caso de información general, y a los órganos, servicios y unidades de gestión de los ámbitos competenciales específicos en la materia, en caso de información particular.

2. Si la información solicitada requiere realizar una consulta a otro órgano, servicio o unidad administrativa, se dará traslado en el plazo máximo de dos días desde la recepción de la solicitud, para su contestación en el plazo de siete días.

3. En el supuesto de que la información solicitada se refiera a servicios públicos prestados mediante gestión indirecta, el órgano administrativo responsable del contrato dará traslado al contratista, en el plazo máximo de dos días desde la recepción de la solicitud, para que responda en el plazo de siete días al órgano requirente.

4. La información a la ciudadanía, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, se ofrecerá generalmente de modo inmediato, salvo que por la naturaleza y complejidad de la petición esta no pueda ser atendida en el momento en que se solicite, caso en que se facilitará con posterioridad, en un plazo máximo de quince días, por cualquiera de los medios habilitados al efecto.

La información se facilitará en la forma indicada por la persona interesada, salvo que esté obligada a relacionarse a través de medios electrónicos de conformidad con la normativa vigente.

5. Si la información solicitada no es competencia del sector público autonómico, se dará traslado al órgano competente, en el supuesto de conocerse, y se dará cuenta a la persona solicitante. En caso de tratarse de una solicitud presencial, se indicará a la persona solicitante el órgano al que se deberá dirigir.

6. La ciudadanía podrá conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de su solicitud de información dirigiéndose al órgano competente. Además, si la solicitud fue presentada electrónicamente también tendrá conocimiento accediendo a la carpeta del/de la ciudadano/a, disponible en la dirección electrónica <https://sede.xunta.es>, y, en los restantes supuestos, a través del teléfono 012.

Artículo 11. *Ausencia de respuesta o incumplimiento de plazos*

En los supuestos de ausencia o incumplimiento de los plazos de respuesta de las solicitudes de información, tanto general como particular, la ciudadanía podrá presentar la correspondiente queja de conformidad con lo previsto en el capítulo IV del presente decreto.

Artículo 12. *Seguimiento y control*

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos de la Administración General y del Sector Público Autonómico de Galicia será el órgano encargado de coordinar la información a la ciudadanía.

2. La Comisión llevará a cabo, asimismo, el seguimiento y control de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía. A este fin, elaborará un informe anual en el que evaluará, con carácter general, el tratamiento dado a la información, los datos estadísticos globales y las medidas susceptibles de mejora y, en particular, se pronunciará sobre:

– La homogeneidad, integridad y actualización de la información ofrecida a la ciudadanía.

– Las líneas de actuación y la efectividad de las medidas implantadas para mejorar el servicio público de información a la ciudadanía.

La colaboración entre los distintos órganos del sector público autonómico.

– Los contenidos de información ofrecidos a la ciudadanía y sus canales de comunicación.

– Los medios y sistemas para garantizar la accesibilidad a la información a las personas con discapacidad.

3. Este informe se publicará en el Portal de transparencia y gobierno abierto para garantizar su conocimiento y se tendrá en cuenta al objeto de implantar las mejoras que sean necesarias.

Artículo 13. *Mejora continua de la información a la ciudadanía*

1. El resultado de la evaluación anual de la información, indicado en el artículo anterior, se deberá tener en cuenta a efectos de la mejora continua de la información a la ciudadanía.

2. Cuando, del análisis de la información facilitada, se pongan de manifiesto deficiencias u oportunidades de prestar un mejor servicio, la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación promoverá la constitución de un equipo de mejora que analice, elabore y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora que se van a implantar, integradas en un plan específico de mejora que se remitirá a la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación para su seguimiento y control.

3. La Comisión, a la vista de los planes específicos de mejora, podrá diseñar propuestas de mejora de la calidad de carácter global que se incorporarán a los planes generales de mejora del sector público autonómico.

CAPÍTULO IV Sugerencias y quejas

Artículo 14. *Definiciones*

1. Tendrán la consideración de sugerencias todas aquellas iniciativas y propuestas, presentadas por escrito por cualquier persona física o jurídica, que tengan como finalidad mejorar la organización y/o la calidad de los servicios prestados por el sector público autonómico y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites en su relación con la Administración.

2. Tendrán la consideración de quejas las formulaciones presentadas por escrito, por cualquier persona física o jurídica, **relativas a cualquier aspecto de insatisfacción sobre el funcionamiento** de los servicios prestados por el sector público autonómico, especialmente tardanzas, desatenciones o cualquier otra deficiencia en su actuación, que contribuyan a incrementar los parámetros de eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios públicos.

Las quejas formuladas según lo dispuesto en el párrafo anterior no impiden ni condicionan el ejercicio de cuantos recursos, reclamaciones o acciones de carácter administrativo o judicial puedan corresponder a la ciudadanía.

En ningún caso tendrán carácter o naturaleza de recurso administrativo, o de reclamación previa a la vía judicial civil o laboral, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración ni reclamaciones económico- administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente.

3. No tendrán la consideración de quejas:

a) Las denuncias que pueda presentar la ciudadanía por las posibles irregularidades o infracciones a la legalidad de las que pueda derivar responsabilidad disciplinaria del personal al servicio de la Administración, las cuales darán lugar a las correspondientes investigaciones y actuaciones por parte de los órganos competentes.

b) Las solicitudes presentadas al amparo de la normativa reguladora del derecho de petición.

c) Las quejas que formulen las autoridades o el personal empleado público en el marco de su relación de prestación de servicios en el sector público autonómico.

d) Los comentarios negativos que puedan llegar a la Administración a través de las redes sociales. No obstante, en este caso la Administración podrá informar a la ciudadanía de los distintos canales a través de los que podrá formular una sugerencia de mejora o queja.

Artículo 15. *Información y señalización*

1. La Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia informará a la ciudadanía de los distintos lugares y medios a los que pueden acceder para presentar sugerencias o quejas. La información para su presentación será clara, sencilla y plenamente ac-

cesible a la ciudadanía, y contendrá la indicación de que deberá emplear preferentemente los modelos normalizados habilitados para ello.

2. Esta información, así como los modelos normalizados, deberá estar disponible en todos los órganos, servicios y unidades que conforman el Sistema único de registro, así como en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, en la web institucional de la Xunta de Galicia, en el Portal de transparencia y gobierno abierto, e incluso a través del teléfono 012.

3. A estos efectos, la Administración general de la Comunidad Autónoma de Galicia podrá disponer, además, de un sistema adecuado y visible de señalización a través de paneles informativos o cualquier otro medio que permita un fácil acceso y conocimiento a la ciudadanía para la presentación de sugerencias o quejas, especialmente adaptado a las personas con discapacidad.

4. La ciudadanía, en el proceso de información y formulación de una sugerencia o queja, será asistida, a efectos de la interpretación de la documentación o para completar debidamente los modelos normalizados, bien por el personal de los órganos, servicios y unidades del Sistema único de registro, en el caso de la presentación presencial, bien a través de los teléfonos de información, en los otros casos.

5. La ciudadanía podrá, además, recabar en cualquier momento información sobre el estado de tramitación de la queja o sugerencia formulada, dirigiéndose a la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos o al teléfono 012.

Artículo 16. *Modalidades de presentación*

1. La ciudadanía podrá presentar sugerencias o quejas a través de las siguientes modalidades, sin perjuicio de la obligatoriedad de la utilización de medios electrónicos por parte de determinados sujetos, de conformidad con la normativa vigente.

a) Electrónica: a través de los modelos normalizados que figuran como anexos III y IV en el presente decreto, disponibles en la sede electrónica (<https://sede.xunta.es>), y a través del Portal de transparencia y gobierno abierto (<http://transparencia.xunta.gal.xunta.es>).

b) Telefónica: a través del teléfono 012, facilitando al operador los datos de identificación que constan en los anexos III y IV y los relativos a la sugerencia o queja. En este supuesto, la conversación deberá ser grabada de acuerdo con la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal. Posteriormente, el personal operador leerá a la persona interesada lo manifestado en la grabación para su conformidad, transcribirá y remitirá a la

Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos el escrito de sugerencia o queja para su tramitación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de este decreto.

Las sugerencias o quejas así formuladas tendrán la misma consideración y efectos que las presentadas por las demás modalidades.

c) Presencial: dirigiéndose personalmente a los órganos, servicios y unidades que conforman el Sistema único de registro. A estos efectos, se podrán **emplear los modelos normalizados** indicados en el apartado a) del presente artículo.

d) Por cualquier otra prevista en la normativa reguladora del procedimiento administrativo.

2. En caso de servicios prestados mediante gestión indirecta, la presentación se realizará a través de aquellos mecanismos y modalidades que el contratista habilite y de los que deberá informar a las personas usuarias, garantizando y facilitando, en todo caso, su presentación. La tramitación de estas sugerencias y quejas se desarrollará según lo regulado en el artículo 19 de este decreto.

3. Las sugerencias o quejas podrán ir acompañadas de la documentación complementaria que sea necesaria en relación con su contenido, y podrán presentarse a través de las mismas modalidades reguladas en este artículo.

4. Las personas que formulen sugerencias y quejas obtendrán un recibo para la constancia de su presentación, según el medio elegido para ello, así como de la documentación que, en su caso, presenten.

Artículo 17. *Tramitación*

1. El órgano competente en materia de evaluación de la calidad de los servicios públicos actuará funcionalmente como Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos del sector público autonómico, de acuerdo con lo indicado en el artículo 25 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración.

2. A estos efectos, las sugerencias o quejas que se presenten deberán ir dirigidas a dicha oficina para su tramitación y gestión. Una vez recibidas, se solicitará informe a la Secretaría General de la Presidencia y a las secretarías generales técnicas de las correspondientes consellerías afectadas, tanto de los órganos de ellas dependientes como de los entes del sector público autonómico adscritos a las mismas, que deberán emitirlo en el plazo de quince días indicando, si es necesario, la propuesta de actuación en relación con la sugerencia o queja formulada.

La Oficina comunicará, a través del medio indicado por la persona interesada, la recepción del escrito de la sugerencia o queja, con indicación del estado de tramitación.

3. No será admitida ninguna sugerencia o queja que se presente de forma anónima o que no permita la identificación de la persona interesada, salvo en el supuesto de que en la petición del solicitante concurren circunstancias excepcionales que requieran la salvaguarda de su identidad.

4. Una vez recibido el informe anterior, la Oficina dará traslado del mismo a la persona interesada. En el supuesto de tratarse de una queja, se le concederá un plazo de diez días para que formule las alegaciones que estime pertinentes.

5. Con base en la documentación recabada, la Oficina emitirá su contestación en el plazo más breve posible, que no excederá de un mes desde la recepción de la sugerencia o queja, y se comunicará a la persona interesada por el medio elegido, según la normativa reguladora del procedimiento administrativo.

6. La contestación se comunicará en la forma indicada por la persona interesada, salvo que esté obligada a relacionarse a través de medios electrónicos de conformidad con la normativa vigente.

7. La ciudadanía podrá conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de su sugerencia o queja dirigiéndose a la Oficina de Defensa de las Personas Usuarías. Además, si la solicitud fue presentada electrónicamente, también tendrá conocimiento accediendo a la carpeta del ciudadano/a, disponible en la dirección electrónica <https://sede.xunta.es>, y, en los restantes supuestos, a través del teléfono 012.

Artículo 18. *Inadmisión*

1. Si el escrito en que se formule la sugerencia o queja no reúne los requisitos establecidos en el artículo 17 del presente decreto, el órgano competente para su tramitación requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de diez días, subsane la deficiencia advertida, con la indicación expresa de que, si non lo hace, se considerará que desistió y se procederá a su archivo.

2. También se podrán inadmitir aquellas sugerencias y quejas en que se aprecie inexistencia de la pretensión, falta absoluta de fundamento, error o falsedad de los datos aportados o formulación de modo reiterado, en caso de que las anteriores hubiesen sido des-

atendidas por carecer de fundamento o incurrir en error o falsedad. En estos casos se notificarán estas circunstancias a la persona interesada y se archivarán estas.

3. Si, comprobadas las sugerencias y quejas formuladas, resulta que estas están fuera del ámbito de aplicación al que se hace referencia en el artículo 2 de este decreto, se dará traslado de ellas al órgano, organismo o entidad correspondiente, en el supuesto de conocerse, se comunicará tal circunstancia a la persona interesada y se archivará la solicitud.

Artículo 19. *Sugerencias y quejas sobre servicios públicos prestados mediante gestión indirecta*

1. De conformidad con el artículo 48 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, las personas usuarias de los servicios públicos prestados mediante gestión indirecta podrán formular sugerencias y quejas sobre la prestación del servicio al contratista, que las deberá remitir al responsable del contrato, o bien presentar directamente ante este último.

2. El contratista, una vez recibidas, dará cuenta inmediata y, en todo caso, en un plazo máximo que no excederá de los cinco días desde su recepción, a la persona responsable del contrato, quien emitirá una propuesta de actuación en relación con la sugerencia o queja formulada en los quince días siguientes y que será sometida a informe de la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos del sector público autonómico.

3. En el supuesto de que sean presentadas directamente ante el responsable del contrato, este actuará del mismo modo que el indicado en el apartado anterior.

4. Dicha oficina de defensa emitirá informe en el plazo de diez días sobre la propuesta de actuación emitida por la persona responsable del respectivo contrato, a efectos de que la remita al órgano de contratación.

Artículo 20. *Contestación y medidas a adoptar por la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos*

1. El informe de contestación emitido por la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos deberá ser motivado y contendrá la descripción de la situación producida, su justificación, las actuaciones realizadas y las medidas que se vayan a adoptar para atender las demandas o las propuestas planteadas en las sugerencias o quejas, o la imposibilidad de adoptar medidas, e informará de los derechos y deberes a quien formuló la queja.

2. Las medidas a adoptar pueden ser, entre otras:

a) Garantizar una respuesta rápida a la ciudadanía sin necesidad de agotar plazos, personalizada, sencilla y sin tecnicismos, integral de la cuestión formulada y empleando la lengua cooficial solicitada por la persona interesada, en su caso.

b) Plantear una propuesta de mediación cuando la entidad del asunto lo permita y sea aceptada por la persona interesada.

c) Garantizar la objetividad a través de una investigación pormenorizada de las circunstancias y de los hechos que motivaron la sugerencia o queja de la que se derivará la adopción de las oportunas medidas correctoras en el ámbito en que se detecte la deficiencia.

d) Proponer la adopción de medidas correctoras de carácter general o específico que redunden en beneficio de la relación entre la ciudadanía y la Administración.

e) Fomentar medidas correctoras innovadoras que garanticen la actuación administrativa si se detecta un mal funcionamiento de un servicio público.

f) Garantizar la transparencia de las actuaciones manteniendo a las personas interesadas informadas en todo momento del estado de tramitación de sus sugerencias o quejas.

g) Cualquier otra medida correctora, de carácter general o específico, que redunde en beneficio de la relación entre la ciudadanía y la Administración.

Artículo 21. *Seguimiento y control*

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, la Oficina elaborará un informe semestral de gestión en el que se evaluarán, con carácter general, el tratamiento dado a las sugerencias y quejas, los datos estadísticos globales y las medidas susceptibles de mejora, y en particular:

- Las causas que dieron lugar a las sugerencias y quejas.
- La reiteración y frecuencia con que se plantean.
- La incidencia de las medidas correctoras en la prestación de los servicios públicos.
- La repercusión en los planes de mejora continua.

- El impacto de las medidas en la ciudadanía.

Este informe se publicará en el Portal de transparencia y gobierno abierto para garantizar su conocimiento.

2. Los informes y las recomendaciones de la Oficina serán tenidos en cuenta por los órganos competentes para realizar las actividades tendentes a desarrollar o implantar las mejoras que sean necesarias.

3. La Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos remitirá el referido informe semestralmente a la institución Valedor del Pueblo.

Artículo 22. *Mejora continua de los servicios públicos*

1. El resultado de la evaluación anual de las sugerencias y quejas indicado en el artículo anterior se deberá tener en cuenta a efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios públicos.

2. Los datos estadísticos de sugerencias y quejas dirigidas a una unidad no serán considerados exponente negativo de la misma. Por el contrario, sí lo será la falta de respuesta o desconsideración hacia las sugerencias y quejas.

3. Cuando, del análisis de un grupo de sugerencias o quejas, se pongan de manifiesto unas mismas deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, la Secretaría General de la Presidencia, secretaria general técnica de la consellería afectada u órgano que corresponda de las entidades del sector público autonómico, asistidos por la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos, promoverá la constitución de un equipo de mejora que analice, elabore y proponga las medidas necesarias para su corrección y defina las acciones de mejora que se van a implantar, integradas en un plan específico de mejora que se remitirá a dicha oficina.

4. La Oficina, a la vista de los planes específicos de mejora de las diferentes consellerías y del examen conjunto de la información estadística y analítica de todas las sugerencias y quejas, diseñará propuestas de mejora de la calidad de carácter global que incorporará a los planes generales de mejora del sector público autonómico.

Artículo 23. *Reconocimiento público*

La Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos podrá publicar en la web, como reconocimiento público, las sugerencias cuyo objeto o contenido

considere de interés general, dentro de los límites establecidos en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal, previo consentimiento de las personas que formulan dichas sugerencias.

Disposición adicional primera. *Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos*

La Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos del sector público autonómico entrará en funcionamiento a partir de la entrada en vigor de este decreto.

Disposición adicional segunda. *Mejora de los niveles de atención a la ciudadanía*

La Xunta de Galicia promoverá actuaciones y medidas destinadas a la sensibilización, divulgación y formación orientadas a garantizar la mejora de los niveles de atención a la ciudadanía en el sector público autonómico y, en especial, a las personas con discapacidad, que podrán contar en este caso con la colaboración y asesoramiento de las entidades sociales del sector de atención a personas con discapacidad. Dichas medidas irán dirigidas especialmente a las personas que ocupan puestos de trabajo en las distintas oficinas que conforman el Sistema único de registro.

Disposición adicional tercera. *Actualización de modelos normalizados*

Los modelos normalizados anexos en este decreto podrán ser actualizados en la sede electrónica de la Xunta de Galicia siempre que la actualización no suponga una modificación sustancial de los mismos.

Disposición adicional cuarta. *Protección de datos de carácter personal*

De conformidad con la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal, los datos personales recogidos en la tramitación de los procedimientos previstos en el presente decreto, cuyo tratamiento y publicación autoricen las personas interesadas mediante la presentación de las solicitudes, serán incluidos en un fichero denominado «Relaciones administrativas con la ciudadanía y entidades», al objeto de gestionar los procedimientos regulados en este decreto, así como para informar a las personas interesadas sobre su desarrollo. El órgano responsable de los datos tratados en los procedimientos de los anexos I, III y IV será la secretaría general técnica de la consellería competente en la materia de administración pública.

Por otra parte, respecto a los datos tratados en el procedimiento del anexo II, será responsable del fichero la Secretaría General de la Presidencia o la secretaria general técnica de la correspondiente consellería de que dependan los órganos, servicios y unidades de gestión de los ámbitos competenciales específicos.

Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición se podrán ejercer, ante las respectivas secretarías, mediante el envío de la correspondiente comunicación.

Disposición transitoria única

La tramitación de las sugerencias y quejas formuladas con anterioridad a la entrada en vigor de este decreto se regirán por lo dispuesto 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 a la ciudadanía.

Disposición derogatoria única

Se derogan expresamente las siguientes normas:

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.

El Decreto 38/2009, de 19 de febrero, por el que se modifica el anterior.

Asimismo, se derogan todas las disposiciones de igual o inferior rango en lo que se opongan o contradigan lo dispuesto en este decreto.

Disposición final primera. *Desarrollo normativo*

Se faculta a la persona titular de la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia para dictar las disposiciones necesarias para garantizar la correcta atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia, así como para el desarrollo y ejecución de este decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor*

Este decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, quince de septiembre de dos mil dieciséis

Alberto Núñez Feijóo
Presidente

Alfonso Rueda Valenzuela
Vicepresidente y conselleiro de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia



XUNTA DE GALICIA

VICEPRESIDENCIA E CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS E XUSTIZA

ANEXO I

PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN GENERAL	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO PR012A	DOCUMENTO SOLICITUD

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NIF/PASAPORTE
TIPO DE VÍA	NOMBRE DE LA VÍA	NÚMERO	BLOQUE PISO PUERTA
PARROQUIA	LUGAR		
CP	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO	LOCALIDAD PAIS
TELÉFONO	TELÉFONO MÓVIL	CORREO ELECTRÓNICO	

Y, EN SU REPRESENTACIÓN (deberá acreditarse la representación fehaciente por cualquier medio válido en derecho)

NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NIF

ELECCIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE

☐ **Electrónica** a través del Sistema de notificación electrónica de Galicia Notific@, <https://notifica.xunta.gal>

Notifíquese a: ☐ Persona solicitante ☐ Persona representante

Sólo podrá acceder a la notificación con certificado electrónico asociado al NIF de la persona indicada.
Al elegir esta modalidad de notificación usted autoriza el alta en el Sistema Notific@.
Los avisos de la puesta a disposición de la notificación se enviarán al correo electrónico y/o teléfono móvil facilitados a continuación.

TELÉFONO MÓVIL	CORREO ELECTRÓNICO

☐ **Postal** (cubrir la dirección postal sólo si es distinta de la indicada anteriormente)

TIPO DE VÍA	NOMBRE DE LA VÍA	NÚMERO	BLOQUE PISO PUERTA
PARROQUIA	LUGAR		
CP	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO	LOCALIDAD

INFORMACIÓN SOLICITADA

**XUNTA DE GALICIA**VICEPRESIDENCIA E CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E XUSTIZA**ANEXO I**
(continuación)

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, se le informa de que los datos personales que facilite en este formulario quedarán registrados en un fichero de titularidad de la Secretaría General de la Presidencia/secretaría general técnica de la correspondiente consellería, con objeto de gestionar la presente solicitud. La persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la Secretaría General de la Presidencia/secretaría general técnica de la correspondiente consellería.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Ley 1/2005, de 1 de abril de garantía de los servicios públicos de la buena administración.
Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia.

FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE O REPRESENTANTE

Lugar y fecha

 , de de Registro General de la Xunta de Galicia de Este formulario también se puede presentar electrónicamente en la sede electrónica de la Xunta de Galicia <https://sede.xunta.es>**XUNTA
DE GALICIA**

ISSN1130-9229

Depósito legal C.494-1998

<http://www.xunta.gal/diario-oficial-galicia>



XUNTA DE GALICIA

VICEPRESIDENCIA E CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E XUSTIZA

ANEXO II

PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN PARTICULAR	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO PR013A	DOCUMENTO SOLICITUD

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

NOMBRE/RAZÓN SOCIAL	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NIF/PASAPORTE

TIPO DE VÍA	NOMBRE DE LA VÍA	NÚMERO	BLOQUE	PISO	PUERTA

PARROQUIA	LUGAR

CP	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO	LOCALIDAD	PAIS

TELÉFONO	TELÉFONO MÓBIL	CORREO ELECTRÓNICO

Y, EN SU REPRESENTACIÓN (deberá acreditarse la representación fehaciente por cualquier medio válido en derecho)

NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NIF

ELECCIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE

☐ **Electrónica** a través del Sistema de notificación electrónica de Galicia Notific@, <https://notifica.xunta.gal>

Se notifique a: ☐ Persona solicitante ☐ Persona representante

Sólo podrá acceder a la notificación con certificado electrónico asociado al NIF de la persona indicada.
 Al elegir esta modalidad de notificación usted autoriza el alta en el Sistema Notific@.
 Los avisos de la puesta a disposición de la notificación se enviarán al correo electrónico y/o teléfono móvil facilitados a continuación.

TELÉFONO MÓBIL	CORREO ELECTRÓNICO

☐ **Postal** (cubrir la dirección postal sólo si es distinta de la indicada anteriormente)

TIPO DE VÍA	NOMBRE DE LA VÍA	NÚMERO	BLOQUE	PISO	PUERTA

PARROQUIA	LUGAR

CP	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO	LOCALIDAD	PAIS

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO (si lo conoce)	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (si lo conoce)

INFORMACIÓN SOLICITADA

**XUNTA DE GALICIA**VICEPRESIDENCIA E CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E XUSTIZA**ANEXO II**
(continuación)**DOCUMENTACIÓN QUE SE PRESENTA**

☐	
☐	
☐	
☐	

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, se le informa de que los datos personales que facilite en este formulario quedarán registrados en un fichero de titularidad de la Secretaría General de la Presidencia/secretaría general técnica de la correspondiente consellería, con objeto de gestionar la presente solicitud. La persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la Secretaría General de la Presidencia/secretaría general técnica de la correspondiente consellería.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Ley 1/2005, de 1 de abril de garantía de los servicios públicos de la buena administración.
Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia.

FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE O REPRESENTANTE

Lugar y fecha

	,		de		de	



- ☐ Secretaría General de la Presidencia
☐ Secretaría General Técnica de la Consellería de

 **SEDE ELECTRÓNICA**Este formulario también se puede presentar electrónicamente en la sede electrónica de la Xunta de Galicia <https://sede.xunta.es>



XUNTA DE GALICIA

VICEPRESIDENCIA E CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS E XUSTIZA

ANEXO III

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
SUGERENCIA	PR003A	SOLICITUD

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE							
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		NIF/PASAPORTE	
TIPO DE VÍA		NOMBRE DE LA VÍA		NÚMERO	BLOQUE	PISO	PUERTA
PARROQUIA				LUGAR			
CP	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO		LOCALIDAD		PAIS	
TELÉFONO		TELÉFONO MÓVIL		CORREO ELECTRÓNICO			

Y, EN SU REPRESENTACIÓN (deberá acreditarse la representación fehaciente por cualquier medio válido en derecho)			
NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NIF

ELECCIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE			
☐ Electrónica a través del Sistema de notificación electrónica de Galicia Notific@, https://notifica.xunta.gal			
Se notifique a: ☐ Persona solicitante ☐ Persona representante			
Sólo podrá acceder a la notificación con certificado electrónico asociado al NIF de la persona indicada. Al elegir esta modalidad de notificación usted autoriza el alta en el Sistema Notific@. Los avisos de la puesta a disposición de la notificación se enviarán al correo electrónico y/o teléfono móvil facilitados a continuación.			
TELÉFONO MÓVIL		CORREO ELECTRÓNICO	
☐ Postal (cubrir la dirección postal sólo si es distinta de la indicada anteriormente)			
TIPO DE VÍA		NOMBRE DE LA VÍA	
PARROQUIA		LUGAR	
CP	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO	LOCALIDAD

UNIDAD OBJETO DE LA SUGERENCIA

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO (en su caso)	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (en su caso)

**XUNTA DE GALICIA**VICEPRESIDENCIA E CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E XUSTIZA**ANEXO III**
(continuación)**TEXTO DE LA SUGERENCIA****DOCUMENTACIÓN QUE SE PRESENTA**

☐

☐

☐

☐

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, se le informa de que los datos personales que facilite en este formulario quedarán registrados en un fichero de titularidad de la Secretaría General de la Presidencia/secretaría general técnica de la correspondiente consellería, con objeto de gestionar la presente solicitud. La persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la Secretaría General de la Presidencia/secretaría general técnica de la correspondiente consellería.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Ley 1/2005, de 1 de abril de garantía de los servicios públicos de la buena administración.
Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia.

FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE O REPRESENTANTE

Lugar y fecha

, de de 

Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa

 **SEDE ELECTRÓNICA** Este formulario también se puede presentar electrónicamente en la sede electrónica de la Xunta de Galicia <https://sede.xunta.es>



XUNTA DE GALICIA

VICEPRESIDENCIA E CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E XUSTIZA

ANEXO IV

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
QUEJA	PR002A	SOLICITUD

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE							
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		NIF/PASAPORTE	
TIPO DE VÍA		NOMBRE DE LA VÍA		NÚMERO	BLOQUE	PISO	PUERTA
PARROQUIA				LUGAR			
CP	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO		LOCALIDAD		PAIS	
TELÉFONO		TELÉFONO MÓVIL		CORREO ELECTRÓNICO			

Y, EN SU REPRESENTACIÓN (deberá acreditarse la representación fehaciente por cualquier medio válido en derecho)			
NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NIF

ELECCIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE			
☐ Electrónica a través del Sistema de notificación electrónica de Galicia Notific@, https://notifica.xunta.gal			
Se notifique a: ☐ Persona solicitante ☐ Persona representante			
Sólo podrá acceder a la notificación con certificado electrónico asociado al NIF de la persona indicada. Al elegir esta modalidad de notificación usted autoriza el alta en el Sistema Notific@. Los avisos de la puesta a disposición de la notificación se enviarán al correo electrónico y/o teléfono móvil facilitados a continuación.			
TELÉFONO MÓVIL		CORREO ELECTRÓNICO	
☐ Postal (cubrir la dirección postal sólo si es distinta de la indicada anteriormente)			
TIPO DE VÍA		NOMBRE DE LA VÍA	
PARROQUIA		LUGAR	
CP	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO	
LOCALIDAD			

UNIDAD OBJETO DE LA QUEJA

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO (en su caso)	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (en su caso)

**XUNTA DE GALICIA**VICEPRESIDENCIA E CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E XUSTIZA**ANEXO IV**
(continuación)**TEXTO DE LA QUEJA****DOCUMENTACIÓN QUE SE PRESENTA**

☐

☐

☐

☐

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, se le informa de que los datos personales que facilite en este formulario quedarán registrados en un fichero de titularidad de la Secretaría General de la Presidencia/Secretaría General Técnica de la correspondiente consellería, con el objeto de gestionar la presente solicitud. La persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante la Secretaría General de la Presidencia/Secretaría General Técnica de la correspondiente consellería.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Ley 1/2005, de 1 de abril de garantía de los servicios públicos de la buena administración.
Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia.

FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE O REPRESENTANTE

Lugar y fecha

, de de 

Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa

Este formulario también se puede presentar electrónicamente en la sede electrónica de la Xunta de Galicia <https://sede.xunta.es>

2.- BARRERAS COMUNICATIVAS

Entendemos por barreras comunicativas todos aquellos factores que impiden la comunicación, deformando el mensaje, o obstaculizando el proceso general de ésta, y pueden ser de varias clases.

Barreras semánticas.- Se refieren al significado de las palabras orales o escritas. Cuando no precisamos su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor entiende no lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica. Por ejemplo; si el emisor dice “carta blanca” significando confianza, crédito, puede originarse una barrera al entender el receptor una marca de cerveza. Otro ejemplo es el término salario. En las discusiones relativas al convenio colectivo de trabajo la palabra significa conquista del trabajador, mejor nivel de vida, etc., para una parte; mientras que para la otra, implica elevación de costes, reducción de beneficios, y así sucesivamente.

Barreras psicológicas.- Hay muchos factores mentales que impiden aceptar o comprender una idea:

- No tener en cuenta el punto de vista de los demás.
- Sospecha o adversión.
- Preocupación o emociones ajenas al trabajo.
- Timidez.
- Explicaciones insuficientes.
- Sobrevaloración de sí mismo.

Todos estos factores influyen en la persona que escucha para que acepte o rechace las ideas que le han sido comunicadas. Para obtener resultados se necesita algo más que hablar. Generalmente a una persona es necesario explicarle, convencerla, observar su actuación y también dejar que ella le hable a usted. Esto nos trae a nuestro objetivo final: comprender a otros.

Algunas de las causas que contribuyan para formar barreras psicológicas son:

- Altos status
- Poder para emplear o despedir
- Uso de sarcasmo
- Actitud despótica
- Crítica punzante
- Uso de conocimientos precisos y detallados
- Facilidad en el uso del lenguaje
- Maneras demasiado formales
- Apariencia física imponente
- Interrumpir a los demás cuando hablan
- Barreras fisiológicas

De este tipo son las que impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a los defectos fisiológicos sobre el emisor o receptor. Tales defectos pueden afectar a cualquiera de los sentidos. Un ciego, un tartamudo, un mudo, un sordo..., pueden ser los ejemplos más claros, pero también debemos considerar a las personas que sin llegar a esos extremos tienen algún problema y no ven, no escuchan o no hablan bien debido a algún defecto orgánico.

Barreras físicas. - La distancia y el exceso de ruido dificultan la comunicación, así como las interferencias en el radio o el teléfono. Estos son ejemplos de barreras físicas que debemos tomar en cuenta al comunicarnos, a fin de eliminarlas lo más posibles.

Barreras administrativas. - Son aquellas causadas por las estructuras organizativas, como mala planificación y deficiente funcionamiento de los canales comunicativos. Las siguientes recomendaciones podrían ayudar al administrador a salvar algunos de los tipos de barreras administrativas.

- Aclaración anticipada de toda idea, antes de comunicarla.
- Interés en la retroalimentación, para verificar si el mensaje se recibió bien o no, o si la reacción del receptor es la deseada.
- Precisar la verdadera finalidad de la información a comunicar.
- Conocimiento del significado preciso de los conceptos, para eliminar malos entendidos.
- Utilización de lenguaje sencillo y directo.
- Empleo de múltiples canales de comunicación a fin de asegurarse de que la información llegue hasta donde nos hemos propuesto.
- Aprovechamiento oportuno de las situaciones para transmitir el mensaje, pues las circunstancias emotivas en las que se encuentre el receptor pueden alterar el contenido del mensaje.
- Reforzar las palabras con hechos (por lo general este punto se descuida).

3.- COMUNICACIÓN EFICAZ

Todos conocemos y podríamos citar en teoría cuáles son los principios básicos para lograr una correcta comunicación, pero, tal vez por presuponerlo frecuentemente nos olvidamos de ellos. Algunas de las estrategias que podemos emplear son tan sencillas como las siguientes:

3.1. LA ESCUCHA ACTIVA

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias opiniones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, que es la de poner en común, compartir con los demás.

Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar, y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Pero, ¿qué es realmente la escucha activa?

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. ¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar?. Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

Elementos que facilitan la escucha activa:

- Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar.
- Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro con comunicación verbal que le escuchas (ya veo..., hummm..., uh..., etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Elementos a evitar en la escucha activa:

- No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continua y vuelve a ascender hacia el final del mensaje, Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.
- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, con fórmulas como “No te preocupes, eso no es nada”.
- No contar “tu historia” cuando el otro necesita hablarte.
- No contraargumentar. Por ejemplo: cuando el otro dice “me siento mal” y tú respondes “y yo también”.
- Evitar el “síndrome del experto”: ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad de su situación.

Habilidades para la escucha activa:

- Mostrar empatía.- Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de “meternos en su pellejo” y entender sus motivos. Es escuchar sus sentimientos y hacerles saber que “nos hacemos cargo”, intentar entender lo que siente esa persona. No se trata de mostrar alegría, ni siquiera de ser simpáticos, simplemente que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de

acuerdo con la posición del otro. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: “entiendo lo que sientes...”, “noto que...”.

- Parafrasear.- Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice. Un ejemplo de parafrasear puede ser: “Entonces, según veo, lo que pasaba era que...”, “¿Quieres decir que te sentiste...?”.

- Emitir palabras de refuerzo o cumplidos.- Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir. Algunos ejemplos serían: "Esto es muy divertido"; "Me encanta hablar contigo" o "Debes ser muy bueno jugando al tenis". Otro tipo de frases menos directas sirven también para transmitir el interés por la conversación: "Bien", "Hummm..." o "¡Estupendo!".

- Resumir.- Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Expresiones de resumen serían:

- "Si no te he entendido mal..."
- "O sea, que lo que me estás diciendo es que..."
- "A ver si te he entendido bien...."

Expresiones de aclaración serían:

- "¿Es correcto?"
- "¿Estoy en lo cierto?"

3.2.- MECANISMOS QUE MEJORAN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

- Al criticar a otra persona, hablar de lo que hace, no de lo que es. Las etiquetas no ayudan a que la persona cambie, sino que refuerzan sus defensas. Hablar de lo que es una persona sería: "Te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Eres un desastre"; mientras que hablar de lo que hace sería: "Te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Últimamente te olvidas muchas cosas".

- Discutir los temas de uno en uno, no aprovechar que se está discutiendo, por ejemplo sobre la impuntualidad de la pareja, para reprocharle de paso que es un despistado, un olvidadizo y que no es cariñoso.

- No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas, pues producirían un estallido que conduciría a una hostilidad destructiva.

- No hablar del pasado. Rememorar antiguas ventajas, o sacar a relucir los “trapos sucios” del pasado no sólo no aporta nada provechoso, sino que despierta malos sentimientos. El pasado sólo debe sacarse a colación constructivamente, para utilizarlo de modelo cuando ha sido bueno e intentamos volver a poner en marcha conductas positivas quizás algo olvidadas. Pero es evidente que el pasado no puede cambiarse; por tanto hay que dirigir las energías al presente y al futuro.

- Ser específico, concreto, preciso, es una de las normas principales de la comunicación. Tras una comunicación específica, hay cambios; es una forma concreta de avanzar. En cambio, cuando se es inespecífico rara vez se moviliza nada.
- Evitar las generalizaciones. Los términos "siempre" y "nunca" raras veces son ciertos y tienden a formar etiquetas. Es diferente decir: "últimamente te veo algo ausente" que "siempre estás en las nubes". Para ser justos y honestos, para llegar a acuerdos, para producir cambios, resultan más efectivas expresiones del tipo: "La mayoría de veces", "En ocasiones", "Algunas veces", "Frecuentemente". Son formas de expresión que permiten al otro sentirse correctamente valorado.
- Ser breve. Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable para quién escucha. Produce la sensación de ser tratado como alguien de pocas luces o como un niño. En todo caso, corre el peligro de que le rehúyan por pesado cuando empiece a hablar. Hay que recordar que: "Lo bueno, si breve, dos veces bueno".
- Cuidar la comunicación no verbal. Para ello, tendremos en cuenta lo siguiente:
 - La comunicación no verbal debe de ir acorde con la verbal. Decir "le ayudaré en todo lo que pueda" con cara de fastidio dejará a la otra persona peor que si no se hubiera dicho nada.
 - Contacto visual. Es el porcentaje de tiempo que se está mirando a los ojos de la otra persona. El contacto visual debe ser frecuente, pero no exagerado.
 - Afecto. Es el tono emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando. Se basa en índices como el tono de voz, la expresión facial y el volumen de voz (ni muy alto ni muy bajo).
- Elegir el lugar y el momento adecuados. En ocasiones, un buen estilo comunicativo, un modelo coherente o un contenido adecuado pueden irse al traste si no hemos elegido el momento adecuado para transmitirlo o entablar una relación. Es importante cuidar algunos aspectos que se refieren al momento en el que se quiere establecer la comunicación:
 - El ambiente: el lugar, el ruido que exista, el nivel de intimidad...
 - Si vamos a criticar o pedir explicaciones debemos esperar a estar a solas con nuestro interlocutor.
 - Si vamos a elogiarlo, será bueno que esté con su grupo u otras personas significativas.
 - Si ha comenzado una discusión y vemos que se nos escapa de las manos o que no es el momento apropiado utilizaremos frases como: "si no te importa podemos seguir discutiendo esto en otro momento..., o más tarde".

4.- ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIONES ESPECIALES

4.1.- PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La atención a personas con algún tipo de discapacidad requiere ciertas pautas específicas de actuación. A continuación se enumeran algunas de ellas:

■ Atención a personas ciegas

- No mostrar nerviosismo, captará nuestra actitud tensa.
- Llevemos la iniciativa en el saludo para que capte nuestra presencia, estableciendo un leve contacto de nuestra mano con su brazo y preguntando en qué podemos ayudar.
- Hablaremos directamente con la persona invidente que atendamos y no utilizaremos de intérprete a algún posible acompañante.
- Hablaremos con un volumen de voz moderado (los invidentes no ven pero oyen perfectamente).
- Utilizaremos con naturalidad las expresiones verbales relacionadas con la visión (“Verá, como no tiene ningún problema...”, “Vamos a ver...”, etc.). Estas expresiones son parte del lenguaje que utiliza un invidente.
- Utilizaremos un lenguaje explícito en sí mismo, ya que la persona ciega no ve los gestos que hacemos con las manos ni capta nuestro lenguaje corporal.
- Concretar las posiciones de elementos físicos tomando como referencia a la persona en cuestión: “A su izquierda...”, “Justo detrás de usted...”, etc.

■ Atención a personas sordas:

- Antes de hablarles, asegurémonos de que nos mira o llamemos su atención con un gesto que indique que comenzamos a hablar.
- Vocalizar con claridad, pero no gritar.
- Hablar poco a poco.
- Construir frases cortas y simples.
- Acompañemos nuestros mensajes con gestos y palabras escritas tantas veces como sea necesario.

■ Atención a personas con disminuciones físicas motrices:

- Tratarlas con naturalidad.
- Démosles la ayuda que necesiten para compensar las dificultades de manipulación y desplazamiento que tengan.

- Si tenemos duda de qué tipo de ayuda necesitan, no nos precipitemos y preguntémosles directamente.
 - No nos dejemos impresionar por el aspecto físico que tengan.
 - Adaptémonos a su ritmo de movimientos.
 - Seamos discretos y no preguntemos el origen o las causas de su lesión.
- Atención a los disminuidos psíquicos:
- Relacionémonos con ellos según sus posibilidades y no según sus dificultades.
 - Evitemos actuar por ellos: escucharles y preguntar para clarificar sus consultas.
 - No les tengamos aprensión.
 - Tengamos en cuenta que entienden mas cosas de lo que parece.
 - Tengamos paciencia.

4.2.- PERSONAS MAYORES

Debe tenerse en cuenta que el colectivo de personas mayores representan cada vez una proporción mayor de la población. Por tanto, merecen que nos acerquemos a su realidad específica para poder satisfacer sus necesidades concretas. Su atención no implica criterios diferentes a los del resto, pero sí implica poner más énfasis en algunos aspectos para adaptarnos a sus características:

- Acogerles con una actitud cordial, positiva, optimista y constructiva.
- Solidarizarnos con los temas que nos planteen, pero siempre con un matiz de optimismo, sin dar nunca puntos de vista pesimistas.
- Respetar su ritmo de expresión y comprensión sin impacientarnos.
- Vocalizar correctamente, elevar ligeramente el tono de voz si captamos deficiencias auditivas.
- Hablar con un ritmo moderado o lento, si es necesario.
- Utilizar un lenguaje claro.
- Ser exhaustivos a la hora de dar instrucciones.
- Resumir las instrucciones o los datos generales con notas breves, siempre escritas con letra grande y clara.
- Si les damos documentación escrita, hay que explicarles resumidamente la información que pueden encontrar en ella.
- Facilitarles el acceso a los datos de interés, remarcandolos.

4.3.- EXTRANJEROS

- Tener presente las posibles dificultades de comprensión y expresión (barreras de idioma).
- Tomar en consideración que sus costumbres, educación, religión y cultura pueden ser muy distintas a las nuestras.
- Hablar con un ritmo moderado y vocalizar correctamente.
- Ser exhaustivos a la hora de dar instrucciones.
- Asimilar las especiales circunstancias que pueden presentar.
- Si se hace entrega de documentación escrita, realizar una explicación detallada de la información que contiene
- Tener en cuenta que, debido a las dificultades que conlleva este colectivo, gran parte de las demandas pueden tener una respuesta diferida a otra unidad o administración.

5.- LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

5.1.- RELEVANCIA DE LA INFORMACIÓN TELEFÓNICA

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

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

5.2.- COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Existen cuatro elementos fundamentales en la comunicación telefónica:

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

• LA VOZ:

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

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

-ENTONACIÓN:

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

-ARTICULACIÓN:

- Hay que vocalizar correctamente, abriendo bien la boca.
- Evitar comerse las palabras.
- Hablar a 3 cm. del auricular.

-ELOCUCIÓN:

- El ritmo de una conversación telefónica debe ser de 100 a 120 palabras por minuto, teniendo en cuenta que en una comunicación presencial suele ser de 180 palabras por minuto.
- Es conveniente adaptar nuestra velocidad de conversación a la del ciudadano: si una persona comprende y habla rápido, podemos hablar más deprisa de lo normal, pero con otra persona que hable más lentamente, hay que bajar el ritmo de conversación.

• EL LENGUAJE:

Utilizar un tipo u otro de vocabulario está siempre en función de que el ciudadano lo comprenda. Cuando nos comunicamos, utilizamos expresiones que hay que saber evitar, por ejemplo:

- Fórmulas hechas: abanico de posibilidades..., pues mire Vd. ...
- Expresiones que provocan agresividad, dudando de la palabra del ciudadano: está Vd. en un error..., no es cierto..., no me ha entendido...
- Expresiones vacilantes, que manifiestan inseguridad: yo creo que..., no estoy seguro de...
- Personales: hay que hablarle de él y su problema, no de nosotros constantemente, como por ejemplo: nuestro Ministerio..., nosotros..., yo, personalmente,...

Debemos hablar en presente, pues este es el tiempo de acción, el pasado y el condicional impiden que el estilo sea positivo.

- **EL SILENCIO:**

Sirve para subrayar la importancia de las palabras principales, aislándolas.

El silencio es NEGATIVO si se convierte en un “túnel oscuro”, cuando abandonamos al ciudadano en el vacío: “un momento, por favor...”, pero un momento “para algo”; hay que explicarle por qué se le abandona: “... para poder contestarle”, “... para consultar un fichero”, “... para consultar datos en el ordenador”, “... para hacer una consulta”, etc.

El silencio es POSITIVO si en la comunicación con el ciudadano se adopta una actitud de “escucha activa”, indicándole que estamos escuchando, pero sin interrumpirle. Para reforzar esta postura, se pueden emplear expresiones como “desde luego...”, “le escucho...”, “sí...”

- **LA SONRISA:**

La sonrisa “se oye” por teléfono. La voz y la elocución son más atractivas, la imagen se optimiza, la sonrisa humaniza y es un elemento importante de personalización. Amortiza la agresividad.

La sonrisa cambia la voz y lo hace en sentido positivo.

5.3.- EL PROCESO DE INFORMACIÓN MEDIANTE EL TELÉFONO

Para iniciar la entrevista telefónica es preciso estar disponible. En el momento de descolgar el auricular o conectar la línea, el resto del mundo debe, en cierta medida, “desaparecer” para que podamos focalizar nuestra atención en la persona que tenemos al otro lado de la línea y dedicar toda la atención y el tiempo necesarios a la resolución del problema que se nos plantea. Debemos ser exhaustivos y llegar hasta el final de la información.

La atención telefónica, como la presencial, también tiene carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial, no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y, sobre todo, nuestro tono de voz. Éste deberá adecuarse a las circunstancias de la conversación, vocalizando y a una velocidad menor que si se tratara de una atención presencial.

La secuencia de atención telefónica al ciudadano se lleva a cabo en las siguientes fases:

- **Identificar la Unidad y saludar:**

- Al igual que ocurre en la atención presencial, el contacto inicial con el ciudadano puede marcar el resto de la conversación telefónica. Por este motivo, presentarse correctamente es fundamental para causar una buena primera impresión al ciudadano.

- Al descolgar el teléfono, indicaremos la Unidad de la UAM a la que el ciudadano se está dirigiendo, seguidamente, le saludaremos amablemente identificándonos para que sepa quién es su interlocutor y, por último, nos ofrecemos para ayudarle.

Centro de Atención Administrativa de..., buenos días, le atiende Antonio González, ¿en qué puedo ayudarle?

- **Escuchar el mensaje:**

- Tras identificarnos y saludar al ciudadano, escucharemos con interés y sin interrupciones al interlocutor hasta que finalice la formulación de su consulta, sin anticiparnos ni presuponer lo que va a decir.
- Una vez que ha terminado de hablar, nos cercioraremos de haberle entendido resumiendo la información que nos ha transmitido y mostrando nuestra comprensión del problema utilizando breves comentarios.

Sí, le comprendo. Efectivamente...

Si no le entendido mal, usted necesita...

- **Indagar hasta haber conseguido toda la información:**

- Si el mensaje transmitido por el ciudadano no ha quedado suficientemente claro, será necesario realizar una serie de preguntas para obtener la información hasta llegar a identificar con claridad su problema.
- En el caso de que el mensaje transmitido por el ciudadano sea confuso, se realizará una aproximación paulatina mediante preguntas abiertas.

¿Podría concretar con más detalle...?

¿Le importaría explicármelo con mayor profundidad...?

- Si nuestra duda hace referencia a algún punto o cuestión concreta de la conversación y disponemos de información general suficiente, realizaremos preguntas cerradas.

¿Tiene en su poder el título de familia numerosa?

¿Cuándo presentó la solicitud?

- **Reformular la pregunta:**

- Para asegurarnos de que hemos comprendido correctamente la problemática y eliminar posibles errores de comprensión, demostraremos al ciudadano que le hemos escuchado y entendido reformulando su pregunta con nuestras propias palabras y haciendo una síntesis de los datos obtenidos:

Sí, comprendo lo que me dice...

Entiendo su postura, usted quiere decir...

- **Dar respuesta cerciorándonos que nos han entendido:**

- Una vez entendida la consulta, transmitiremos la información que nos solicita el interlocutor de la manera más clara posible.
- Nuestra respuesta debe ser concisa e inteligible para el ciudadano, formulada en un lenguaje sencillo y adaptada a su nivel cultural. En el caso de tener que utilizar términos técnicos en nuestra explicación, deberemos aclarar previamente su significado.

- Asimismo, preguntaremos si existe alguna duda o cuestión que considere deba ser aclarada y le haremos partícipe de las conclusiones de la consulta.
- Finalmente, repetiremos o aclararemos aquellos puntos que nos sean requeridos o que consideremos que deben de ser especificados de nuevo.

La documentación que necesita para obtener la subvención autonómica es...

Como le he comentado, para poder solicitar una ayuda domiciliaria tiene que cumplir los siguientes requisitos...

En su caso concreto, la información que necesita es...

- En el caso de no poder dar una respuesta adecuada al ciudadano, le facilitaremos el contacto de una persona que sí pueda hacerlo. Si fuera posible, intentaremos pasarle directamente con el nuevo interlocutor y, si la línea está ocupada, le mantendremos informado de nuestra gestión.
- Es importante recordar que, mientras el ciudadano siga al teléfono, debemos evitar, en la medida de lo posible, ruidos y conversaciones paralelas con nuestros compañeros.

• **Despedirse:**

- La última imagen que el ciudadano se lleva del servicio recibido se produce durante la despedida. Por ello, es importante recordar que cualquier mal detalle producido durante esta fase puede estropear la buena impresión que el ciudadano pueda tener de nosotros, fruto de nuestro buen trabajo desarrollado durante toda la conversación.
- Por ello, siempre que sea posible, despediremos a nuestro interlocutor por su nombre, de manera amable y cordial, le agradeceremos el haber utilizado nuestros servicios y le invitaremos a que vuelva a contactar con nosotros siempre que lo necesite.

Señora Castro, muchas gracias por utilizar el servicio de información telefónica de [nombre del organismo público]. Para cualquier otra aclaración, por favor, no dude en volver a ponerse en contacto con nosotros; que tenga un buen día.

INTENTAR	EVITAR
• Utilizar un tono de voz suave y sosegado, al mismo tiempo que seguro y convincente. • Adaptar el nivel de nuestro lenguaje al de la persona con la que estamos hablando, con el fin de que nos entienda. • Hablar empleando términos positivos para empatizar con nuestro interlocutor y evitar los negativos. • Sonreír mientras dure la comunicación, ya que se nota en el tono de la voz.	• Hacer esperar al ciudadano en el teléfono, tanto antes de que el empleado coja el teléfono como durante la llamada. Si este último caso fuese inevitable, al menos explicar la causa y disculparse. • Hablar deprisa, no vocalizando correctamente y omitiendo palabras. • El silencio total mientras escuchamos los problemas del ciudadano, no haciendo uso de frases cortas que le confirmen que estamos escuchando y comprendiendo su mensaje.

6.- ACTITUD CON EL INTERLOCUTOR EN SITUACIONES DIFÍCILES

6.1.- TÉCNICAS DE ACTUACIÓN

Cuando Vd. contesta un teléfono oficial encuentra que hay muchas cosas que están fuera de su control, pero lo que sí podemos controlar es nuestra actitud, para ser asertivos. Cualquier trabajo puede ser aburridísimo o emocionante y gratificador. Así que cuando conteste el teléfono, la actitud que asuma es cuestión de elección. Puede controlarse y hacer muy bien su trabajo y que sea esto la base para una actitud asertiva que incluya su vida personal. ¡Usted elige!

A continuación se presentan cinco técnicas que le permitirán contestar el teléfono asertivamente:

• Palabras amortiguadoras

Las palabras amortiguadoras son aquellas que empleamos para establecer un lazo de confianza y cordialidad con la persona que nos está llamando. Los siguientes son ejemplos de algunas palabras amortiguadoras:

Saludos:	Buenos días, buenas tardes.
Agradecimientos:	¡Gracias por llamar!

¿Lo hace en persona, no? cuando se dirige a alguien durante una fiesta, ¿le extiende la mano y le dice: Mucho gusto o ¿cómo le va? o ¿Qué tal? mi nombre es ... ¿y usted?

Todas esas son palabras amortiguadoras para dar calor a la relación. Porqué no hacer lo mismo en todas las llamadas telefónicas.

- Rebote burocrático

Decididamente, el rebote burocrático es el más contundente ejemplo de servicio telefónico ineficiente. Ocurre todo el tiempo, lo cual es desafortunado porque la solución es sencilla: conocimiento del trabajo. El rebote se produce cuando se reenvía al ciudadano de una extensión a otra sin que se le resuelva el asunto que tiene que tratar.

Pero frente al rebote burocrático hay una cura: conocer la Institución. Sin importar si quien llama quiere saber acerca de su Organización Administrativa, su respuesta debería ser: “Esa es una buena pregunta, permítame averiguarlo”. Porque usted podrá averiguar si lo intenta. Puede obtener la información. Es su trabajo, su responsabilidad, ayudar al emisor, una vez que usted contesta el teléfono. Si no sabe, averigüe. Ayude a todos los que llaman.

Cuando contesta el teléfono en nombre de la Junta de Extremadura ciertamente ha aceptado el 100 por ciento de la responsabilidad por la llamada telefónica. La clave es el conocimiento del trabajo y la capacitación. Sepa quién es el Consejero de su Departamento, averigüe los nombres de los Directores Generales, Jefes de Servicio, de Sección..., y qué hacen; esté al tanto de los servicios de la Junta.

Recuerde que usted está en la línea delantera. Está representando a la Junta y a sí mismo. Asuma total responsabilidad por la llamada telefónica. Si no puede proporcionar la respuesta, tome el nombre y número de teléfono de modo que usted o alguien más pueda llamarle más tarde. Elimine el rebote burocrático con una actitud de atención y conocimiento de la Administración autonómica.

- Cómo controlar la conversación

A veces, el emisor salta de un tema a otro o se deja llevar por un tema que nada tiene que ver con su Servicio o con la llamada inicial. Esta situación puede aceptarse cuando Vd. tiene algo de tiempo y trata de promover simpatía por teléfono. Pero usualmente no tiene tiempo para charlas sin sentido. Tal vez haya otras llamadas, u otra tarea importante que requiera su atención inmediata.

Lo que necesita hacer en este caso es controlar la conversación. La técnica recomendada se llama “*Vuelta al redil*”. Por ejemplo, usted pregunta: “¿Y cuándo puede venir para entrevistarse con el Jefe de ...? Podemos programar como fecha el miércoles por la mañana o el viernes por la tarde”.

Si no puede pensar en una pregunta relacionada, pruebe el siguiente método más directo: “¡Ah, qué bien!”, es muy interesante lo que me está contando, pero como llamé para concertar una cita con el Jefe de ..., ¿qué día prefiere?”.

Tomar el control de la conversación le permite servir al emisor y evitar que la conversación divague, así que no pasará más tiempo en la llamada que el absolutamente necesario.

- Emisores iracundos

Comience con el pie derecho. Reconozca que el ciudadano enfadado airado no está descontento con usted sino con la situación. No tome a título personal la hostilidad, Vd. es el pararrayos, no el blanco.

Puede hacer mucho para desarmar la ira del emisor incluso antes de coger el teléfono. ¿Cómo? Sonriendo antes de contestar la llamada. De veras puede escucharse la sonrisa en su voz por teléfono. A su emisor le costará más trabajo ser grosero con quien es educado, cálido y amistoso.

Hay cuatro pasos básicos para manejar a un emisor airado:

- Discúlpese y reconozca los sentimientos del emisor. Tal vez emplee el 80% de su tiempo calmándolo y cerca del 20% resolviendo el problema. Reconocer los sentimientos es la clave: “Siento que la información que le dieron fuera incorrecta, con razón está molesto”.

- Simpatice con el emisor, establezca empatía: póngase en el lugar del emisor, imagine cómo se sentiría si Vd. estuviera llamando con esta queja o problema. Puede mostrar su interés en el caso haciendo afirmaciones como: “no le culpo por sentirse molesto, ha de ser muy frustrante”.

- Acepte la responsabilidad. Cuando contesta el teléfono a nombre de su Institución está aceptando al cien por cien la responsabilidad de la llamada. Puede decir: “Veamos cómo puedo ayudarle. Soy Julia, del Centro de Atención Administrativa de ..., ¿y su nombre es?”. Siempre preséntese, y si desempeña algún cargo administrativo es el momento de usarlo para crear credibilidad.

- Prepárese para ayudar. Exprese que sinceramente le importa el problema del ciudadano. Y asegúrese de usar el nombre del emisor, lo que usualmente ayuda a desarmar la ira. Una vez que lo haya hecho comience a enterarse de lo sucedido. Luego, comience a hacer preguntas: “Gracias, Sr. Álvarez, le repito mi nombre, Julia”. Ahora veamos cómo puedo ayudarle”.

- No invente excusas. Nadie quiere oír: “Ha ocurrido un problema informático” o “No hay nadie más en la oficina”. Ese problema es de Vd., no del que llama. Cuando da una excusa, el ciudadano oye “no voy a ayudarle ahora porque no quiero”.

- Evite transferir la llamada si está en su mano resolverla. A veces no podrá solucionar el problema al momento. A menudo necesitará más información de otro Departamento, o tal vez la llamada deba contestarla otra persona. Pero si está en su mano, resuelva la situación por sí mismo.

Cuando necesite más información, dígaselo al ciudadano, pregúntele “si puede esperar” mientras la obtiene, o si prefiere que Vd. le llame. Evite frases falsas como “espere un momentito”. Nada se hace en *un momentito*.

Si necesita transferir la llamada, dígame el nombre de la persona a quien hablará. Explique porqué incorpora a un tercero. “Señor, le paso con Aurora Pérez, de la Sección de Reclamaciones, que es la encargada de estos asuntos. En caso de que se corte la llamada, su extensión es la 431”.

Cuando se ponga en contacto con el empleado público que tratará el problema, asegúrese de explicárselo resumidamente. Eso evitará que el emisor tenga que repetirlo y tal vez se enoje todavía más.

- Sonría

En algún curso de formación oírás que “necesita sonreír cuando esté en el teléfono”, pero esa es una verdad a medias. Es incluso mejor sonreír antes de tomar el teléfono. Sea amistoso antes de saber quién es. Luego, puede ser demasiado tarde. ¿Se puede oír una sonrisa? Claro que sí, su tono de voz será indudablemente más

amable. Sonría antes de levantar el auricular y siga sonriendo mientras habla en el teléfono. La sonrisa da la bienvenida al emisor y prepara el ambiente para una comunicación positiva y productiva.

En persona, Vd. es como un televisor: tiene buena imagen, sonido, color y movimiento. Pero al teléfono es como en la radio: lo único que tiene es su voz, su tono de voz y la imaginación del que escucha. No hay señales visuales, así que el tono de la voz adquiere un papel más importante, como dispositivo que envía señales.

6.2.- LOS DIFERENTES PERFILES CIUDADANOS

Cada persona es un ser único y percibe la realidad de una forma particular, por lo que es importante que las personas de atención al público puedan identificar rasgos comunes y conozcan sencillas técnicas que les ayuden a realizar una atención exitosa.

- Persona que se muestra conflictiva: Suele hablar en tono alto, nada parece agraderle, busca la discusión eterna y considera que siempre tiene razón. Ante este tipo de comportamientos optaremos por no discutir ni entrar en su provocación constante. Habrá que ser paciente, dejarle hablar y mantener la calma.
- Persona indecisa: No parece escuchar, pregunta varias veces lo mismo, su expresión es ausente y distraída. En este caso habrá que velar por concentrar su atención en los aspectos más críticos de la comunicación.
- Persona tímida: Se comunica con dificultad, no termina las frases, utiliza un tono de voz muy bajo y no expresa con claridad lo que quiere. Ante estas personas se velará por crear un clima de confianza, ofrecer una explicación amplia, asegurando que nos entienda, ya que difícilmente nos dirá que no ha entendido algo.
- Persona acelerada: Son personas impacientes que no soportan la idea de perder el tiempo y que en la escucha suelen «obviar» lo que no consideran fundamental. Se les escuchará con atención para dar una respuesta clara y concisa, fijando su atención en los puntos básicos.
- Persona reflexiva: En general son personas de comunicación lenta. Se les escuchará con atención y se repetirán las explicaciones en distintos términos.
- Persona altanera: Sabe más que nadie de todo y suele ofrecer soluciones a sus propios problemas. Orgullosa y de carácter impositivo. Habrá que escuchar con atención y dar importancia a sus ideas, tratando de presentar la mejor opción como si fuera la propuesta por ella.
- Persona minuciosa y preparada: Comunica con gran claridad lo que quiere y desea información exacta, profesional y concreta. En este caso será especialmente crítica la demostración de eficiencia y profesionalidad.

La forma de interactuar con la ciudadanía va a depender, también, de nuestra posición en la relación. Esto es, si en la tramitación se encuentra en juego el cumplimiento de una norma o un bien común, nuestra actitud será rígida, y no será en ningún caso colaborativa. Si por el contrario, la persona tiene parte de razón, buscaremos la cooperación, el compromiso y el bien común.

7.- VIGILANCIA Y CONTROL DE ACCESOS

Las labores de control de accesos, recepción y atención a las usuarias y usuarios en un centro público puede suponer (cuando así lo determine la persona titular de la administración general del edificio) la asunción de tareas orientadas a regular el acceso y a garantizar la seguridad de personas y bienes. Para ello el personal subalterno en funciones de control de accesos se orientará según lo dispuesto en las normas y protocolos establecidos por la administración general del edificio.

7.1.- DEFINICIÓN Y TIPOS

El control de accesos es una medida preventiva de seguridad para supervisar y regular el tránsito de personas, vehículos y mercancías a través de una o varias zonas, áreas o dependencias de un determinado lugar, instalaciones o edificio público o privado definidas como áreas seguras para la prevención y protección de riesgos. También nos referimos al control de accesos como el espacio físico donde se realizan las operaciones propias de esta actividad integrando medidas técnicas y organizativas de seguridad física y electrónica para la protección de bienes y personas.

Como filtro de seguridad, puede estar gestionado por una o varias personas, asistidas o no por sistemas electrónicos que faciliten el control y registro administrativo de visitas y mercancías de tal modo que permita conocer la identidad de las personas y sus movimientos por uno o varios departamentos o áreas del edificio.

Desde este punto de vista se establece una clasificación que unifica los sistemas de control teniendo en cuenta a qué o quién van dirigidos:

- Personas.
- Vehículos.
- Objetos y mercancías.

7.2.- OBJETIVOS DEL CONTROL DE ACCESOS

El objetivo principal cuando se establece un sistema de control de accesos es minimizar o descartar los riesgos de seguridad derivados de entradas y salidas no autorizadas, aplicando los criterios establecidos en el procedimiento para la identificación fiable de personas, vehículos y mercancías.

Las ventajas destacables del control de acceso son:

- Incremento del nivel de seguridad y protección de las personas y bienes.
- Disminución de los actos de robo, hurto, apropiación o utilización indebida, etc.
- Disponibilidad de información fiable del tránsito de personas, vehículos y mercancías.
- Reducción de costes en trabajos de mantenimiento.
- Integración con otros sistemas de seguridad implantados.

El control de accesos gestionado sólo por recursos humanos está justificado en aquellas instalaciones en las que no es posible mantener operativo un sistema de protección electrónico que actúe en su sustitución, o como complemento de los recursos humanos, que ejerzan la protección contra la intrusión que suele ser el

origen de hurtos, robos, agresiones, atentados, vandalismo, sabotajes, etc. El control de acceso impide el paso de personas y vehículos que carezcan de autorización y permite detectar la presencia de mercancías y objetos sospechosos o sustraídos.

7.3.- CONTROL DE ACCESOS Y MOVIMIENTOS DE PERSONAS EN UN CENTRO PÚBLICO

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

- Requerirá la identificación de la persona mediante la exhibición del DNI, cuya numeración se anotará en un libro oficial de registro o aplicación informática habilitada para tal fin. En dicho libro o aplicación, además de la numeración del DNI, se consignarán los datos personales (nombre y apellidos) y persona a quien se dirige o dependencia a la que se dirige entregándole, si fuese el caso, una acreditación identificativa que deberá portar en lugar visible durante su estancia en las instalaciones. Dicha acreditación será devuelta a la finalización de su visita y salida del edificio.

- Solicitará la identificación, procedencia y destino de los objetos y mercancías que pretendan introducir o sacar de las instalaciones, consignando en el libro de registro o aplicación informática los datos que permitan identificar claramente tanto al o a la transportista como a la mercancía y su destinatario o destinataria.

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

7.4.- CONTROL DE BULTOS O PAQUETES SOSPECHOSOS

El personal subalterno encargado del control de entrada y salida de personas y mercancías podrá comprobar, cuando así se le encomiende y con el consentimiento de la persona portadora del objeto, el contenido de bultos o paquetes sospechosos que el personal laboral y los usuarios y usuarias del edificio entren o saquen de los locales.

En caso de negativa a facilitar los datos requeridos o mostrar el contenido de un paquete, bolso, maleta, etc., el personal subalterno podrá solicitar la asistencia del personal de seguridad (si lo hubiere) o en su defecto a la administración titular del edificio, que se personará en el lugar para la resolución del incidente.

Deben declararse a la entrada los objetos que a la salida pudieran dar lugar a dudas sobre la licitud de su tenencia. Todo el personal ha de colaborar en esta tarea facilitando la labor del personal subalterno sujeto a las normas y protocolos establecidos por la administración del edificio.

Cuando por obras u otra causa, alguna dependencia precise dar salida a un considerable volumen de objetos o material, deberá participarlo al personal de control de entrada y salida para la inspección de seguridad.

Si se tratase de una persona al servicio del propio organismo, ella misma podrá solicitar la presencia de su jefe o jefa inmediata para que informe o esté presente en las comprobaciones necesarias y en tanto se produce la presencia de la jefatura y del personal de seguridad, la persona interesada podrá ausentarse dejando en depósito los objetos o paquetes sospechosos, de los que se le dará recibo.

7.5.- SEGURIDAD EXTERIOR E INTERIOR

- CONTROL DE SEGURIDAD DEL PERÍMETRO EXTERIOR DE ACCESO AL EDIFICIO:

- Realizar la ronda de seguridad exterior de los accesos al edificio, verificando que no existan desperfectos en la fachada u obstáculos que impidan o dificulten los accesos al edificio.

- Verificar que no existen personas, vehículos, objetos o paquetes sospechosos que requieran tratamiento específico de seguridad.

- CONTROL DE SEGURIDAD INTERIOR DEL EDIFICIO:

- Realizar la ronda interior de seguridad según normas y protocolos establecidos por la administración general del edificio.

- Realizar el control de áreas sensibles.

- Identificar a toda persona que permanezca en el edificio sin autorización fuera del horario laboral normalizado y de atención al público, anotándolo en el libro oficial de incidencias y comunicándolo en tiempo y forma a la persona titular de la administración general del edificio.

7.6.- RECURSOS O MEDIOS QUE FACILITAN LA ACTIVIDAD

Para una correcta ejecución de las tareas propias del control de accesos es imprescindible disponer de:

- Medios de identificación: humanos y electrónicos.

- Medios de anotación o registro: documentos o equipos informáticos.

- Medios de acreditación: elementos físicos o electrónicos.

- Medios de inspección: pasivos, humanos, equipos electrónicos o animales.

- Medios de canalización y control de paso: elementos físicos.

- MEDIOS HUMANOS

El personal subalterno encargado del control de accesos en el inmueble de su responsabilidad no está autorizado por ley a efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles o instalaciones públicas o privadas, por lo que en ningún caso podrán solicitar y retener la documentación personal de los y las visitantes. Se limitarán exclusivamente a tomar nota de los datos facilitados por la persona interesada, indicando el objeto y destino de su visita, dotándola, cuando así se determine en las instrucciones de seguridad propias del edificio, de una credencial que le permita el acceso y circulación por el interior del inmueble. Esta credencial será devuelta al finalizar la visita.

- MEDIOS FÍSICOS

Son medios que permitirán al personal subalterno en labores de control de acceso canalizar adecuadamente los flujos de personal para acceder al edificio por itinerarios específicos, con el objetivo de dirigirlos ordenadamente hacia puntos de interés concretos. Estos medios pueden ser:

- Arquitectónicos: inherentes a la propia estructura del edificio, empleando elementos constructivos para encaminar las personas (muros, muretes, barandillas, etc.).
- Medios físicos auxiliares: elementos portables de configuración flexible (cordones, cinta enrollable, jardineras, paneles, maceteros, etc.).

- SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA

Los sistemas electrónicos de identificación automática de personas en los puntos de control de acceso (tornos/barreras/fichadotes...) son una herramienta muy eficaz para controlar los movimientos de personal en un edificio o recinto mediante la combinación de sistemas electromecánicos y software informático para el control de barreras, molinetes y puertas, guardando toda la información de los movimientos efectuados en cada uno de los lugares a controlar. Se aplican fundamentalmente con dos propósitos:

- 1) Identificar automáticamente a las personas mediante medios electrónicos portados como pueden ser tarjetas o llaves especiales, y/o equipos biométricos: de identificación personal de rasgos físicos intransferibles (huella dactilar, iris, voz...).
- 2) Complementar las funciones de los elementos de cerramiento (puertas y cerraduras) mediante automatismos, sensores de movimiento, accionamientos, etc.

Son elementos (llaves especiales, tarjetas) que contienen los datos de interés de la persona autorizada que deberá presentar ante los dispositivos de reconocimiento automático (lectores) para realizar la identificación mediante sistemas programados y automatizados sin hacer necesaria la asistencia de recursos humanos en el control de accesos.

7.7.- LA IMPORTANCIA DE LA ACREDITACIÓN

La acreditación es un requerimiento de seguridad que exige atención y dedicación constante. Es un elemento de imagen, de información, de control y, sobre todo, de contacto, que permite la identificación del personal autorizado a moverse por un espacio determinado y diferenciarlo del resto no autorizado, mediante la colocación de un elemento visible (tarjeta o similar) con los datos personales y fotografía de quien lo porta, para evitar cualquier confusión. En el caso de las visitas, la acreditación puede ser un soporte con la imagen corporativa y contener todos los datos necesarios para una rápida identificación, debe ser un sistema sencillo y muy visual para distinguir si se permite o no el acceso al recinto.

7.8.- TARJETAS DE CONTROL E IDENTIFICACIÓN

A efectos de identificación en el espacio administrativo del edificio bastará con la tarjeta de control diseñada por el departamento u organismo competente, siempre que incluya como mínimo nombre, apellidos, n.º del DNI, fotografía y departamento u organismo. Todo ello sin perjuicio de otras medidas de seguridad que en el proceso de identificación y circulación tenga establecidas la administración del edificio.

El personal, interno y externo, deberá llevar en sitio bien visible la tarjeta de identificación mientras permanezca en el edificio. Las tarjetas de identificación son personales e intransferibles.

Las tarjetas de identificación y acreditación se comenzaron a emplear a finales de la década de los sesenta, evolucionando desde la hoja o cartulina recortada con texto impreso (nombre y número) hasta las tarjetas plastificadas que, aparte de los datos personales, podían incluir una fotografía pegada.

Las necesidades de simplificar el proceso, unidas a la aspiración de identificar y acreditar a las personas por motivos de seguridad en numerosas y variadas instalaciones supuso la aparición de las tarjetas de plástico o PVC como un elemento fiable, manejable, portable y de reducido coste con posibilidad de disponerse tanto en pequeñas como en grandes empresas, edificios o establecimientos, tanto públicos como privados.

En un principio carecían de la posibilidad de utilización con dispositivos de seguridad, pero la necesidad de una identificación personalizada y automática fomentó la incorporación de diversos métodos o tecnologías (código de barras, información magnética, infrarrojos, chips,...) que facilitaron su integración en los sistemas de control de accesos.

Posteriormente se amplió su rendimiento para establecer las limitaciones de acceso a determinadas áreas y controlar la presencia de personas en las instalaciones.

Con el tiempo las prestaciones de este elemento se han adaptado para ser utilizadas en otras aplicaciones automatizadas relacionadas con el control de acceso, evolucionando las técnicas de impresión y grabación de datos o códigos con resultados positivos en cuanto a digitalización y personalización de las tarjetas en función de los particulares gustos (colores, logotipos, texto, fotos, medidas de seguridad...) y necesidades de los diferentes usuarios y usuarias.

- **TARJETA O LLAVE MAGNÉTICA.**- Generalmente con formato de plástico que se utiliza en múltiples aplicaciones. Contiene información codificada en una banda magnética incrustada en el elemento. Admite dos formas de utilización sobre el lector: introducción o pasada, y opera al comparar y reconocer el código de barras particular, procediendo a la apertura de un acceso o bloqueando el paso.
- **TARJETA O LLAVE DE PROXIMIDAD.**- Incorpora un emisor de ondas de radio frecuencia que son reconocidas o rechazadas por el receptor, permitiendo o denegando el acceso, respectivamente. También se conoce como «manos libres» al no ser precisa la introducción o deslizamiento por el lector. Son tarjetas que proporcionan un alto nivel de seguridad al permitir la identificación de cada persona usuaria por medio de un código único e irrepetible grabado en fabricación y que no se puede modificar, falsificar o duplicar.

- **TARJETA O LLAVE DE CÓDIGO DE BARRAS.-** En la tarjeta se imprime un código de barras, compuesto por una sucesión en paralelo de barras y espacios, que será la referencia de comparación y análisis por el lector para facilitar o impedir la apertura del acceso.
- **TARJETA O LLAVE INTELIGENTE O CHIP.-** Esta tarjeta incorpora un microchip con capacidad de almacenamiento de información (datos, claves, etc.) que son comparados en el equipo lector con códigos predefinidos para facilitar o impedir la apertura de accesos. Es el sistema apropiado para personas y/o espacios que requieran un elevado nivel de seguridad. Ofrece amplias garantías contra el copiado y utilización indebida por persona/s ajena/s al requerir la utilización de contraseñas o claves personalizadas o sectorizadas.
- **TARJETA O LLAVE DE INFRARROJOS.-** Las tarjetas de infrarrojos contienen un código grabado que permite su lectura mediante un haz luminoso emitido por un lector sin requerir un contacto directo. Son tarjetas que ofrecen una alta fiabilidad y seguridad, siempre que quien la porta sea persona autorizada.
- **TARJETA O LLAVE DE WIEGAND.-** Esta tecnología es similar a la empleada por las tarjetas magnéticas ya que también el lector debe identificar el código almacenado en la banda magnética, pero en este modelo el código se graba en unos cables integrados en la banda magnética. Cada cable posee unas cualidades magnéticas diferenciadas permitiendo su modificación y borrado, así como la posibilidad de cifrar el código. Estas tarjetas pueden ser leídas sin requerir el contacto directo con el lector evitando su desgaste y alargando la vida útil tanto del lector como de la tarjeta.

8.- APERTURA Y CIERRE DE EDIFICIOS Y LOCALES

Las funciones genéricas de los Conserjes respecto de la apertura y cierre de edificios serían:

- Controlar la apertura y cierre del edificio, puertas y ventanas.
 - Controlar la entrada de las personas ajenas al Servicio, recibir sus peticiones relacionadas con el mismo e indicarles la Unidad u Oficina a que deben dirigirse.
 - Controlar las llaves, apertura y cierre del edificio, así como puertas y ventanas del mismo.
 - Custodiar las llaves de los despachos y oficinas.
- **APERTURA DE EDIFICIOS**

La apertura del edificio se realizará teniendo en cuenta unas mínimas normas de seguridad consistentes en la inspección visual de los elementos estructurales de acceso exteriores comprobando el estado de escaleras, rampas, puertas, ventanas, etc.

Realizará desconexión del sistema de alarma y revisará planta por planta el estado de las zonas de trabajo y uso público, así como la ausencia de incidencias que requieran una atención especial.

- ENCENDIDO DE LUCES Y APERTURA DE PUERTAS

Una vez finalizada la ronda o en el transcurso de la misma se encenderán las luces principales del edificio, abriendo a la hora concertada las puertas de acceso, supervisando que la entrada se realice según las normas y protocolos establecidos por el administrador o administradora.

- PUERTA DE ACCESO DEL PERSONAL LABORAL

Cuando el edificio disponga de una puerta de entrada y salida diferente para el personal laboral o de un horario diferente, el personal subalterno encargado del control de accesos supervisará que la entrada y/o salida se realice según las normas y protocolos establecidos por la administración. El personal subalterno de seguridad no deberá facilitar el acceso al personal laboral que pretenda entrar o salir sin cumplir protocolos de acceso establecidos por la administración.

Cuando el personal subalterno en funciones de control de acceso sea el único responsable de la apertura y cierre de las puertas del edificio, deberá realizar esta tarea con diligencia y puntualidad, facilitando el acceso de las personas interesadas a la hora convenida.

- ACCESO A PLANTAS

Cuando el control de acceso a las plantas interiores del edificio (áreas de trabajo, despachos y otras dependencias de los departamentos y servicios) sea responsabilidad del personal subalterno se realizará previa retirada de la tarjeta acreditativa para la planta a visitar que deberán portar en lugar visible durante su estancia en el edificio, anotando en el libro de registro o aplicación informática los datos de interés conforme a las normas y protocolos establecidos por la administración.

- PUERTA DE SERVICIO

En caso de contar el edificio con puertas de acceso destinadas para el personal de mantenimiento, limpieza y otros servicios, el personal subalterno en funciones de control de acceso se encargará de su atención, supervisando el acceso correcto por las personas autorizadas.

- PUERTAS DE EMERGENCIA

La utilización de estas puertas queda limitada a las necesidades de evacuación en situación de emergencia, y excepcionalmente a las que por razones funcionales de seguridad determine la administración del edificio. El personal subalterno comprobará periódicamente el correcto funcionamiento de los elementos de apertura y cierre.

- FINALIZACIÓN DEL SERVICIO

A la finalización de la jornada laboral el personal subalterno realizará una ronda completa de inspección por todo el edificio comprobando, planta por planta, el estado general y la ausencia de incidencias que requieran una atención especial. Esta actividad se realizará siguiendo el protocolo descrito por la administración del edificio.

Concluida esta actividad el personal subalterno abandonará el edificio conectando la alarma y cerrando las puertas principales de acceso.

9.- PREPARACIÓN DE REUNIONES

Las actividades de reunión y de comunicación requieren de una serie de trabajos de apoyo y mantenimiento que son fundamentales para la correcta realización de las mismas. El objetivo fundamental de estos trabajos es asegurar la provisión y disponibilidad de los medios materiales y físicos necesarios en las reuniones, ruedas de prensa, conferencias etc. que se lleven a cabo en las salas dotadas a tal efecto.

Para poder llevar a cabo dichas tareas es importante tener en cuenta las diferentes salas y dependencias que podemos encontrar en el centro de trabajo, por ello podemos dividir las en tres tipos:

- Salas exclusivamente con mobiliario.
- Salas con proyector y/o traducción simultánea.
- Salas de rueda de prensa y salón de actos.

El procedimiento comienza cuando obtenemos, bien por medios físicos (carteles en las puertas de las salas etc.) o bien por medios informáticos (aplicaciones de reservas de salas), la información de todas las reservas realizadas para los días posteriores.

9.1.- SALAS EXCLUSIVAMENTE CON MOBILIARIO

El procedimiento de preparación y mantenimiento de este tipo de salas es común al resto de salas:

- Comprobar con anterioridad en la solicitud de reserva de sala el número de personas asistentes y el material solicitado y determinar si es adecuado a la sala reservada; es decir, si el número de asistentes es mayor a la capacidad de la sala o si los medios solicitados no pueden estar disponibles en dicha sala habría que contactar con los y las solicitantes y proponer una ubicación más adecuada.
- En el mismo día con anterioridad a la hora fijada para la reunión, abrir la sala y hacer una inspección visual del lugar:
 - Comprobar mobiliario: número de sillas en función de los y las asistentes, estado de las mismas (limpieza y funcionamiento), mesas, mesas auxiliares, etc.
 - Comprobar que el estado general de la sala (iluminación, temperatura) es adecuado; que no haya bombillas fundidas, goteras, etc.
 - Medios adicionales: comprobar que el papelógrafo tiene suficiente papel, que hay rotuladores y que funcionan, que hay suficientes folios y bolígrafos, etc.

Si en esta primera comprobación faltase algún elemento o estos no funcionaran correctamente habría que avisar al personal responsable del mantenimiento del edificio y al almacén para la reposición de los elementos que falten.

Si en esta comprobación se encontrasen materiales de reuniones previas habría que guardarlos y localizar a las personas asistentes para entregarlos.

Hay que tener en cuenta que durante la reunión se debe estar disponible para dotar de diferentes materiales si fuera necesario, televisiones, videos...

9.2.- SALAS CON PROYECTOR Y/O TRADUCCIÓN SIMULTÁNEA

Las salas con este tipo de material necesitan, aparte de la comprobación anteriormente citada, la puesta en marcha y la verificación del correcto funcionamiento de los aparatos mencionados.

• PROYECTOR

Para comprobar el proyector:

Primero encendemos el proyector con el interruptor general de encendido y apagado, después con el «Pulsador encendido apagado» y comprobamos que el piloto de encendido está en verde.

Comprobamos entonces que el zoom y el enfoque son adecuados a la pantalla de la sala, este proceso puede ser manual girando el objetivo o mecánico, apretando los botones de zoom y enfoque (estos pulsadores pueden encontrarse en el propio proyector o en el mando a distancia).

Para hacer esta comprobación no es necesario tener conectado un periférico, una vez que los y las asistentes estén en la sala y conecten su ordenador portátil puede que se requiera de una nueva comprobación si no conocen el funcionamiento de los proyectores. Para ello necesitamos habilitar la salida del ordenador portátil para que la imagen se proyecte en la pantalla o en el ordenador o en ambos (debemos pulsar la Tecla «Fn» a la vez que la tecla F5 o F8 dependiendo del modelo y fabricante del ordenador portátil.)

Periódicamente debemos comprobar y reponer en su caso:

- Las pilas de los mandos a distancia.
- La lámpara y los filtros de cada proyector (en función de las horas que determina el fabricante).



• EQUIPOS DE TRADUCCIÓN SIMULTÁNEA

Los equipos de traducción simultánea constan de:

- Receptores individuales de audio inalámbricos con selector de canal para elegir el idioma en el que se desea escuchar, con sus correspondientes auriculares.
- Pupitres de locución de la traducción individuales para cada intérprete.
- Micrófonos de sobremesa para cada asistente.
- Emisores infrarrojos multicanal con los que dotar a toda la sala de una buena recepción.
- Cabinas aisladas donde se sitúa cada intérprete y emite en el idioma respectivo.
- Cámara y monitor de video para que cada intérprete vea la sala.
- Micrófonos inalámbricos para las intervenciones de los y las asistentes.

Para verificar el buen funcionamiento del equipo debemos:

- Comprobar los receptores individuales y los auriculares; si los receptores son de batería recargable comprobar que tienen carga suficiente y si son de pilas cambiarlas regularmente.
- Comprobar que los micrófonos de sobremesa funcionan correctamente.
- Cambiar las pilas de los micrófonos inalámbricos regularmente.
- Comprobar que los pupitres de traducción reciben y emiten el sonido adecuadamente.
- Comprobar que la cámara emite al monitor una buena imagen de la sala.

9.3.- SALAS DE PRENSA Y SALÓN DE ACTOS

Los eventos que pueden darse en estas salas son del tipo: conferencias, entregas de premios, ruedas de prensa, exposiciones, presentación de eventos, etc.

En este tipo de eventos suelen realizarse ensayos, simulacros con anterioridad debido a la importancia de dichos actos. En estas salas se comprueba todo lo anteriormente citado y además:

- Se colocan los elementos de ornato necesarios: flores, carteles, etc.
- Se colocan carteles informativos en los pasillos de acceso para la localización de la sala.

-Mesa presidencial: se deben seguir las directrices del personal responsable del evento, de protocolo o de Prensa. Para ello debemos tener en cuenta:

- Colocar a cada ponente agua y vaso.
- Colocar y comprobar los rótulos anunciadores de cada ponente en el orden correcto.

Si en el evento se va a servir un lunch o refrigerio habrá que tener en cuenta lo siguiente:

- Colocar biombos para separar la sala de la zona del refrigerio.
- Determinar dónde y cómo se va a almacenar la comida antes del evento.
- Determinar la forma de acceder al centro del equipo de la empresa de *catering* para, si fuera posible, no colapsar las entradas principales.

En estos eventos es importante avisar al servicio de seguridad del edificio para que esté al tanto del número de personas que accederán a las instalaciones durante ese tiempo.

TEMA 9.- TRABAJOS CON MATERIALES Y MAQUINARIA DE OFICINA. REPROGRAFÍA. DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTACIÓN. ENSOBRADO. ETIQUETADO. GUILLOTINADO. ENCUADERNACIÓN. GRAPADO. TALADRADO. TIPOS DE PAPEL.

Entre las funciones ordinarias de los Cuerpos y Escalas de Subalternos, Ordenanzas, Auxiliares de Servicios y denominaciones equivalentes están las de reparto de correspondencia y documentos, centralita, reprografía y otras similares. Hay que entender, por tanto, que corresponde a esta categoría el manejo y uso de las máquinas propias de las oficinas, y la reprografía o reproducción de documentos por diversos medios.

1.- FOTOCOPIADORAS

- **Definición y características.**- La fotocopidora es una máquina capaz de obtener una copia exacta de un documento original mediante un proceso electrostático. A la vez, puede ampliar o reducir el documento, copiar por las dos caras y clasificar, encuadernar o grapar las copias.

Las fotocopadoras más modernas han adoptado otras funciones, como por ejemplo, la de la impresora, el fax o el escáner, y emplean muchos tipos de papel, aunque la gran revolución llegó con las copias a color: la imagen se analiza tres veces, se expone a través de tres filtros y se reproduce con los colores secundarios (amarillo, magenta y cian).

Las principales características de las fotocopadoras son:

- Alimentación automática.
- Copia por ambos lados (Duplexing).
- Control de exposición automático.
- Contador de copia.
- Auditor de copia.
- Terminación.
- Color.
- Recuperación de tarea.
- Tecla Reset (Regreso automático).
- Reducción y ampliación.
- Edición automática.
- Encendido inmediato.
- Interruptor.
- Diagnóstico automático.
- Botón "Ayuda".
- Código de acceso.

Existe una gran cantidad de marcas y modelos, por lo que aquí se tratarán elementos y manejo básicos y nociones generales comunes a la gran mayoría.

- Clasificación de las fotocopadoras

- Según su sistema de funcionamiento

- Xerográficas (usan papel normal):

1º.- El documento original es barrido por un rayo de luz intensa que proyecta la imagen sobre un tambor giratorio de superficie fotosensible (éste se carga electrostáticamente en correspondencia con la imagen).

2º.- Sobre el tambor se distribuye un polvo pigmentado (tónér) que se adhiere a las zonas electrizadas (donde hay imagen), reproduciendo el escrito o dibujo original.

3º.- La imagen así pigmentada es transferida del tambor al papel dispuesto en la fotocopadora, el cual finalmente se calienta para fijar de modo definitivo el pigmento sobre la copia.

- Electrostáticas (usan un papel sensible especial):

1º.- La imagen a reproducir se proyecta directamente sobre el papel, cuya superficie queda sensibilizada con cargas eléctricas.

2º.- El papel se somete luego a un baño de tónér y las partículas se fijan en las zonas electrizadas de éste dando lugar a la copia definitiva.

Hoy todas las marcas de fotocopadoras emplean básicamente el mismo proceso xerográfico (utilizan tinta en polvo, funcionan aprovechando la electricidad estática y son capaces de imprimir muchas copias por minuto). Debido a que en el proceso no intervienen diluyentes, originalmente se ha denominado Xerografía, del griego “xeros” que significa “seco”.

Una nueva generación de fotocopadoras invade ahora el mercado, usando tecnología digital, cuyas ventajas más notables son la mayor calidad de imagen, facilidad de operación, bajo ruido, bajo consumo de energía, menos mantenimiento técnico y mayor velocidad al procesar las fotocopias. Lo más atractivo de la generación digital es que incorpora equipos multifuncionales, prestando también servicio de impresora, fax y/o escáner, con conexión a uno o varios ordenadores.

- Según su tamaño y capacidad

- Personales: es la gama más simple y de tamaño más pequeño. Suelen hacer copias al mismo tamaño que el original, por lo que no cabe la reducción o ampliación. No van provistas de casete de alimentación, por lo que la colocación de papel se hace de manera manual de uno en uno.

Otras veces estas máquinas incorporan un módulo (que suele llamarse UIT), donde se encuentra el tambor, la lámpara y el tónér, y que una vez consumido se cambia por uno nuevo en su totalidad.

La capacidad de reproducción de estas fotocopadoras no sobrepasan las 10 copias por minuto, y por ello están dirigidas a un consumo muy pequeño.

- De oficina: es la gama más generalizada en el mercado y hay una gran variedad dentro de ella.

Como elementos comunes podemos citar: sistema de ampliación y reducción del original; utilizan, al menos, dos tipos de papel (DIN A-3 y DIN A-4); el tóner está en un depósito que se debe ir reponiendo regularmente; llevan incorporados, opcionalmente, introductores automáticos de originales y clasificadores de copias, y llegan a alcanzar una velocidad de reproducción que oscila entre 12 y 40 copias por minuto.

- Profesionales o de alta producción: es la gama más alta, tanto por su capacidad como por las posibilidades de automatización de sus funciones y tamaño.

Poseen todas las cualidades de las de Oficina, a las que se añaden otras específicas como son: copia automática a dos caras de los originales, alzado, grapado de juegos, separación de imágenes, diagnósticos automáticos de calidad y puesta a punto, y sobre todo, una alta capacidad de producción que en algunos tipos llegan a alcanzar las 120 copias por minuto.

■ Según el tipo de tóner utilizado

- Fotocopiadoras de tóner en polvo: van provistas de un depósito donde se almacena o donde se coloca un cartucho que lo contiene, de donde la máquina va retirando poco a poco la cantidad que necesita. Este tipo de tóner puede ser de dos clases:

-Monocomponente: se usa directamente tal y como viene en su envase original.

-Bicomponente: el cual debe ser mezclado con otro producto llamado “develóper”, que le sirve de base para su difusión por el tambor y que tiene una vida limitada, por lo que ha de ser cambiado regularmente cada cierto número de copias.

- Fotocopiadoras de tóner líquido: este tipo almacena el tóner en unas cubetas donde se disuelve en un líquido llamado dispersante. Se utiliza para conseguir un coste más bajo en las copias realizadas.

• Elementos básicos y su interacción

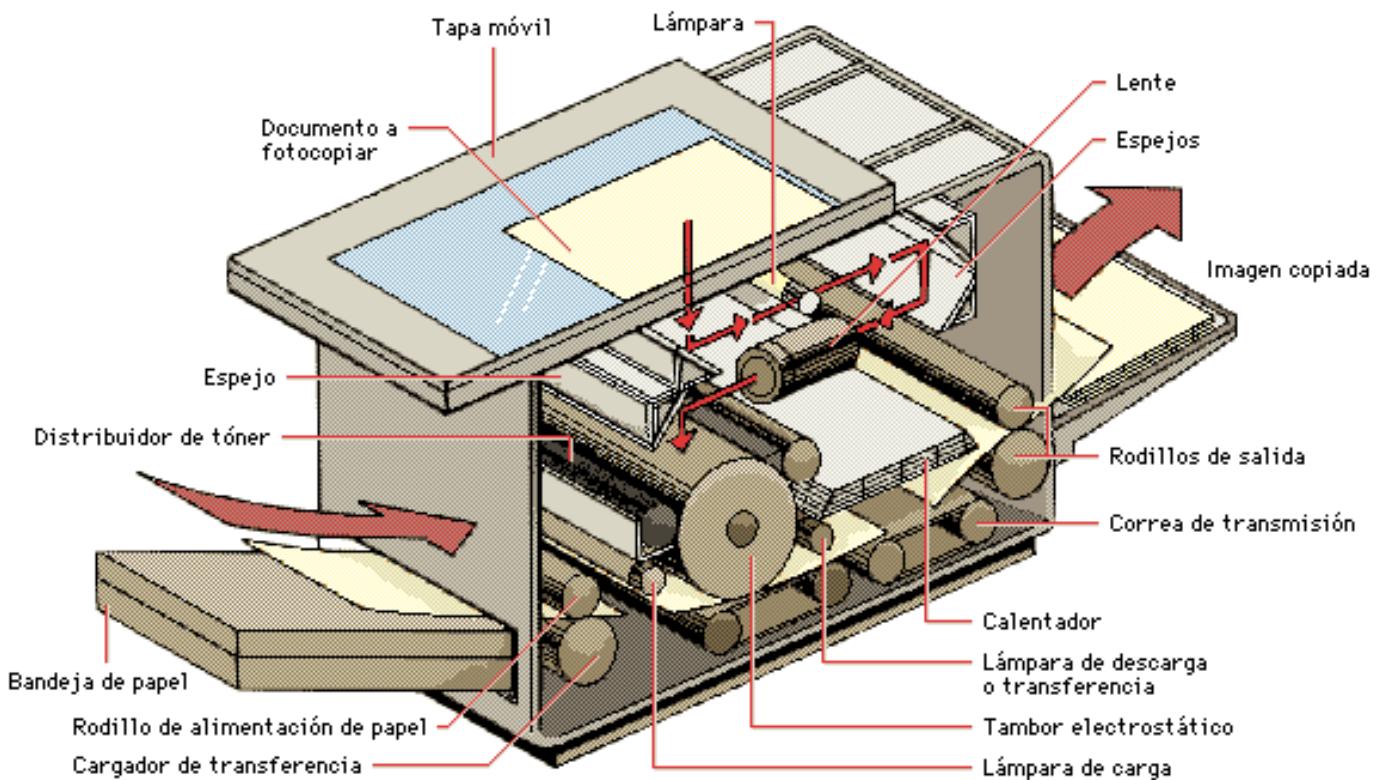
- Vidrio de contacto: el documento original se coloca en el cristal superior portaoriginales. Posteriormente se cierra la cubierta superior para impedir molestias por la luz de exposición.

- Bandeja de papel: aquí está depositado el papel que se va a utilizar para reproducir el original. Al pulsar la tecla de copiado automáticamente la máquina toma el papel situado en ella.

- Cargador de transferencia del papel: También llamado “corona”; impulsa el papel eléctricamente al pulsar la tecla de copiado para que la máquina pueda recibirlo y efectuar sobre él la reproducción del original.

- Tambor: recibe la imagen del documento original, gracias a la lámpara de exposición, y reproduce la imagen que está en el vidrio de contacto.

- Lámpara de exposición: mediante ella se transmite la imagen original al tambor para su reproducción.
- Tóner: está depositado cerca del tambor y cuando el papel pasa junto a él, que mantiene reflejada la imagen del documento original, al estar cargado eléctricamente, atrae las partículas de tóner que van formando sobre él la reproducción exacta del original.
- Fusor: el rodillo fusor actúa fijando mediante el calor las partículas de tóner que se han depositado sobre el papel, realizando la copia del original y evitando así que caigan o se disgreguen impidiendo la reproducción.
- Bandeja de recepción: situada en la parte exterior, recibe el documento fotocopiado.



1. Tapa móvil y vidrio de contacto.
2. Lámpara de exposición.
3. Lente.
4. Espejos.
5. Rodillos fusores de salida.
6. Correa de transmisión.
7. Calentador.
8. Lámpara de descarga o transferencia.
9. Tambor electrostático.
10. Lámpara de carga.
11. Cargador de transferencia o corona.
12. Rodillo de alimentación de papel.
13. Bandeja de papel.
14. Distribuidor de tóner.
15. Espejo.

Como acabamos de ver, dentro de cualquier fotocopidora convencional hay una pieza llamada tambor, que se puede cargar con electricidad estática. También existe un depósito de tóner, cuyas partículas pueden ser atraídas por el tambor cargado con electricidad estática. Las principales funciones del tambor y el tóner dirigidas a la formación de imágenes para su reproducción son las siguientes:

-El tambor puede ser cargado selectivamente, es decir, hay partes del mismo que atraen las partículas de tóner y otras partes que no. Básicamente, lo que se busca es que donde el papel es negro el tambor se cargue y que donde sea blanco no, todo ello a través de la luz y de su actividad electrostática.

-De alguna forma el tóner tiene que ser plasmado desde el tambor a una hoja de papel. Esto se logra cargando la hoja de papel, utilizando como vehículo transmisor el correspondiente rodillo, de tal manera que las partículas de tóner sean removidas del tambor y se adhieran en el papel. Las partes negras de la imagen no reflejan luz, por lo que la carga positiva permanece, haciendo que el tóner se adhiera y reproduciendo por tanto las partes negras del original.

-Las partículas del tóner son sensibles al calor, de tal modo que cuando éstas tocan al papel quedan impregnadas por el calor que genera rodillo fusor.

- Funcionamiento de la fotocopidora

- a) Pasos a seguir para fotocopiar

- Encendido: Para poner en marcha una fotocopidora es necesario encender el interruptor principal. Generalmente, la palabra ON indica que está encendida y la palabra OFF que está apagada.

- Calentamiento: Una vez encendida, comenzará el calentamiento de la máquina. Durante este período de tiempo no se pueden realizar copias. La fotocopidora mostrará en el panel frontal, mediante un indicador, cuándo está lista para empezar. El tiempo de calentamiento se puede utilizar para colocar los originales de forma vertical u horizontal, según el tamaño del original y el tipo de copia a realizar, y cerrando la tapa superior para evitar que la luz de la lámpara moleste cuando empieza a funcionar.

- Comprobación: Antes de fotocopiar cualquier documento hay que asegurarse de que no existe ningún impedimento para el correcto funcionamiento. Cualquier anomalía queda reflejada en el panel frontal, el cual hay que consultar con antelación. Además, habrá que comprobar que la bandeja de papel contiene el necesario para efectuar las copias que deseemos hacer y si está colocado correctamente.

- Fotocopiado: Una vez realizadas las operaciones previas de encendido, calentamiento y comprobación, se procede a fotocopiar siguiendo los siguientes pasos:

- Colocación del original en el vidrio de contacto. En el teclado del panel se introduce el número exacto de copias a realizar, así como el tamaño de las mismas (si no se indica, la fotocopidora realizará una sola copia y del mismo tamaño que el original). A continuación se pulsa la tecla de impresión y automáticamente la máquina procederá a realizar la fotocopia. Las copias terminadas serán expulsadas y almacenadas en la bandeja de recepción.

- Cuando se quiera fotocopiar un nuevo documento, se retirará el original anterior del vidrio de contacto, lo cual se hará después de que la luz de la lámpara se haya apagado. A partir de este momento se puede repetir la operación cuantas veces sea necesario.

b) Problemas más habituales

Los problemas más habituales que se pueden presentar en el manejo de este tipo de máquinas son:

- Parpadeo o destello del indicador de suministro de papel: indica qué, o no tiene o está colocado incorrectamente. En estos casos se procederá a introducir papel o a colocarlo correctamente.
- Encendido del indicador de reposición de tóner: se abre la cubierta delantera, se agita el nuevo cartucho de tóner para ablandarlo y se inserta dentro de los carriles guías, debiendo empujar ligeramente para que quede seguro en su posición. A continuación se cierra la cubierta y se hace funcionar la máquina continuamente durante un corto período de tiempo.
- Si se atasca el papel, se detiene la reproducción y el indicador de atasco se enciende. En estos casos deberá dejarse encendido el interruptor y sacar el papel que se ha atascado suavemente para no dañar el tambor o cualquier otro elemento. Hay que tener precaución con el fusor por la alta temperatura que adquiere. También puede producirse el atasco en la bandeja de papel, por lo que habrá que sacarlo y retirar el atasco. Si no se pudiese retirar deberá abrirse el cuerpo principal para proceder a la retirada. Una vez extraído el papel se procede a realizar una nueva copia, pulsando la tecla de copiado.
- Cuando no salga ninguna copia es necesario observar el siguiente procedimiento. Se vigilará, en primer lugar, que la cubierta frontal no esté abierta. Si el indicador de “añadir papel” está encendido, habrá que reponer papel. Si el que se enciende es el indicador de “atasco de papel” será necesario proceder a revisar si hay alguna obstrucción de papel. Si se enciende el indicador “eliminación de tóner”, habrá que reemplazar la botella de deshecho.
- Si realizadas estas operaciones aún no saliera ninguna copia, se deberá avisar al servicio técnico de la máquina.
- Cuando las copias salen excesivamente claras, lo más normal será que falte tóner, para lo cual se procederá a cambiar el cartucho.

c) Mantenimiento

Para el correcto mantenimiento de una fotocopidora habrá que observar las siguientes precauciones:

- Para su limpieza se desconectará previamente el interruptor principal.
- La limpieza del vidrio de contacto se realizará con un paño humedecido en alcohol o detergente muy suave. No se deberá usar nunca disolventes o diluyentes.
- En caso de que la fotocopidora no se vaya a utilizar durante un amplio período de tiempo, se deberá sacar el enchufe de la corriente eléctrica, pues aunque el interruptor de funcionamiento esté apagado (OFF), es posible que aún funcione un calentador para prevenir la condensación.

***OBSERVACIÓN:** Las FOTOCOPIADORAS MULTIFUNCIÓN reproducen y escanean, motivo por el cual lo indicado para fotocopiar se aplica también a escanear. Se acompaña una Guía de Uso de una Fotocopidora Multifunción.*

Serie WorkCentre® 4250/4260

Guía rápida de uso



Serie Xerox WorkCentre 4250/4260

Guía rápida de uso

Gracias por haber elegido la serie WorkCentre 4250/4260. Si sigue los procedimientos de este manual en el orden en que aparecen, podrá realizar las siguientes acciones correctamente:

Conectar la impresora de la serie WorkCentre 4250/4260 a una red

Configurar la impresora de la serie WorkCentre 4250/4260

Instalar las funciones opcionales

Utilizar la impresora de la serie WorkCentre 4250/4260

Contenido

Instalación de la impresora WorkCentre 4250/4260.....	3
Encendido de la máquina.....	5
Su WorkCentre 4250/4260	7
Conexión a la red.....	11
Instalación de controladores de impresión	13
Configuración de e-mail.....	15
Configuración de fax.....	17
Instalación de kits de opciones.....	18
Realización de copias.....	20
Funciones de copia adicionales.....	22
Impresión de un documento.....	23
Envío de fax.....	25
Exploración de red	28
Envío de un correo electrónico	32
Mejora de la productividad de su impresora WorkCentre.....	35
Resolución de problemas.....	37
Ayuda	40
Diferencia horaria con el meridiano de Greenwich.....	42

Instalación de la impresora WorkCentre 4250/4260

- 1 Desembale la máquina y cualquier componente opcional de hardware.
- 2 Localice las instrucciones de instalación.
- 3 Siga las instrucciones de instalación para montar la máquina y las opciones de hardware. El resultado será una de estas configuraciones.

Funciones	WorkCentre 4250	WorkCentre 4250S/4260S	WorkCentre 4250X/4260X	WorkCentre 4250XF/4260XF
Copia digital	Estándar	Estándar	Estándar	Estándar
Impresión por red/directa	-	Estándar	Estándar	Estándar
Exploración	-	Estándar	Estándar	Estándar
E-mail	-	Estándar	Estándar	Estándar
Fax	Opcional	Opcional	Estándar	Estándar
Bandeja de papel 1 y bandeja especial	Estándar	Estándar	Estándar	Estándar
Bandeja de papel 2	Opcional	Opcional	Opcional	Estándar
Alimentador de alta capacidad	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional/ Estándar
Soporte * (consulte la nota)	Opcional	Opcional	Opcional	Estándar/ No se necesita
Acabadora	Opcional	Opcional	Opcional	Estándar
Memoria flash USB	Estándar	Estándar	Estándar	Estándar
Unidad de disco duro de 80 GB	Estándar	Estándar	Estándar	Estándar
Interfaz de otro fabricante	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Memoria del sistema (256 MB)	Estándar	Estándar	Estándar	Estándar
Memoria adicional (256 MB)	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional

NOTA: El tipo de soporte disponible depende de la configuración.

Además, dispondrá de:

- Cable de alimentación
- CD de documentación del usuario
- CD de administración del sistema
- CD de controladores de impresión (no suministrado con la máquina exclusivamente copiadora WorkCentre 4250)
- CD de Nuance (no suministrado con la máquina exclusivamente copiadora WorkCentre 4250)
- Guía rápida de uso (este manual)
- Cartucho de tóner
- Etiquetas del panel de control
- Llave de activación del producto
- Cable de teléfono (serie WorkCentre 4250/4260 'X' y 'XF' sólo con fax).

Encendido de la máquina

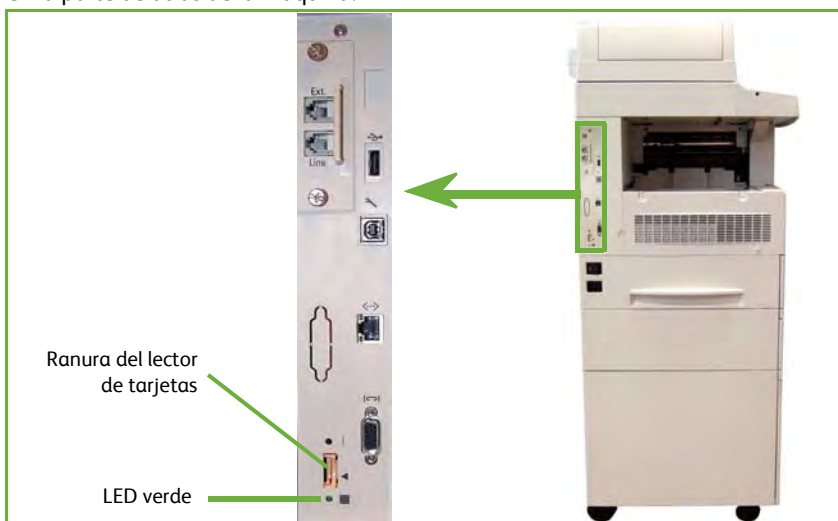
Una vez que se ha montado la máquina, debe configurarla. Esta operación se realiza utilizando la llave de activación del producto cuando se enciende la máquina por primera vez.

La llave de activación del producto se entrega en un tubo de plástico colocado dentro de la caja junto con la máquina. El procedimiento para configurar la máquina es el siguiente:

- 1 Localice el tubo que contiene la **llave de activación del producto**. Retire la tarjeta de plástico y extraiga con cuidado la llave.
- 2 Conecte el cable de alimentación a la máquina y a una toma de corriente adecuada.
- 3 Encienda la máquina.
- 4 Inserte la llave de activación del producto en la ranura del lector de tarjetas ubicada en la parte de atrás de la máquina.



Llave de activación del producto



- 5 Se muestra la pantalla *Idioma prefijado*. Seleccione el idioma que desee y luego seleccione **Guardar**.
- 6 Se mostrará la pantalla *Asistente para la instalación*. Seleccione **Siguiente**.
- 7 Se muestra la pantalla *Opciones de activación del producto*. Siga las instrucciones de la pantalla.

NOTA: Cuando el LED verde deja de parpadear y permanece encendido de forma continua (unos 10 segundos), la configuración se ha realizado correctamente.

- 8 Retire la llave de activación del producto y seleccione **Siguiente** en la pantalla.
- 9 Aparecerá la pantalla *Tamaño de papel prefijado*. Seleccione A4 ó 8.5x11 pulg. y luego **Siguiente**.
- 10 Aparece la pantalla *Teléfonos de asistencia y suministros*. Introduzca el **Teléfono de Asistencia al Cliente** y el **Teléfono de suministros** y seleccione **Siguiente**.
- NOTA:** *Esto es sólo con fines informativos. Puede dejar estos campos en blanco si no conoce esta información.*
- 11 Las cuatro pantallas siguientes le permiten definir el **Formato de fecha**, la **Fecha**, el **Formato de reloj** y la **Hora**. Siga las instrucciones para proporcionar la información adecuada y seleccione **Siguiente** en cada pantalla.
- 12 Se mostrará la pantalla *Excelente*. Esto indica que ha finalizado correctamente la sección de Opciones del sistema del Asistente para la instalación de Xerox. Seleccione **Terminar** para continuar.
- NOTA:** *Según el lugar donde se encuentre, aparecerá una pantalla emergente que le solicitará la clave de paquete de página. Si esto sucede, póngase en contacto con un representante de Asistencia al cliente para obtener la clave.*
- 13 La máquina mostrará la pantalla *Autoevaluación de la máquina en curso* mientras realiza los ajustes de configuración. Cuando haya terminado, la máquina mostrará la pantalla *Copia básica*. Su máquina ya está preparada para que la use.
- 14 Si tiene instalada la función de Fax, se mostrará la pantalla del Asistente de instalación del fax. Consulte *Configuración de fax en la página 17*.

Su WorkCentre 4250/4260

1

Panel de control:

Pantalla táctil y teclado numérico

3

Bandeja de salida:

Recoge las impresiones

5

Bandejas de papel:

La bandeja 2 y el alimentador de alta capacidad son componentes estándar de WorkCentre 4250/4260XF y opcionales en otras configuraciones.

2

Alimentador de documentos:

Se utiliza para explorar varios documentos.

El **crystal de exposición**, situado debajo del alimentador, se utiliza para explorar documentos de una hoja, documentos encuadernados, etc.

4

Bandeja especial:

Se utiliza para materiales de impresión no estándar



Dentro del equipo multifunción

Existen piezas reemplazables por el cliente en el dispositivo, el cartucho de tóner (6) y el cartucho de cilindro (7).

El número de serie se encuentra en el interior de la cubierta delantera.



Descripción general del panel de control

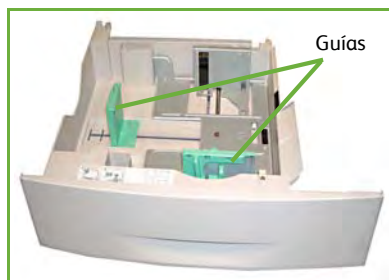


Elemento	Descripción
Página de inicio de Servicios	Se muestra la pantalla Servicios para activar la selección de funciones.
Servicios	Se utiliza para acceder a las opciones de las funciones.
Estado de trabajos	Se utiliza para ver el estado actual de un trabajo y otros trabajos en cola.
Estado de la máquina	Se utiliza para acceder a la información, estado y número de serie de la máquina, así como para imprimir informes.
Visor y pantalla táctil	Se muestra el estado actual de la máquina y las pantallas para seleccionar las funciones de la máquina.
Ayuda	Se muestran los mensajes de ayuda de las funciones y los mensajes de error.
Idioma	Se utiliza para seleccionar el idioma de la pantalla.
Encendido	Se utiliza para volver a activar la máquina cuando está en el modo de ahorro de energía.
Conexión/Desconexión	Permite al administrador acceder a la configuración de la máquina.

Elemento	Descripción
Teclado numérico	Se utiliza para introducir caracteres numéricos.
Corrección	Permite corregir una entrada hecha con el teclado numérico.
Cancelar todo	Pulse el botón una vez para borrar una entrada actual. Púlselo dos veces para regresar a los valores prefijados.
Interrupción de impresión	Se utiliza para interrumpir el trabajo actual y ejecutar otro trabajo más urgente.
Parar	Para el trabajo en curso.
Comenzar	Se utiliza para activar un trabajo.

Carga de papel en las bandejas para papel

- 1 Abra la bandeja para papel y coloque allí el papel. Asegúrese de que el papel NO supere la línea de llenado máximo.
- 2 Ajuste las guías para sujetar el papel en el lado derecho de la bandeja.
- 3 Cuando cierre la bandeja, aparecerá la ventana *Opción del papel*. Introduzca el tamaño, tipo y color del papel que ha cargado y seleccione **Confirmar**.



Carga de documentos

Los documentos se pueden cargar en el alimentador de documentos o se pueden colocar sobre el cristal de exposición.

- 1** Cargue los documentos que se van a copiar cara arriba en la bandeja de entrada del alimentador de documentos, con la parte superior del documento hacia la parte izquierda o trasera de la bandeja.
- 2** Desplace la guía del documento hasta que entre en contacto con los laterales del documento.

O bien...

- 3** ...abra el alimentador de documentos y coloque documentos de una hoja cara abajo sobre el cristal de exposición alineados con la esquina superior izquierda.

NOTA: Los documentos se exploran solamente una vez, incluso cuando se han seleccionado varias copias.



Conexión a la red

Siga estas instrucciones para conectar la máquina a una red TCP/IP Ethernet.

Si va a conectar la máquina a un tipo de red diferente o si desea utilizar otros protocolos, consulte el *CD de administración del sistema*.

Prueba del equipo multifunción

Antes de conectar la máquina a la red, compruebe que funciona correctamente como copiadora.

- 1 Coloque un documento en el alimentador de documentos y haga 3 copias.
- 2 Si las copias se realizan correctamente, instale la conexión de red como se describe en los pasos siguientes. Si las copias no se realizan correctamente, consulte *Resolución de problemas* en la página 37.

Conexión de red con TCP/IP

Puede configurar la conexión de la red TCP/IP mediante uno de los métodos siguientes:

- **DHCP:** Utilice este método para permitir que un servidor DHCP asigne automáticamente una dirección IP. Ésta es la opción prefijada de fábrica.
- **Dirección IP estática:** Utilice este método para asignar manualmente una dirección IP suministrada por el administrador de la red.

Cuando se enciende la máquina, DHCP se utiliza de forma automática para obtener la configuración de la red. Para utilizar una dirección IP estática, debe desactivar DHCP y deben introducirse manualmente la dirección IP, la dirección de la puerta de acceso, la máscara de subred y la dirección de servidor DNS.

- 1 Conecte el cable Ethernet al conector RJ45 que se encuentra en la parte posterior de la máquina.

NOTA: Xerox no suministra el cable Ethernet.

- 2 Para configurar la dirección con DHCP, consulte *Configuración de la red con DHCP* en la página 12. Si desea definir una dirección IP estática, pase a *Configuración de la red con una dirección IP estática* en la página 12.



Configuración de la red con DHCP

Después de que la máquina se enciende, ésta negocia con el servidor DHCP una dirección IP. Espere dos minutos para que la configuración de la red finalice y compruebe entonces la dirección IP asignada como se indica a continuación:

- 1 Pulse el botón **Estado de la máquina**. Se muestra la dirección IP en la página **Estado de la máquina**.
- 2 Confirme que se ha asignado una dirección IP y que es una dirección IP adecuada para su red.

NOTA: Si la dirección IP comienza con 169.xxx.xxx.xxx, el servidor DHCP no ha asignado correctamente una dirección o DHCP no está activado en su red. Póngase en contacto con el administrador de la red para obtener asistencia.

Configuración de la red con una dirección IP estática

Antes de comenzar, obtenga la siguiente información del administrador de la red:

- Dirección IP
- Dirección de la puerta de acceso
- Máscara de subred
- Dirección de servidor DNS

- 1 En el panel de control, pulse el botón **Conexión/Desconexión** y, a continuación, introduzca la clave de administrador **[1111]** y seleccione **Intro**.
- 2 Pulse el botón **Estado de la máquina** y luego seleccione **Herramientas > Configuración de la conectividad y la red > Avanzadas > Opción de red > Configuración de la red > Opciones TCP/IP**.
- 3 Seleccione **HTTP** y **Activar**. Seleccione **Guardar**.
- 4 Seleccione **Configuración de TCP/IP IPv4** o **Configuración de TCP/IP IPv6**.
- 5 Seleccione el botón **Direccionamiento dinámico**. De forma prefijada, DHCP estará seleccionado. Seleccione **Desactivado** para desactivar DHCP y seleccione **Guardar**.
- 6 Seleccione **Nombre/Dirección**. Introduzca la *Nombre del host* seleccionando el símbolo de teclado. Introduzca la *Dirección IP* pulsando en cada casilla e introduciendo el número con el *teclado numérico*. Seleccione **Guardar**.
- 7 Seleccione **Subred y puerta acceso**. Introduzca la *Máscara de subred* y la *Puerta de acceso IP*. Seleccione **Guardar**.
- 8 Si no desea configurar las opciones de DNS, continúe con el paso siguiente. Si desea configurar las opciones de DNS, pulse el botón **Configuración DNS**. Introduzca el *Nombre del dominio* y la dirección de *Servidor DNS preferido*. Seleccione **Guardar**.
- 9 Ya se ha definido la dirección IP estática. Pulse el botón **Conexión/Desconexión** y seleccione **Confirmar** para desconectarse y cerrar el menú Herramientas.



Instalación de controladores de impresión

En este procedimiento se describe cómo instalar los controladores de impresión con el CD de Controladores de impresión.

NOTA: Si desea instalar diferentes controladores de impresión o está utilizando un sistema operativo distinto, consulte el CD de administración del sistema para obtener más información.

Los controladores de impresión están incluidos en el CD de controladores que se suministra con la máquina.

Puede utilizar el CD de controladores para instalar varios componentes como controladores de impresión, documentación del usuario y PPD (Descripción de impresora PostScript®) al mismo tiempo. Para utilizar el instalador, cargue el CD de controladores que se suministra con la máquina.

- 1 En la estación de trabajo cliente, introduzca el CD de Controladores en la unidad de CD.
- 2 Si el CD no se ejecuta automáticamente, vaya al menú **Inicio**, haga clic en **Ejecutar** y acceda a la unidad de CD. Haga clic en **Configuración** y haga clic en **Aceptar**. Haga clic en **Aceptar** para comenzar el procedimiento de instalación.
- 3 Seleccione el idioma de la instalación y haga clic en **Continuar**. Aparece la pantalla del controlador.

NOTA: Las selecciones posibles son:

Instalar controladores de impresión y escaneado: Instala tanto los controladores de impresión como los del escáner.

Instalar el controlador de la impresora : Sólo instala los controladores de impresora.

Instalar el controlador del escáner : Sólo instala los controladores del escáner.

Para la instalación de los controladores de impresión, consulte las instrucciones a continuación.

- 4 Haga clic en **Instalar controladores**.
- 5 Haga clic en **Instalar el controlador de la impresora**.

NOTA: El controlador PCL6 se instala de manera prefijada.

- 6 Para instalar los controladores de impresión PCL 5 o PS, haga clic en **Opción** y marque las casillas de los controladores que necesite.
- 7 Introduzca la dirección IP de la impresora, el nombre de DNS o la ruta UNC de la máquina.

- 8 Haga clic en **Instalar**.
- 9 Siga los mensajes de la pantalla para completar la instalación.
- 10 Cuando se haya instalado correctamente el controlador de impresión, envíe una prueba de impresión desde el controlador de impresión o envíe un trabajo a la impresora WorkCentre 4250/4260.
- 11 Si la operación de impresión se realiza correctamente, continúe con el siguiente procedimiento de configuración incluido en este documento. Si la operación de impresión falla, consulte *Resolución de problemas en la página 37*.
Para obtener una explicación detallada, consulte el CD de administración del sistema que se suministra con la máquina.

Configuración de e-mail

Si desea configurar el servicio de E-mail, siga este procedimiento. Si no desea configurar este servicio en este momento, continúe con *Configuración de fax en la página 17*.

NOTA: Si no ve el botón E-mail en la pantalla *Página de inicio de Servicios*, actívelo en la *función principal Herramientas*. (pulse **Conexión/Desconexión > Clave [1111] > Intro > Estado de la máquina > Herramientas > Interfaz de usuario > Activaciones de servicio > E-mail > Activar**).

Antes de comenzar el procedimiento de configuración, asegúrese de que los siguientes elementos estén disponibles o las siguientes acciones se hayan realizado:

- Asegúrese de que la máquina esté funcionando plenamente en la red y de que el servicio de E-mail está disponible en la pantalla **Página de inicio de Servicios**.
- Asegúrese de que los protocolos TCP/IP y HTTP estén configurados en la máquina y estén funcionando correctamente. Consulte *Configuración de la red con una dirección IP estática en la página 12*.
- Obtenga la dirección IP de un servidor de correo SMTP en funcionamiento que acepte tráfico de correo entrante.
- Asegúrese de que las opciones de DNS estén configuradas correctamente y obtenga la dirección del nombre del dominio, si corresponde.
- Cree una cuenta de E-mail para que la máquina la utilice como dirección De prefijada.
- Pruebe la cuenta de E-mail enviando un mensaje a la cuenta de la máquina Xerox. Esta tarea debe realizarse en un cliente de correo de su red que admita SMTP (Simple Mail Transfer Protocol - protocolo simple de transferencia de correo) y POP3 (Post Office Protocol 3 - protocolo de oficina de correo 3).

Deberá utilizar Servicios de Internet de CentreWare para configurar las opciones de E-mail. Podrá acceder a estos servicios a través del explorador web.

- 1** Abra el navegador web e introduzca la dirección TCP/IP de la máquina en la barra de dirección. Pulse **Intro**.
- 2** Haga clic en **Propiedades > Conectividad > Protocolos > TCP/IP**.
- 3** Introduzca el nombre del dominio en el cuadro *Nombre de dominio* (por ejemplo: abc.xyx.empresa.com). Sólo es necesario configurar las opciones de DNS si no se utilizan Nombres de host.

NOTA: Si se ha seleccionado *Direccionamiento dinámico en la máquina (DHCP o BootP)*, no se podrá acceder al nombre del dominio. Si necesita modificarlo, seleccione **Estática** en la lista del menú *Resolución de direcciones IP*.

- 4** Desplácese hasta la parte inferior de la pantalla y haga clic en el botón **Aplicar** para implementar los cambios.

- 5** Introduzca el *Nombre de usuario* y la *Clave* actuales de las herramientas del administrador.
El valor prefijado es **[admin]** que distingue entre mayúsculas y minúsculas, y **[1111]**.
- 6** En el menú *Protocolos*, haga clic en **Servidor SMTP**.
- 7** Haga clic en *Dirección IP* o *Nombre del host* e introduzca el *Nombre del host* o la *Dirección IP* y el *Número de puerto* (1-65535) del servidor SMTP. El puerto prefijado es el 25.
- 8** Marque la casilla *El servidor requiere autenticación SMTP* si es necesario.
- 9** Introduzca el *Nombre de inicio de sesión* y la *Contraseña*.
- 10** Haga clic en **Aplicar** para confirmar sus opciones.
- 11** En el menú *Propiedades*, haga clic en **Servicios > Opciones del e-mail > Valores predeterminados**.
- 12** Para cambiar la configuración en la pantalla Configuración de e-mail, haga clic en **Modificar** en cada grupo de opciones.
- NOTA:** *Se necesita una dirección en el campo De: para enviar mensajes de e-mail desde el dispositivo. Haga clic en Editar en el grupo General para especificar una dirección predeterminada en el campo De:.*
- 13** Elija sus opciones y haga clic en **Aplicar**.
- NOTA:** *Para obtener más información sobre todas las funciones de E-mail, incluida la configuración de libros de direcciones, consulte el CD de administración del sistema.*

Configuración de fax

La configuración de las series WorkCentre 4250X/XF y 4260X/XF incluye el fax de manera estándar. El kit de fax deberá configurarse cuando se instale la máquina.

Configuración del kit de fax

- 1 Configure el kit de fax utilizando las instrucciones incluidas en el kit.
- 2 Conecte el cable de teléfono al conector de *línea* del equipo multifunción.
- 3 Si desea acoplar auriculares al equipo multifunción, conéctelo al conector *Ext.*
- 4 En el panel de control, pulse el botón **Conexión/Desconexión** y, a continuación, introduzca la clave de administrador **[1111]** y seleccione **Intro**.
- 5 Pulse el botón **Estado de la máquina** y luego seleccione **Herramientas > Interfaz de usuario > Activaciones de servicio > Fax interno**. Aparecerá la pantalla Instalación del fax.
 - 6 Seleccione el lugar/país (o zona más cercana) donde se encuentre; para ello seleccione una entrada de la lista *Configuración de país* y seleccione **Siguiente**.
 - 7 Seleccione el método de marcación requerido. Para una marcación por tonos, seleccione **Tono**. Para una marcación de 10 pulsos por segundo, seleccione **Pulso**. Si tiene dudas, seleccione **Tono**.
 - 8 Seleccione el símbolo del teclado para *Número de fax* e introduzca el número de teléfono del fax del equipo multifunción.
 - 9 Seleccione el símbolo del teclado para *Nombre de la máquina* e introduzca un nombre personalizado para el equipo multifunción.
 - 10 Seleccione **Guardar y Cerrar**. El equipo multifunción se reiniciará. La máquina puede ahora enviar y recibir transmisiones de fax usando las opciones prefijadas. Si desea cambiar la configuración de fax, ingrese a las funciones principales de Herramientas como se describe en los pasos 4 y 5, y seleccione **Herramientas > Interfaz de usuario > Opciones del servicio de fax**. Se pueden seleccionar y modificar las diversas opciones del fax.



Instalación de kits de opciones

Esta sección ofrece instrucciones sobre cómo instalar y configurar las funciones opcionales:

- Contabilidad de red
- Fax de servidor

NOTA: Para obtener más instrucciones sobre la instalación y configuración del Fax de servidor y Contabilidad de red, consulte el CD de administración del sistema.

Instalación de kits de opciones

Todos los kits de opciones se instalan de la misma forma. Cada kit contiene una llave de activación de funciones e instrucciones.

- 1 Con la máquina encendida, introduzca la llave de activación de funciones en la ranura del lector de tarjetas que se encuentra en la parte posterior de la máquina. Las luces indicadoras de la llave de activación de funciones se encenderán (primero rojas, después verdes destellantes y finalmente verdes continuas).
- 2 Cuando la función se ha instalado correctamente, un mensaje emergente le indicará que la función está configurada y le pedirá que quite la llave de activación de funciones.



Contabilidad de red

La función Contabilidad de red ofrece la posibilidad de administrar el uso de la máquina con funciones de análisis detallado de gastos. Puede realizar el seguimiento de los trabajos de impresión, exploración, fax y copia en la máquina y guardar los resultados en un historial de trabajos. Los usuarios deben introducir su ID de usuario e ID de cuenta para acceder a la máquina y la información sobre el número de trabajos realizados se registra en un historial de trabajos.

Instalación del kit

Instale el kit. Consulte *Instalación de kits de opciones* en la página 18.

Activación de Contabilidad de red

- 1 En el panel de control, pulse el botón **Conexión/Desconexión** y, a continuación, introduzca la clave de administrador **[1111]** y seleccione **Intro**.
- 2 Pulse el botón **Estado de la máquina** y luego seleccione **Herramientas > Contabilidad > Activación de contabilidad > Modo de autenticación**.
- 3 Seleccione el botón **Sí** que se encuentra en Contabilidad de red.
- 4 Seleccione **Guardar**.
- 5 Pulse el botón **Conexión/Desconexión** y luego seleccione **Confirmar** para desconectarse.

NOTA: Consulte la *Guía de administración del sistema* para obtener más información.

Fax de servidor

La función Fax de servidor permite a los usuarios enviar documentos a una o a varias máquinas de fax a través de la red telefónica sin necesidad de disponer de una línea de teléfono dedicada exclusivamente para la máquina. Basta con tener conectada la máquina a un Servidor de fax en red que pueda administrar las transmisiones de fax de una organización.

Instalación del kit

- 1 Instale el kit. Consulte *Instalación de kits de opciones en la página 18*.

Activación del Fax de servidor

- 2 En el panel de control, pulse el botón **Conexión/Desconexión** y, a continuación, introduzca la clave de administrador **[1111]** y seleccione **Intro**.
- 3 Pulse el botón **Estado de la máquina** y luego seleccione **Herramientas > Interfaz de usuario > Activaciones de servicio > Fax de servidor**.
- 4 Seleccione **Activar**.
- 5 Seleccione **Guardar**.
- 6 Pulse el botón **Conexión/Desconexión** y seleccione **Confirmar** para desconectarse y cerrar el menú Herramientas.

NOTA: Consulte la *Guía de administración del sistema* para obtener más información.

Realización de copias

- 1 Coloque los documentos que desee copiar cara arriba en el alimentador de documentos o cara abajo en la esquina superior izquierda del cristal del exposición.
- 2 Pulse el botón **Página de inicio de Servicios** y luego **Copia**. Se mostrará la pantalla *Copia*.
- 3 Seleccione las funciones que desee utilizando la pantalla táctil.



Las funciones se muestran en la tabla siguiente.

Copia	Calidad de imagen	Ajuste de formato	Formato de salida
Reducción/Ampliación: permite reducir o ampliar las imágenes entre un 25 % y un 400 %	Tipo de original: permite definir el documento original como texto, texto y foto, o foto para optimizar las opciones de resolución	Tamaño del original: permite establecer el tamaño del original	Creación de folletos: permite imprimir automáticamente un documento como un folleto
Suministro de papel: permite seleccionar la bandeja/tamaño del papel	Más claro/Más oscuro: permite aclarar u oscurecer la salida	Originales encuadrados: permite copiar documentos encuadrados	Cubiertas: permite insertar cubiertas
Copia a 2 caras: opciones de copia a 1 ó 2 caras	Supresión del fondo permite reducir o eliminar automáticamente un fondo oscuro	Desplazar imagen: permite mover la imagen por la página	Separadores de transparencias: permite insertar separadores en blanco después de cada transparencia

Copia	Calidad de imagen	Ajuste de formato	Formato de salida
Salida de copia: opciones de clasificación y grapado		Borrado de márgenes: permite borrar los bordes de la imagen	Formato de página: permite imprimir varias imágenes en una página
			Guardar trabajo permite guardar un trabajo en el dispositivo multifunción

- 4 Introduzca el número de copias que desea realizar con el teclado numérico y, a continuación, pulse **Comenzar**.

NOTA: Para confirmar el trabajo de copia, pulse el botón **Estado de trabajos** en el Panel de control para mostrar la pantalla Estado de trabajos. El trabajo de copia aparecerá en la cola.

Funciones de copia adicionales

Reducción/Ampliación



Los originales se pueden reducir o ampliar entre un 25 % y un 400 %. Para utilizar esta opción, seleccione la ficha **Copia**. Seleccione cualquiera de los porcentajes de *reducción/ampliación* prefijados o pulse **Más** para acceder a las opciones personalizadas.

Ajuste de calidad de imagen



Puede mejorar la calidad de copia de la salida según el tipo y la calidad del original que se esté explorando. Para usar esta opción, seleccione la ficha **Calidad de imagen**.

Tipo de original: Permite seleccionar el tipo de documento que va a copiar entre las opciones Texto, Foto y texto o Foto.

Más claro/Más oscuro: Permite ajustar la claridad o la oscuridad de la salida.

Supresión del fondo: Se utiliza para reducir o eliminar automáticamente el fondo oscuro que se crea al copiar originales en papel de color o periódicos.

Creación de folletos



Se puede copiar un juego de originales a 1 ó 2 caras para crear folletos útiles. La máquina produce automáticamente impresiones a 2 caras que, al plegarse, forman un folleto con todas las páginas en el orden correcto. La máquina también reducirá la imagen y la colocará en la posición correcta en la hoja seleccionada para que se ajuste a ella.

Para utilizar esta opción, cargue los originales en el alimentador de documentos y seleccione la ficha **Formato de salida** y **Creación de folletos**.

Imágenes múltiples



Esta función se utiliza para copiar dos o más documentos, en tamaño reducido, sobre una hoja de papel. Es la función ideal para crear materiales de distribución, guiones gráficos o documentos para archivar. Para utilizar esta opción, cargue los originales en el alimentador de documentos y seleccione la ficha **Formato de salida** e **Formato de página**. Puede copiar 1, 2 ó 4 originales por separado sobre un lado de una hoja de papel.

Impresión de un documento

- 1 Asegúrese de que el PC tiene instalado el controlador de impresora correcto. Para la instalación de los controladores de impresión, consulte *Instalación de controladores de impresión en la página 13*.

También puede acceder a los controladores desde el CD de controladores, o descargar la última versión de los mismos desde el sitio web de Xerox, en www.xerox.com/support.

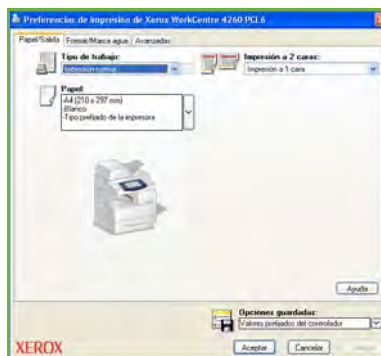
- 2 Abra el documento que desea imprimir. Haga clic en **Archivo > Imprimir** y seleccione el dispositivo de la serie Xerox WorkCentre 4250/4260 en la lista de impresoras que aparece.
- 3 Para cambiar las propiedades de impresión prefijadas, haga clic en **Propiedades**.

El controlador de impresión tiene varias fichas que contienen opciones y propiedades.

- Utilice la ficha **Papel/Salida** para elegir el tipo de trabajo, el tipo, tamaño y color de papel, y las opciones de salida, como la impresión a 2 caras.
- La ficha **Formato/Marca de agua** tiene varias opciones para agregar marcas de agua a las páginas, cambiar la orientación de la página (vertical u horizontal) y activar la impresión de folletos e imágenes múltiples.
- La ficha **Avanzadas** contiene varias fuentes y opciones de impresión, como la de reducir y ampliar la imagen.

Elija las opciones requeridas para el trabajo de impresión y haga clic en **Aceptar** para imprimir el documento.

- 4 El trabajo de impresión se enviará a la máquina y aparecerá en la cola *Trabajos activos* hasta que se imprima. Para ver la cola en el equipo multifunción, presione el botón **Estado de trabajos** en el panel de control.



Funciones de impresión adicionales

Giro de la imagen



Esta función le permite girar la página 180 grados. Para usar esta opción, seleccione la ficha **Avanzadas** y haga clic en **Opciones de imagen**. Seleccione **Activada** para girar las imágenes de una página 180 grados desde su posición actual. Seleccione **Desactivada** para desactivar la función.

Opciones guardadas



Las opciones que se usan con frecuencia (o casi nunca) en un trabajo de impresión se pueden guardar con la opción *Opciones guardadas*. Esto le permite designarle un nombre, guardar y recuperar casi todas las opciones que se pueden seleccionar en un trabajo de impresión. Puede guardar hasta 50 opciones de trabajo diferentes. Para utilizar esta opción, haga clic en la ficha **Papel/Salida**, y luego en la flecha hacia abajo **Opciones guardadas**. Seleccione **Guardar como** para guardar las opciones actuales, o bien seleccione una opción guardada anteriormente.

Ahorro de tóner



Si va a imprimir borradores, puede reducir el tóner empleado con la función *Modo borrador*. La imagen será más clara de lo normal, pero legible e ideal para revisar o verificar un documento. Para usar esta opción, seleccione la ficha **Avanzadas** y haga clic en **Opciones imagen**. En **Modo borrador** seleccione **Sí**.

Inserción de marca de agua



La función *Marca de agua* le permite crear e imprimir mapas de bits o texto de fondo en todas las páginas de los documentos. Puede crear sus propias marcas de agua o editar las existentes. También puede especificar marcas de agua para imprimirlas en primer plano o de fondo, o para imprimirlas en la primera página solamente. Para utilizar esta opción, haga clic en la ficha **Formato/Marca de agua** y seleccione las opciones adecuadas en la sección **Marca de agua**.

Envío de fax

NOTA: Todas las máquinas pueden contar con esta función, pero la configuración de las series WorkCentre 4250X/XF y 4260X/XF la incluye de serie.

- 1 Cargue los documentos que vaya a enviar por fax cara abajo en el cristal de exposición o cara arriba en el alimentador de documentos.
- 2 Pulse el botón **Página de inicio de Servicios** y elija la opción **Fax**. Aparecerá la pantalla *Fax*.
- 3 Introduzca el número de fax del destinatario mediante:

- **Marcación teclado:** seleccione el área *Introducir número* en la pantalla táctil e introduzca el número con el teclado numérico.
- **Marcación manual:** si el equipo multifunción tiene conectado un auricular, seleccione *Marcación manual* y marque el número en el teléfono o utilice el teclado numérico para marcar.
- **Marcación rápida:** seleccione *Marcación rápida* y, a continuación, elija un número de marcación rápida predeterminado.
- **Agregar:** agregue varios destinatarios a la *Lista envío* para enviar un fax a varios destinatarios. Este botón le permite acceder al directorio de marcación para individuos y grupos.



Seleccione las funciones de fax que desee de la siguiente tabla:

Fax	Calidad de imagen	Ajuste de formato	Opciones de fax
Exploración a 2 caras originales a 1 cara o a 2 caras	Más claro/ Más oscuro permite aclarar u oscurecer la salida	Tamaño del original permite establecer el tamaño del original	Guardar para sondeo guarda el fax en la máquina local
Tipo de original permite definir el documento original como texto, texto y foto, o foto para optimizar las opciones de resolución	Supresión del fondo permite reducir o eliminar automáticamente un fondo oscuro		Sondeo remoto recupera faxes guardados en otras máquinas

Fax	Calidad de imagen	Ajuste de formato	Opciones de fax
Resolución permite ajustar la calidad de la imagen	Modo de color exploración en color o blanco y negro		Envío diferido especifica cuándo se debe enviar el fax
			Enviar texto de cabecera agrega información al comienzo del fax
			Buzones envía un fax al buzón local o remoto
			Funciones de envío de fax especifica la velocidad de la línea que se utiliza al comienzo de la transmisión de faxes
			Informes de faxes selecciona la confirmación del fax o el informe de error

- 4** Pulse **Comenzar** para transmitir el fax.

NOTA: Para confirmar el trabajo de fax, pulse el botón **Estado de trabajos** en el Panel de control para mostrar la pantalla Estado de trabajos. Aparecerá el trabajo en cola.

Funciones de fax adicionales

Envío diferido



Esta opción le permite especificar la hora a la que desea enviar el fax. Esta opción se puede emplear para retrasar la transmisión de un trabajo de fax hasta horarios de tarifa reducida con el fin de disminuir el coste de la llamada. Para utilizar esta opción, seleccione la ficha **Opciones de fax**. Seleccione **Opciones de fax > Envío diferido**.

Cambio de la resolución



La resolución afecta el aspecto del fax en el fax receptor. Para utilizar esta opción, seleccione la ficha **Fax** y elija las opciones que desee en *Resolución*. Puede seleccionar **Estándar** para la mayoría de los documentos de texto; **Fina** para dibujos y fotos; y **Superfina** para gráficos y fotos de alta resolución.

Configuración de un Libro de direcciones



Utilice esta función para almacenar nombres de destino y números de fax en su equipo multifunción. Las entradas almacenadas aquí estarán disponibles para su elección en la función *Lista envío* de la ficha **Opciones de fax**. Seleccione la ficha **Fax** y, a continuación, **Libro de direcciones**. Introduzca los detalles de fax *Individual*. La marcación de *Grupos* también se puede configurar para que incluya varias entradas del tipo *Individual*.

Informes de faxes



Se pueden imprimir varios informes de faxes. Para acceder a las opciones de informes de faxes, seleccione la ficha **Opciones de fax** y, a continuación, **Informes de faxes**. Seleccione el informe de fax deseado.

O bien, pulse el botón **Estado de la máquina** y seleccione **Información de máquina > Páginas de información > y, a continuación, el informe deseado**.

Exploración de red

La Exploración de red le permite explorar los documentos en copia impresa y almacenarlos como archivos electrónicos.

- 1 Coloque los documentos que vaya a explorar cara abajo en el cristal de exposición o cara arriba en el alimentador de documentos.
- 2 Pulse el botón **Página de inicio de Servicios** del panel de control. Seleccione la opción **Exploración de red**. Aparecerá la pantalla *Exploración de red*.
- 3 Seleccione la plantilla de exploración que necesite de la lista.
- 4 Si fuera necesario, modifique las opciones de la plantilla con las opciones de las fichas **Exploración de red**, **Configuración avanzada**, **Ajuste de formato** y **Opciones de archivo**.



Exploración de red	Configuración avanzada	Ajuste de formato	Opciones de archivo
Color de salida: exploración en color, en escala de grises o en blanco y negro	Más claro/Más oscuro: permite aclarar u oscurecer la salida	Tamaño del original permite establecer el tamaño del original	Nombre del archivo: si ya existe un nombre
Exploración a 2 caras el original puede ser a 1 ó 2 caras, la segunda cara puede girarse	Supresión del fondo permite reducir o eliminar automáticamente un fondo oscuro	Explorar hasta el borde: permite explorar toda la página	Campos de administración de documentos permite introducir información acerca de su documento
Tipo de original texto, foto o texto y foto	Resolución de 72x72 a 600x600 ppp		Agregar destinos de archivo: permite agregar destinos de archivo a cualquier plantilla

Exploración de red	Configuración avanzada	Ajuste de formato	Opciones de archivo
Resolución permite ajustar las opciones de exploración para adaptarlas al uso que tendrá la imagen explorada	Calidad/Tamaño de archivo: calidad óptima frente al tamaño de archivo		Formato del archivo: PDF, TIF o JPEG
	Actualizar plantillas: permite utilizar una plantilla actualizada recientemente antes de que el sistema la agregue automáticamente a la lista de plantillas		

5 Pulse **Comenzar** para explorar los documentos.

NOTA: Para confirmar la exploración, pulse el botón **Estado de trabajos** en el Panel de control para mostrar la pantalla Estado de trabajos. Aparecerá el trabajo en cola.

Funciones de exploración de red adicionales

Creación de plantillas de exploración

Las plantillas se usan en la exploración de red para definir las opciones de exploración y el destino del trabajo de exploración.

El flujo de trabajo será más eficaz si crea plantillas específicas para los trabajos de exploración más frecuentes.

Las plantillas nuevas se basan en las opciones configuradas para la Plantilla prefijada o puede copiar y modificar plantillas existentes. Puede mostrarse un máximo de 250 plantillas.



- 1 Abra el navegador web e introduzca la dirección TCP/IP de la máquina en la barra de dirección. Pulse **Intro** y haga clic en la ficha **Digitalizar**.
- 2 En la ventana *Información general*, introduzca un nombre para la plantilla en la casilla *Nombre de la plantilla*. Si así lo desea, también puede incluir una descripción y el nombre del propietario.
- 3 Haga clic en **Agregar** para crear la plantilla nueva. La plantilla aparecerá en la lista **Plantillas** en la parte izquierda.

Nombre/Formato

- 4 Para seleccionar el nombre y el formato del documento explorado, haga clic en **Editar**. Introduzca un nombre para el documento explorado y elija entre los formatos siguientes: TIFF, mTIFF, JPEG o PDF. Haga clic en **Aplicar**.

Servicios de destino

- 5 La exploración puede enviarse a un depósito de archivos configurado por el administrador del sistema o puede transmitirse como fax si *Fax de servidor* está activado en el equipo multifunción. Haga clic en **Archivo** y/o **Fax** según corresponda. Si hace clic en **Archivo**, seleccione el depósito de archivos al que se enviarán las imágenes exploradas.

Campos de administración de documentos

- 6 Si desea agregar datos para facilitar la administración de documentos de las imágenes que haya explorado, haga clic en **Agregar** y complete con la información correspondiente.

Opciones de exploración

- 7 Para modificar las opciones de exploración, haga clic en **Editar**. Podrá ajustar 2 caras, *Tipo de original* y opciones de exploración avanzadas como *Más claro/Más oscuro*, *Opciones de color*, *Entrada original* y *Resolución*. Si lo desea, también puede imprimir un informe de confirmación y un historial de trabajos.
- 8 Elija sus opciones y haga clic en **Aplicar**.

Envío de un correo electrónico

- 1 Coloque los documentos que vaya a enviar por e-mail boca abajo en el cristal de exposición o boca arriba en el alimentador de documentos.
- 2 Pulse el botón **Página de inicio de Servicios** del panel de control.
- 3 Seleccione **E-mail**.
- 4 Seleccione **De** e introduzca la dirección que desea que aparezca en el campo **De** del E-mail.

NOTA: Es posible que el administrador haya prefijado este campo y que no se pueda editar.



- 5 Seleccione **Destinatarios nuevos** e introduzca la dirección de E-mail del destinatario. Si se ha configurado un libro de direcciones, seleccione **Libro de direcciones** e introduzca el nombre del destinatario. Se realizará una búsqueda de direcciones y podrá seleccionar el destinatario de entre los nombres de la lista resultante. De esta forma, se pueden agregar destinatarios múltiples a la *lista de direcciones*.
- 6 Seleccione todas las opciones apropiadas para el documento en las fichas **E-mail**, **Configuración avanzada**, **Ajuste de formato** u **Opciones de e-mail**.

E-mail	Configuración avanzada	Ajuste de formato	Opciones de e-mail
Color de salida: blanco y negro, escala de grises o color	Más claro/ Más oscuro permite aclarar u oscurecer la imagen	Tamaño del original permite establecer el tamaño del original	Formato del archivo: PDF, TIF o JPEG
Exploración a 2 caras el original puede ser a 1 ó 2 caras	Supresión del fondo permite suprimir los fondos oscuros	Explorar hasta el borde: permite explorar toda la página	Responder a: permite especificar la dirección de E-mail

E-mail	Configuración avanzada	Ajuste de formato	Opciones de e-mail
Tipo de original texto, foto o foto y texto	Calidad/Tamaño de archivo: calidad óptima frente a tamaño de archivo		Mensaje: permite escribir mensajes
Resolución de 72x72 a 600x600 ppp	Resolución de 72x72 a 600x600 ppp		

- 7** Pulse **Comenzar** para explorar el documento y enviarlo como documento adjunto en un mensaje de E-mail.

NOTA: Para confirmar el trabajo, pulse el botón **Estado de trabajos** del Panel de control. El trabajo aparecerá en la cola.

Funciones adicionales de E-mail

Archivos adjuntos en color



Si la opción Exploración en color está seleccionada, podrá adjuntar una imagen a todo color al e-mail en formato JPEG. Este formato es el formato de compresión más indicado para mapas de bits de color.

Si desea activar la Exploración en color para el E-mail, seleccione la ficha **E-mail** y elija la opción *Color de salida*. Seleccione **Cuatricromía**.

NOTA: La resolución máxima para imágenes de color es 300x300 ppp.

Mejora de la productividad de su impresora WorkCentre

Las impresoras de la serie WorkCentre 4250/4260 son potentes equipos multifunción que integran numerosas funciones digitales en un sistema inteligente. Está diseñado para admitir grupos de trabajo grandes en diferentes entornos de producción. Puede hacer más con menos y optimizar su flujo de trabajo con estas características que permiten mejorar la productividad.

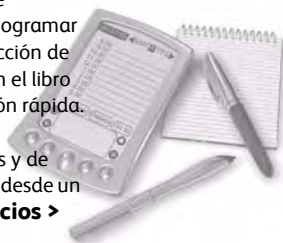
Personalización del equipo multifunción



La máquina puede configurarse para reflejar el flujo de trabajo de la oficina. Por ejemplo, la pantalla de inicio que se muestra cuando se acerca a la máquina puede ser *Estado de la máquina*, *Estado de trabajos* o uno de los *Servicios*. Las opciones prefijadas para cada uno de los Servicios se pueden definir según sus necesidades, como la bandeja de papel prefijada, los porcentajes de reducción personalizados y la copia a 2 caras para ahorrar papel. Para examinar las opciones, acceda a **Herramientas** y observe los **Valores prefijados de funciones** y las **Opciones del servicio de copia**.

Libro de direcciones en línea

El libro de direcciones resulta útil cuando tiene que crear una lista de destinatarios frecuentes de correo o fax. Utilice esta función para programar el libro de direcciones con detalles de los destinatarios, como la dirección de E-mail o los números de fax. Los números de dirección registrados en el libro de direcciones también se pueden utilizar como códigos de marcación rápida.



Si se ha configurado, la máquina admite libros de direcciones locales y de empresa (LDAP). Los libros de direcciones locales se pueden importar desde un archivo **.csv** en **Servicios de Internet > Propiedades > Servicios > Opciones de e-mail**.

Administración remota

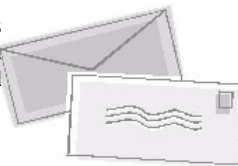


Esta máquina multifunción contiene su propio sitio de *Servicios de Internet de CentreWare*. Se accede al sitio mediante el navegador web. Como usuario, puede obtener información sobre la máquina y sobre cualquier trabajo enviado a la máquina desde la comodidad de su escritorio. Las diversas fichas de la página web contienen diferentes opciones para evaluar el estado de la máquina, el papel que contiene, los trabajos en cola y las configuraciones del administrador. Incluso puede enviar un trabajo listo para impresión por Internet con esta función. Simplemente abra el navegador web e introduzca la dirección IP del equipo multifunción.

Envío de documentos en papel como E-mail

Los documentos explorados se pueden enviar como documentos adjuntos de E-mail a uno o a varios destinatarios especificados. Se obtiene acceso a las funciones de E-mail con el botón **Página de inicio de Servicios** del panel de control y con la opción **E-mail** de la pantalla. Se trata de una función excelente para explorar documentos para uso propio.

Simplemente seleccione la función de E-mail, introduzca la dirección de correo electrónico y explore el documento. Poco después lo tendrá en la bandeja de entrada de su E-mail.



Administración sencilla de los consumibles



Los consumibles son elementos de la máquina que deben reponerse o sustituirse, como papel, grapas y unidades reemplazables por el cliente. Unidades como el cartucho de tóner y el cartucho de grapas son reemplazables por el cliente, lo que implica que puede sustituirlos sin ponerse en contacto con un técnico de servicio de Xerox. De esta forma reduce el tiempo de inactividad.

Documentos valiosos

La máquina no es simplemente una impresora normal y corriente; puede utilizar la máquina para imprimir y crear documentos que se ajusten a sus necesidades, ya sean presentaciones, materiales de distribución o notas de reuniones.

Por ejemplo, la función *Creación de folletos* permite producir folletos o copias de varias páginas a partir de originales a 1 ó 2 caras. Puede explorar *Originales encuadrados* en color y enviárselos a usted mismo mediante E-mail para incluirlos en sus documentos electrónicos. Se pueden crear conjuntos de presentaciones con la función *Imágenes múltiples* y hacer muchas cosas más. El único límite es su imaginación.



Resolución de problemas

La calidad del producto de salida se puede ver afectada por un número de situaciones. Para un rendimiento óptimo, asegúrese de seguir las indicaciones de la Guía del usuario. La documentación y los mensajes de error de la máquina lo ayudarán a localizar y solucionar fácilmente los problemas.

Algunos problemas se pueden solucionar apagando y volviendo a encender el equipo multifunción. Espere 20 segundos aproximadamente antes de volver a encender la máquina. Si después de reiniciar la máquina el problema no se ha solucionado, eche un vistazo a algunos de los siguientes puntos para identificar las soluciones.

Problema	Solución
La máquina no se enciende.	• Compruebe que la máquina no esté en el modo de ahorro de energía, lo cual se indica mediante una luz verde encendida en el Panel de control. Toque la pantalla de la interfaz del usuario para volverla a activar. • Verifique que el cable de alimentación esté correctamente instalado. • Coloque el botón de encendido/apagado en la posición de encendido (I).
El documento no se puede introducir a través del alimentador de documentos.	• Asegúrese de que los originales no tengan clips ni grapas. • Compruebe que el alimentador de documentos no está sobrecargado. La capacidad máxima es 100 documentos. • Asegúrese de que las guías de bordes estén ajustadas y toquen los bordes de los originales.
La máquina no imprime desde una estación de trabajo.	• Compruebe que haya un cable de red activo conectado a la estación de trabajo. • Compruebe que la configuración de la red sea la adecuada. Consulte <i>Conexión a la red en la página 11</i>.
No se puede enviar un mensaje de correo (E-mail).	• Compruebe que la máquina esté conectada a la red como impresora. • Compruebe que el E-mail esté activado. Consulte <i>Configuración de e-mail en la página 15</i>.
Atascos de papel	• Cargue el papel en las bandejas con la cara que coincide con la unión del envoltorio hacia arriba. • Cargue el papel en la bandeja especial con la cara que coincide con la unión del envoltorio hacia abajo. • Si el papel se curva demasiado, gírelo en la bandeja correspondiente. • Utilice papel de un paquete nuevo.
No se puede enviar un documento por fax.	• Compruebe que la máquina esté conectada a una línea telefónica activa y compruebe que haya tono de marcación. • Compruebe que la opción Fax esté activada. Consulte <i>Configuración de fax en la página 17</i>.

Atascos de papel

La pantalla indicará la ubicación del atasco.

- Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla para retirar el papel del recorrido del papel.
- Asegúrese de que todas las cubiertas y puertas de despeje de atascos vuelvan a colocarse en su posición original.

NOTA: Las áreas de despeje de atascos pueden variar en función del modelo y la configuración de la máquina.

Atasco en el área de la cubierta lateral



Atasco en el área de la acabadora



Atascos de documentos

La pantalla indicará si se ha producido el atasco de un documento.

- Siga las instrucciones de pantalla y retire todos los documentos del alimentador de documentos y del cristal de exposición según se indica. En la siguiente ilustración se muestran las áreas de despeje de atascos del alimentador de documentos.

Levante la cubierta del alimentador de documentos. Levante la cubierta del conjunto de alimentación de documentos.



- Cuando se le solicite que realice esta acción, vuelva a ordenar los documentos como al principio y colóquelos de nuevo en el alimentador de documentos. Los documentos se reciclarán automáticamente para restaurar la integridad del trabajo.

Baje la palanca de la cubierta de despeje de atascos



Ayuda

Cuando utilice el equipo multifunción dispondrá fácil y oportunamente de ayuda detallada. Puede acceder a la información de Ayuda y a recomendaciones desde diversas fuentes.

En el equipo multifunción



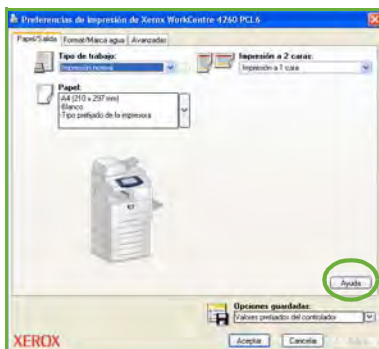
Pulse **Ayuda** en cualquier momento para acceder a las pantallas de ayuda en línea. Los mensajes, las instrucciones en pantalla y los gráficos proporcionan información adicional.

Documentación

La mayoría de las respuestas a sus preguntas están incluidas en la documentación que se suministra en el CD de la impresora de la serie WorkCentre 4250/4260. O bien, puede acceder a los documentos desde www.xerox.com/support.

- *Guía del usuario*: Contiene instrucciones e información sobre todas las funciones del equipo multifunción.
- *Guía de administración del sistema*: Proporciona información e instrucciones detalladas sobre la conexión de la máquina a la red y la instalación de funciones opcionales.

En el controlador de impresión



Haga clic en **Ayuda** en la pantalla del controlador de impresión o presione [F1] en el teclado de su PC para obtener información sobre la pantalla del controlador de impresión que se muestra.

En Servicios de Internet de CentreWare

Haga clic en **Índice** para ver el contenido del sitio Servicios de Internet.

Haga clic en **Ayuda** para acceder al sitio web de asistencia en línea de Xerox.



2.- MULTICOPISTAS

Definición y características:

La multcopista es la máquina que reproduce en numerosas copias sobre láminas de papel textos impresos, mecanografiados o manuscritos, dibujos, grabados, etc., sirviéndose de diversos procedimientos. En las oficinas modernas las fotocopadoras han sustituido el trabajo de las multcopistas, pero para grandes volúmenes de reproducción éstas ofrecen un acabado más profesional y abaratan costes.



Con el uso de la multcopista se obtiene, a gran velocidad, un alto número de copias de cada original a partir de un cliché.

Elementos básicos: Los elementos básicos de una multcopista son:

- Un sistema de admisión de papel.
- Un sistema portaclichés, donde se colocará la imagen y/o texto a reproducir.
- Un sistema de entintado.
- Un sistema de cilindros necesarios para el paso y salida del papel impreso.

Estas máquinas pueden ser manuales o automáticas, así como los clichés que pueden ser de tipo manual o electrónico. Los clichés manuales suelen consistir en un papel encerado para ser perforado por un punzón o una máquina de escribir, y los clichés electrónicos deben ser procesados en una máquina electrónica para la confección de clichés para multcopistas.

3.- ENCUADERNADORAS

Existen en el mercado una variedad de máquinas que tienen como misión principal la encuadernación de documentos. Este proceso -que antaño estaba reservado a los encuadernadores profesionales- se ha divulgado y puesto al alcance de cualquiera gracias a estas máquinas, de sencillo manejo que han aparecido en el mercado.

El sistema de encuadernación más difundido en las oficinas es el sistema conocido como de gusanillo o espiral plástico o metálico, tipo libreta que tiene la ventaja de ser barato y fácil de manejar, ya que el sistema de encuadernado por calor necesita de una máquina más costosa e incluso de una formación específica para su manejo, de ahí que el sistema de gusanillo haya ganado terreno en el campo de la encuadernación de material de oficina.

Consiste este sistema básicamente en una máquina que funciona manualmente taladrando primero el papel para luego introducir el gusanillo, que puede ser de varios grosores, en función de la cantidad de papel a encuadernar. Es una máquina que no precisa más mantenimiento que el de la limpieza periódica de los residuos del taladrado.

Existen en el mercado otras máquinas encuadernadoras como son:

- a) Las termoencuadernadoras, que funcionan incorporando en un borde del conjunto de hojas una sustancia plástica que, mediante el calor que les proporciona dicha máquina, se funde quedándose adherido a dichas hojas y provocando la unión de las mismas.
- b) Las fresadoras y encuadernadoras de cola caliente que realizan el fresado de los bordes del papel y luego le incorporan cola caliente que una vez que se enfría se adhiere a estos bordes y penetra dentro a través de los cortes que le provoca el fresado.

OBSERVACIÓN: Como complemento de este apartado se acompañan unas instrucciones de uso de una encuadernadora comercial.

¿POR QUÉ ENCUADERNAR?

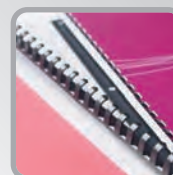
Encuadernar es una manera simple y fácil de presentar un documento.

Cuando ha trabajado duro en un proyecto y ha invertido tiempo y dinero en su presentación, necesita darle un acabado profesional para asegurar un gran impacto.

Encuadernar es la manera perfecta de presentar sus documentos

Beneficios de encuadernar:

- Presentar una imagen profesional, de alta calidad que le refleje bien a usted y a su organización.
- Realza la utilidad, porque los documentos encuadernados son más fáciles de manejar y almacenar.
- Protege y evita que los documentos puedan llegar a estar gastados y con las esquinas dobladas por el paso del tiempo y de la frecuencia del uso.
- Agrega estilo y color a través de una amplia gama de cubiertas, canutillos, espirales ...



¿QUÉ ENCUADERNAR?

46

La encuadernación se puede utilizar para una gran variedad de actividades y tipos de documentos tanto en el hogar como en el lugar de trabajo.

EN EL HOGAR:

- Tareas y trabajos para casa
- Álbum de recortes y fotografías
- Recetas

EN EL LUGAR DE TRABAJO:

Recursos Humanos

- Documentos de normativas
- Manuales para cursos
- Planes de desarrollo

Dpto. de Compras

- Propuestas de proveedores
- Contratos y Acuerdos
- Diseño de productos
- Manuales

Administración

- Detalles de los proveedores
- Cuentas anuales
- Informes mensuales

Comercial y Marketing

- Propuestas de ventas
- Informes de ventas
- Planes de Marketing

¿QUÉ ENCUADERNADORA ELEGIR?

A la hora de elegir una encuadernadora es importante plantearse las siguientes preguntas:

1. ¿QUE TIPO DE ENCUADERNACIÓN NECESITA?

ENCUADERNACIÓN DE CANUTILLO DE PLÁSTICO

La encuadernación de canutillo de plástico es actualmente el sistema de popular y económico dado que es práctico, fácil de utilizar y muy flexible, crear un documento profesional en minutos

BENEFICIOS

- Rentable: los canutillos de plástico son fuertes y reutilizables.
- Rápido y sencillo: se adapta a una amplia gama de necesidades del usuario.
- Los documentos son fáciles de utilizar: se pueden abrir casi completamente, así son más fáciles de leer y fotocopiar y

son ideales para las presentaciones.

- Flexible: puede encuadernar del documento mas pequeño de solo dos paginas hasta 500 paginas
- Pueden desencuadernarse y actualizar cuando se quiera
- Ideal para colegios, empresas y universidades

ENCUADERNACIÓN EN WIRE (DOBLE ESPIRAL)

La encuadernación de wire da a sus documentos un acabado con estilo, de calidad superior

BENEFICIOS

- Documento completamente seguro, no se puede reabrir
- Crea el mismo formato duradero utilizado por imprentas profesionales
- Los documentos son fáciles de utilizar: casi pueden abrir completamente y así

son más fáciles de leer y fotocopiar y son ideales para las presentaciones.

- Estilo contemporáneo, elegante y serio, ideal para las empresas

ENCUADERNACIÓN TÉRMICA

La encuadernación térmica es una manera rápida, fácil de dar a cualquier documento un "finalizado perfecto de libro."

BENEFICIOS

- Protección permanente de todo su material de referencia importante
- Limpio y plano, hace que sea fácil de almacenar, manejar y enviar
- Crea trabajos profesionales sin tener que agujerear su documento.

ENCUADERNACIÓN ESPIRAL METÁLICO

Es la encuadernación más utilizada en España, permite una total apertura del documento a 360°, facilidad en el fotocopiado. Indesgastable a pesar de un intensivo uso.

BENEFICIOS

- Método seguro y resistente
- Apertura de 360° para una fácil consulta y fotocopiado

• Máquinas robustas y resistentes

- Pueden desencuadernarse
- Ideales para cualquier volumen de documentos

ENCUADERNADORAS

Canutillo de plástico

¿COMO ENCUADERNAR?

Las características de utilización de Fellowes hacen cada paso del proceso de encuadernación más fácil.

EL PROCESO DE ENCUADERNACIÓN

1. SELECCIONE EL TAMAÑO CORRECTO DE CANUTILLO



CUALQUIER ENCUADERNADORA DE FELLOWES

Todas las encuadernadoras de Fellowes tienen una bandeja de almacenaje de canutillo y un selector del canutillo a utilizar

- Utilice la guía para seleccionar el canutillo adecuado
- Bandeja de fácil almacenaje para guardar los canutillos donde los necesite

OTRAS MARCAS

Solamente algunos modelos de la competencia tienen diferentes clases de guía de selección de canutillo

- El documento final puede que tenga un canutillo muy grande
- El usuario puede que tenga que cambiar el canutillo casi al final del proceso
- Ninguna otra encuadernadora tiene una bandeja de almacenamiento

2. COLOQUE EL CANUTILLO



Todas las encuadernadoras de fellowes tienen todo el mecanismo metálico

- Mecanismo metálico para alta durabilidad
- Nivel para abrir el canutillo con un movimiento fluido

Algunos modelos de la competencia tienen un sistema de carga de plástico

- Los dientes plásticos se desprenden más fácilmente
- Otros métodos para abrir los canutillos son más complejos y frustrantes.

3. PERFORE LAS PAGINAS



Todas las encuadernadoras tienen carga de papel vertical y una guía de corte fácil

- La carga vertical de papel asegura un alineamiento consistente del papel
- El ajuste del papel a la izquierda hace que sea fácil cambiar entre A4 y A5
- El papel permanece en la bandeja para evitar arrugas

Muchos de los modelos de la competencia utilizan carga horizontal

- La falta de gravedad para alinear las hojas puede dar como resultado documentos desordenados
- El ajuste de papel al centro puede causar que el papel se arrugue y deteriore
- Al no tener el papel asentado en carga vertical hace que la perforación sea tosca

4. PONGA LAS PÁGINAS EN EL CANUTILLO



Todas las encuadernadoras de Fellowes tienen un sistema eficiente de carga con un ángulo de 15°

- Los modelos de Fellowes permiten la carga de papel y taladro de papel al mismo tiempo
- El ángulo de 15° grados hace que sea fácil poner la páginas en el canutillo correctamente después de perforarlas.

La mayoría de los modelos de la competencia tienen un sistema de carga en ángulo vertical

- Los usuarios que no pueden cargar bien las páginas después de perforarlas necesitan mas espacio de trabajo.
- Un ángulo vertical hace difícil poner las páginas en el canutillo

5. BANDEJA DE RESIDUOS VACÍA



Todas las encuadernadoras de Fellowes tienen una bandeja de salida de residuos

- La bandeja de residuos se abre automáticamente hacia el lateral cuando esta llena para evitar el bloqueo
- Fácil de manejar y fácil de tirar a la papelera.

Solo algunos modelos de la competencia tienen bandeja de residuos que eviten las obstrucciones.

- Un bandeja llena de residuos obstruye la encuadernadora porque no se pueden perforar mas páginas
- Es un gran inconveniente no tener una bandeja

4.- ENSOBRADO

El ensobrado consiste en la introducción de la correspondencia oficial (oficios, resoluciones, certificados, actas, etc.) en un sobre, para su remisión al destinatario. Las tareas encomendadas a los Conserjes y Subalternos pueden consistir también en el plegado de documentos, en la cumplimentación de la dirección de envío, y en el franqueo.

La dirección puede cumplimentarse a mano, o bien pueden usarse etiquetas adhesivas precumplimentadas, o sobres con ventanillas (que dejan ver la dirección impresa en el documento).

El ensobrado puede realizarse a mano, si el volumen de correspondencia no es muy grande, o a máquina, para grandes volúmenes de envíos.

Las máquinas de ensobrado admiten los documentos automáticamente, los juntan, los pliegan, abren el sobre, introducen los documentos en él, humedecen el sobre y lo cierran.



Ensobradora de pequeño volumen



Ensobradora de volumen medio



Ensobradora de gran volumen

TIPOS DE SOBRES

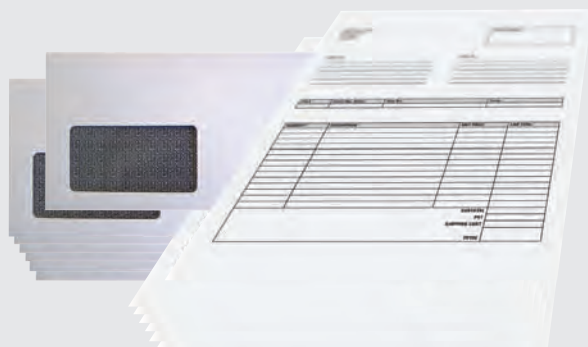
SOBRES PARA CORREO COMERCIAL

- Se utilizan para cartas y correo comercial
- Formatos más utilizados: DL, C5, C4
- Se utiliza más el color blanco que el marrón
- El cierre con tira de silicona es el más utilizado, mientras que el cierre engomado tiene un consumo mínimo



SOBRES PARA SISTEMAS DE ENSOBRADO

- Se utilizan para facturas, comunicados, campañas de marketing directo. En las que se utilizan máquinas de ensobrado automático
- Formatos más utilizados: C6 (114 x 162 mm); comercial (120 x 176 mm); DL (110 x 220 mm); Americano (115 x 225 mm) y C5 (162 x 229 mm)
- Sólo en color blanco, a menudo personalizados con membrete
- Disponibles únicamente con cierre engomado, ya que las máquinas de ensobrado sólo funcionan con este tipo de cierre



BOLSAS DE ENVÍO

- Se utilizan para correspondencia voluminosa, catálogos o folletos
- Formatos más utilizados: Salario (120 x 170 mm); C5 (162 x 229 mm); C4 (229 x 324 mm) y C4 folio prolongado (260 x 360 mm)
- El sobre marrón es el más utilizado, pero aumenta el uso del blanco
- El cierre más utilizado es el engomado o el de tira de silicona



SOBRES DE PROTECCIÓN

- Se emplean para enviar artículos de cierto volumen u objetos
- Disponibles en numerosos materiales y colores diferentes (por ejemplo, plástico o papel, bolsas acolchadas o con burbujas, etc.)
- Sólo disponibles con cierre de tira de silicona



PLEGADORA-ENSOBRADORA

El NUEVO sistema de ensobrado perfecto para empresas con poco volumen de correo.

Como ya sabe, Algunos días parece que todo se junta. Montones de correspondencia, facturas, cartas etc. mientras podría estar haciendo otras cosas más importantes. El ensobrar, le quita el tiempo que no dispone. ¿Quién no desearía tener algo que se ocupe del correo diario – rápido, silencioso y fiable?

Soluciones al instante.

El deseo se hace realidad: la ensobradora de despacho BB FPi 600, es la solución para terminar con su correo al instante. Consigue que la correspondencia y las facturas que tiene que enviar se agilicen, así puede dedicarle más tiempo a las responsabilidades más importantes.

Hecha para su oficina.

Un sistema de ensobrado compacto que le ofrece un gran rendimiento y se ajusta a cada oficina. La ensobradora BB FPi 600 se amortiza aunque sólo envíe 50 cartas al día. Plegar e insertar esas cartas, le pueden llevar 30 minutos de su tiempo, mientras la BB FPi 600 hace el trabajo en sólo 3 minutos- presionando tan sólo un botón.

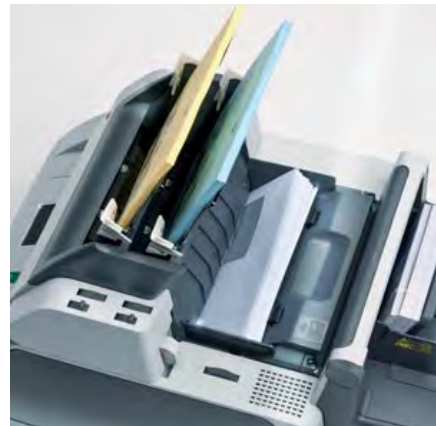
Simple y rápida.

Simplemente cargue las cartas, los sobres y las inserciones en la bandeja correspondiente. Siga las instrucciones de pantalla táctil y estará lista para empezar. Automáticamente pliega e inserta el correo y a continuación cierra los sobres. Puede programar los trabajos que más utilice y usarlos en cualquier momento.



¿Qué quiere hacer?

La Ensobradadora BB FPi 600 le manipula su correspondencia personal. Dispone de dos medidas para el sobre: una Standard (americano C6/5) y otra para el tamaño cuartilla (C5). Dispone de tres bandejas de alimentación (dos para documentos A-4 y una para anexos o documentos plegados) que dan una gran flexibilidad para distintos trabajos para poder introducir hasta tres documentos automáticamente en el sobre, uno desde cada bandeja. El módulo de correo diario (alimentación manual) se puede seleccionar con plegado e insertado de hasta cinco hojas dentro del sobre.



Para no parar el proceso, las dos estaciones se pueden cambiar al módulo tándem: cada estación trabaja sin interrupción cuando la otra se quede vacía, permitiéndole recargar la estación sin parar la máquina aumentando la producción.

Perfecta para inserciones y folletos.

¿Desea enviar un correo promocionando sus productos? ¡no hay problema!, use el alimentador de anexos y añádalos a los documentos, cartas ó sobres respuesta. **La BB FPi 600 puede doblar e insertar hasta 1.350 cartas en una hora!** También puede ayudarle a plegar estos anexos: tan sólo debe desconectar la función de inserción para utilizarla solamente como plegadora.

Ventajas de la Ensobradadora BB FPi 600.



- * Pantalla táctil interactiva a color de muy fácil uso para el operario.
- * Como inversión tiene un valor excepcional! Con tan sólo 50 cartas al día la tendrá amortizada.
- * Reduce al mínimo el trabajo manual.
- * Pliega e inserta diez veces más rápido que a mano.
- * Incrementa la eficacia de la correspondencia.
- * Es muy flexible a la hora de manejar la correspondencia diaria como facturas, anuncios, nóminas, etc...
- * Es capaz de procesar documentos de varias anchuras (como postales, sobres respuesta etc...)

- * Las bandejas de alimentación son fáciles de ver y rellenar.
- * Memoria para programar los distintos trabajos.

CARACTERISTICAS TECNICAS:

Tamaño de los documentos: pequeño desde DIN A6 hasta DIN A4 (90-356mm de alto, 142-226mm de ancho).

Calidad del papel: 70 - 120gr

Anexos: postales, sobres respuesta, trípticos

La función tándem: une automáticamente los documentos de las dos estaciones (coge el papel de una, cuando se ha acabado de la otra)

Funcionamiento de plegado/insertado: hasta 5 hojas de 80gr, con alimentación manual.

Capacidad de las bandejas: 100 hojas en las dos de A-4 y hasta 200 en la de anexos.

Sobres:(con ó sin ventana), DIN C6/5, DIN C5.

Velocidad de inserción: hasta 1.350 documentos/hora.

Memoria programable: 15 trabajos.

Dimensiones: 430 x 560 x 660 mm

Certificados de calidad: CE, UL.



5.- PLASTIFICADORAS

La plastificación es una manera eficaz de conservar los documentos, proporcionando una protección duradera. Mejora cualquier clase de material impreso, proporcionando a los documentos una mayor calidad, una apariencia profesional que puede mejorar la imagen de la Administración. Un documento plastificado mejora su apariencia, dura más y es más atractivo.

Los beneficios de la plastificación son:

- El material plastificado puede reutilizarse, se limpia con un paño y es resistente al agua
- Los gráficos valiosos están protegidos de vertidos accidentales y de sustancias químicas
- Refuerza los documentos: ideal para carteles y señales
- Creación de placas de identificación: para empleados y visitantes
- Protección de cambios climáticos: ideal para señalizaciones externas
- Mejora la apariencia del material: colores intensos y brillantes, realzan el contraste
- Proporciona una variedad de acabados: fundas disponibles en brillo y mate
- Elimina rayas y arrugas: proporcionando un acabado perfecto

***OBSERVACIÓN:** Como complemento de este apartado se acompañan unas instrucciones de uso de una plastificadora comercial.*

PLASTIFICADORAS DE DOCUMENTOS

¿POR QUÉ PLASTIFICAR?

La plastificación es una manera eficaz de conservar sus documentos, proporcionando una protección duradera

La plastificación mejora cualquier clase de material impreso, proporcionando a sus documentos una mayor calidad, una apariencia profesional que puede mejorar la imagen de su negocio y ayudarle a conseguir más ventas

¡Algo que está plastificado mejora su apariencia y dura más!



Beneficios de la Plastificación

- El material plastificado puede reutilizarse, se limpia con un paño y es resistente al agua
- Los gráficos valiosos están protegidos: de vertidos y de sustancias químicas
- Refuerza los documentos: ideal para carteles y señales
- Creación de placas de identificación: para empleados y visitantes
- Protección de cambios climáticos: ideal para señalizaciones externas
- Mejora la apariencia del material: colores intensos y brillantes, realzan el contraste
- Proporciona una variedad de acabados: fundas disponibles en brillo y mate
- Elimina rayas y arrugas: proporcionando un acabado perfecto



¿QUÉ PLASTIFICAR?

El plastificado puede utilizarse para una amplia gama de actividades diferentes y tipos de documentos, tanto en casa como en el trabajo.

EN CASA

- Tarjetas de cumpleaños
- Tarjetas de visita
- Posters
- Etiquetas de viaje
- Fotografías
- Documentos personalizados
- Ilustraciones de niños



EN EL TRABAJO

- Notas informativas
- Señales direccionales externas
- Presentaciones de ventas
- Menús
- Lista de precios
- Material de promoción de ventas
- Carnets de identificación, pases
- Listas de teléfonos
- Mapas y direcciones



PLASTIFICADORAS DE DOCUMENTOS

¿CÓMO PLASTIFICAR?

Las características de fácil utilización de Fellowes hacen que cada paso de la plastificación sea un proceso fácil

EL PROCESO DE PLASTIFICADO	CON FELLOWES	CON OTRAS MARCAS ...
1. SELECCIONE LA FUNDA DE PLASTIFICACIÓN ADECUADA  	Es fácil seleccionar la funda adecuada con la guía única de Fellowes - La guía de selección de funda de plastificación muestra un modo fácil de seleccionar la funda correcta para la aplicación deseada - La mayoría de las plastificadoras incluyen un pack de inicio para empezar a plastificar	Sólo algunos modelos de la competencia incluyen el paquete de inicio - Los clientes podrán regresar a casa con las manos vacías y tendrán que regresar a la tienda para conseguir las fundas - El embalaje no siempre contiene una guía de selección que ayuda a decidir lo que comprar
2. SELECCIONE AJUSTE 	Las plastificadoras de Fellowes tienen ajustes de funcionamiento fáciles de entender - Las plastificadoras indican el grosor de la funda en los paquetes/embalajes para un uso fácil - Simplemente seleccione la funda que está utilizando y espere a que la luz verde aparezca (4-7 minutos) - Control de temperatura avanzado para una plastificado fiable	Algunos modelos de la competencia tienen ajuste complejos - Los teclados para ajustar la temperatura a menudo son confusos - Los ajustes de plastificado no son fáciles de utilizar cuando se basan en la temperatura - La selección de velocidad sólo la comprenden usuarios aventajados
3. PLASTIFICAR 	Todas las plastificadoras Fellowes están diseñadas para que estén 100% libres de atascos - Las plastificadoras Fellowes están 100% libres de atascos si se utilizan según las instrucciones de las fundas de Fellowes - La Tecnología HeatGuard™ reduce la temperatura de superficie y hace que las plastificadoras sean más seguras y que estén frías para su utilización	La obstrucción es la razón más común de devoluciones y de clientes insatisfechos. - Algunos modelos de la competencia indican que son prácticamente resistentes a los atascos sin cambios en su diseño - La temperatura de superficie puede subir demasiado para ser de uso seguro
4. MANTENIMIENTO DE SU MÁQUINA 	Las plastificadoras de Fellowes hacen que el mantenimiento y la limpieza del mecanismo interior sea fácil - La mayoría de los modelos tienen una tapa para evitar el polvo - Una Tecnología Única de Fácil-Acceso permite abrir las plastificadoras Júpiter y Venus para su limpieza y mantenimiento - Unas toallitas de limpieza especialmente diseñadas para limpiar el pegamento y el polvo de los rodillos de la plastificadora	No hay muchos modelos de la competencia con características que ayuden al mantenimiento - El polvo se acumula con el tiempo y esto puede afectar al mecanismo si entra dentro. - Ningún modelo de la competencia se abre para su mantenimiento y limpieza - Los clientes siempre tienen que devolver el aparato cuando hay un problema
5. ALMACENAR SU EQUIPO 	Las plastificadoras de Fellowes se guardan y transportan fácilmente - Un diseño compacto para almacenar fácilmente - almacenamiento vertical para ahorrar espacio - Base con recogida de cable para un almacenamiento vertical en algunos modelos - Con asas para una mejor portabilidad	No muchos modelos de la competencia están diseñados para optimizar el almacenamiento y el transporte - Un diseño voluminoso a menudo ocupa demasiado espacio de trabajo - principalmente cuando no se está utilizando - No existen modelos verticales de almacenamiento o con recogida del cable en modelos de la competencia - Modelos voluminosos que son difíciles de transportar limitan su utilización



Office Laminators

Jupiter (A3)



Please read these instructions before use.

Lire ces instructions avant utilisation.

Lea estas instrucciones antes del uso.

Bitte lesen Sie diese Anleitungen sorgfältig, bevor Sie das Gerät benutzen.

Prima dell'uso, si raccomanda di leggere questo manuale di istruzioni.

Gelieve deze instructies te lezen vóór gebruik.

Läs dessa instruktioner före användningen.

Læs venligst denne vejledning før anvendelse.

Lue nämä ohjeet ennen käyttöä.

Vennligst les nøye igjennom denne bruksanvisningen før bruk.

Przed użyciem proszę przeczytać instrukcję.

Перед началом эксплуатации обязательно прочтите данную инструкцию.

Παρακαλείσθε να διαβάσετε αυτές τις οδηγίες πριν χρησιμοποιήσετε το προϊόν.

Kullanmadan önce lütfen bu talimatları okuyun.

Před použitím si přečtěte tyto pokyny.

Pred použitím si prečítajte tieto pokyny.

Használat előtt kérjük, olvassa el az alábbi utasításokat.

Leia estas instruções antes da utilização.



CARACTERÍSTICAS GENERALES

Espesor de la bolsa	75 - 175 micras
Tiempo de calentamiento estimado	4 minutos
Tiempo de enfriamiento aproximado	60 minutos
Velocidad de plastificado	50 cm/minuto
Anchura máxima	330 mm
Tensión	220 - 240V~
Frecuencia	50/60 Hz

Capacidad de plastificado: bolsas para plastificado en caliente de 75 a 175 micras por lado
Hasta un ancho A3 (330 mm)
1000 vatios
Dimensiones: 555 mm (An.) 245 mm (Prof.) 120 mm (Al.)
Grosor máximo del documento: 3 mm

INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD IMPORTANTES — ¡Lea todas las instrucciones antes del uso!

⚠ ADVERTENCIA

- La toma eléctrica debe encontrarse cerca del equipo instalado y tener fácil acceso.
- Para evitar una descarga eléctrica, NO use la plastificadora cerca del agua y NO derrame agua sobre la plastificadora, el cable de alimentación eléctrica o la toma de pared.
- No deje el cable de alimentación eléctrica en contacto con ninguna superficie caliente.
- No deje el cable eléctrico colgando de un armario o una repisa.
- No use la plastificadora si el cable de alimentación eléctrica está dañado.
- No plastifique elementos de metal.

⚠ PRECAUCIÓN

- Use únicamente las bolsas diseñadas específicamente para la modalidad de plastificado que pretende usar.
- Siempre supervise a los niños cuando la plastificadora esté en uso.
- Mantenga a las mascotas alejadas cuando la plastificadora esté en uso.
- Apague y desenchufe la plastificadora cuando no esté en uso.
- Abra la plastificadora siguiendo las instrucciones de la sección "Mantenimiento". No la abra ni intente repararla de ningún otro modo, dado que podría ocasionar descarga eléctrica y se anulará la garantía. Comuníquese con el servicio de atención al cliente si tiene dudas. Esta garantía no se aplica en los casos de uso indebido, manejo inapropiado o reparación no autorizada.
- Tenga cuidado con las esquinas y bordes afilados y con el calor residual al abrir la plastificadora.

INFORMACIÓN IMPORTANTE DE SEGURIDAD

Esta plastificadora se encuentra equipada con una función de apagado automático, que pondrá a la plastificadora en modo de suspensión si no se utiliza durante más de 60 minutos. Para volver a activar la plastificadora, pulse el botón de suspensión situado en el lado izquierdo del panel delantero de operaciones. Durante la

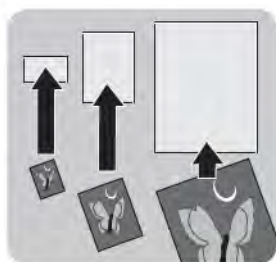
plastificación, es posible invertir la dirección de la bolsa si no está seguro del progreso de la plastificación. Para ello, pulse el botón de retroceso. Al hacerlo, la bolsa será expulsada hasta la entrada delantera.

SUGERENCIAS

- Siempre ponga un documento dentro de la bolsa. Nunca plastifique una bolsa vacía.
- Recorte el material excedente de la bolsa alrededor del artículo plastificado, cuando éste ya se haya enfriado.
- Para garantizar resultados óptimos en el proceso de plastificación, limpie los rodillos de la plastificadora después de 15 a 20 aplicaciones con toallitas para rodillos de Fellowes (n° de referencia 5703701). Para más detalles, consulte la sección "Mantenimiento".
- Antes de plastificar material importante, haga una prueba con algún artículo similar en tamaño y grosor.
- No plastifique documentos sensibles al calor (p. ej., boletos, placas de ecografías, etc.).
- Use un marcador de borrado en seco para escribir sobre las bolsas de plastificado.

ANTES DE PLASTIFICAR

Utilice bolsas de la marca Fellowes® (Enhance80 – Protect175) para conseguir los mejores resultados. Seleccione el tamaño de bolsa adecuado para el artículo antes de plastificar.



Coloque la plastificadora en una posición que tenga espacio suficiente para que los artículos pasen bien por la máquina.

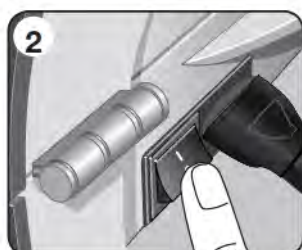


PASOS PARA PLASTIFICADO EN FRÍO

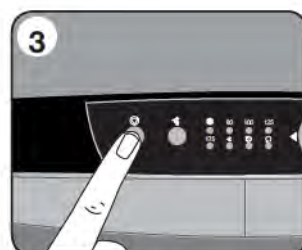
PRECAUCIÓN: Use únicamente bolsas autoadhesivas para el plastificado en frío.



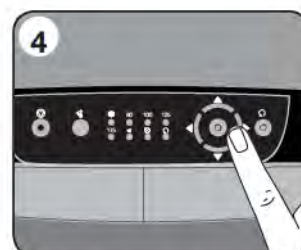
1. Conecte la plastificadora a la toma de corriente mediante el cable de alimentación independiente suministrado.



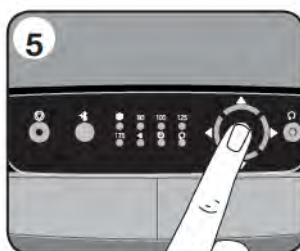
2. Encienda la plastificadora con el botón de Encendido/Apagado situado en la parte posterior de la máquina.



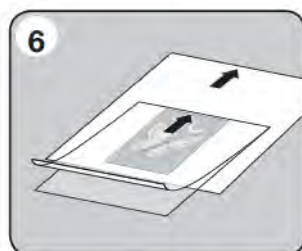
3. Pulse el botón de Suspensión situado a la izquierda del panel delantero de operaciones para encender la plastificadora.



4. Utilice los botones de navegación para seleccionar una opción de plastificación en frío.



5. Confirme su selección pulsando el botón "Introducir" situado en el centro de los botones de navegación. Cuando el ajuste de temperatura de la plastificadora haya terminado, el LED "esperar" dejará de parpadear y sonará la señal acústica.



6. Centre el artículo en el lado transparente contra el borde sellado, los documentos no pueden cambiarse de posición después del plastificado.



7. Despegue una porción pequeña de la hoja protectora del documento.

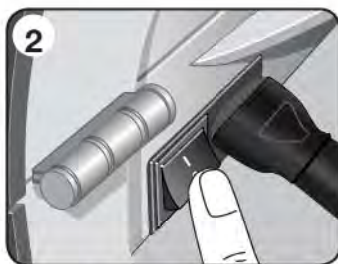


8. Cuando el LED "esperar" (☺) deje de parpadear, coloque la bolsa, el lado sellado primero, en la entrada de la plastificadora. Mantenga la bolsa derecha y guíese por el borde para centrarla. Siga despegando la hoja protectora.

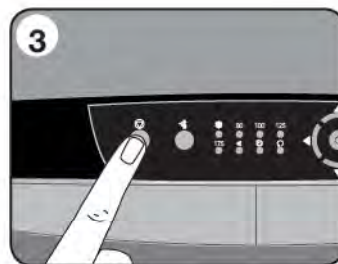
PASOS PARA PLASTIFICADO EN CALIENTE



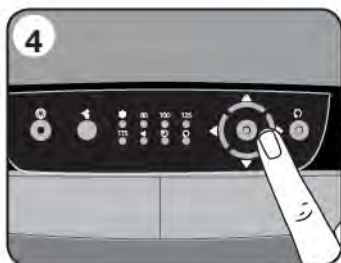
1. Conecte la plastificadora a la toma de corriente mediante el cable de alimentación independiente suministrado.



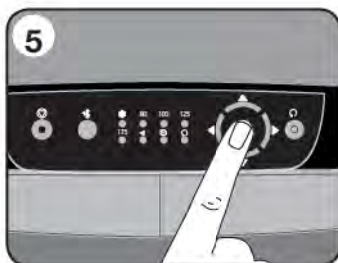
2. Encienda la plastificadora con el botón de Encendido/Apagado situado en la parte posterior de la máquina.



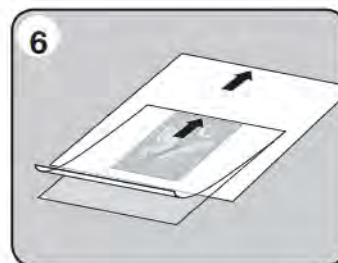
3. Pulse el botón de Suspensión situado a la izquierda del panel delantero de operaciones para encender la plastificadora.



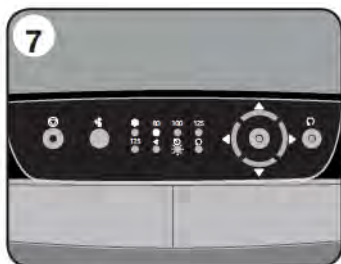
4. Utilice los botones de navegación para seleccionar el grosor de la bolsa de plastificado en caliente (80-175 micras) que desee utilizar.



5. Confirme su selección pulsando el botón "Introducir" situado en el centro de los botones de navegación. El LED "esperar" (⌚) empezará a parpadear y la plastificadora tardará unos minutos en alcanzar la temperatura requerida.



6. Prepare el artículo que desee plastificar mientras se calienta la plastificadora. Coloque el artículo dentro de la bolsa y céntrelo guiándose por el lado sellado de la bolsa. Para evitar atascos, use una hoja de transporte cuando el artículo sea más pequeño que la bolsa.



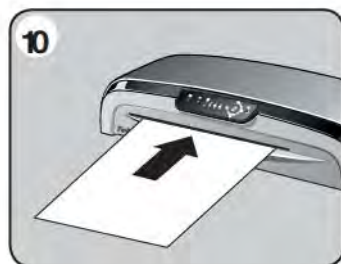
7. Cuando la máquina esté preparada para plastificar el grosor de bolsa seleccionado, el LED "esperar" (⌚) dejará de parpadear y sonará una señal acústica.



8. Coloque la bolsa, el lado sellado primero, en la entrada de la plastificadora. Mantenga la bolsa derecha y guíese por el borde para centrarla.



9. Para evitar atascos, retire inmediatamente el artículo plastificado de la parte posterior de la máquina. Deje el artículo sobre una superficie plana durante varios segundos hasta que se enfríe.



10. Antes de apagar la plastificadora, cargue la hoja de limpieza/transporte en la unidad para limpiarla.

6.- DESTRUCTORAS

Son máquinas cuya función es la destrucción de papel, de forma que quede absolutamente inservible e ilegible.

El papel debe introducirse sin grapas ni clics metálicos, para evitar el deterioro de las cuchillas.

El personal responsable de utilizar esta máquina evitará introducir los dedos en las ranuras de alimentación, así como corbatas o pulseras, y estar pendiente del vaciado de la bolsa para evitar que ésta se llene en exceso y dificulte la entrada de más papel.

Se trata de máquinas que, si bien pueden presentar distintos tamaños, suelen ser siempre de fácil manejo: basta con colocar el papel en la boca de entrada para que la máquina lo “trague” y lo convierta en finísimas tiras, de aproximadamente un milímetro de anchura, que se irán depositando en la bolsa.

Estas máquinas tienen dimensiones y capacidad variable, llegando las industriales a admitir grandes cantidades de hojas juntas, incluso con grapas, sin que se altere su funcionamiento.

OBSERVACIÓN: Como complemento de este apartado se acompañan unas instrucciones de uso de una destructora comercial.

DYNEX

Trituradora de papel y DVD o CD de micro corte para 10 hojas DX-PS10MC



GUÍA DE INSTALACIÓN RÁPIDA

Preparación de la trituradora

- 1 Monte el cabezal de la trituradora firmemente sobre la papelera suministrada. Esta trituradora incluye un mecanismo de seguridad integrado que requiere que la trituradora se coloque correctamente en la papelera. Ten cuidado de no tocar la parte inferior del cabezal de la trituradora para evitar el contacto con las cuchillas afiladas.

Nota: no forre la papelera con bolsas de plástico.

- 2 Conecte el cable de alimentación a un tomacorriente.

Uso de la trituradora

- 1 Deslice el botón de encendido desde **OFF** (Apagado) a **AUTO**.
- 2 Inserte el papel en la ranura para papel o una tarjeta de crédito, o un disco (CD/DVD) en la ranura para disco. La trituradora tritura automáticamente lo que se inserta.

Cuidado: no inserte más de 10 páginas, una tarjeta de crédito o un disco a la vez. Podría dañar la trituradora.

Especificaciones

Capacidad de hojas	10 hojas de papel de carta de 20 lb
Número de tarjetas de crédito	Una a la vez
Número de discos	Uno a la vez
Tamaño de las tiras de papel triturado	Tiras de 0.12 x 0.35 pulg. (0.3 cm x 0.9 cm)
Voltaje	120V ~ 60 Hz 3.2 A

Localización y corrección de fallas

- Si un atasco se produce y que las cuchillas se paran, deslice el botón de encendido a la posición **REV** (Marcha atrás) y extraiga el papel atascado.
- Si el papel está atascado en las cuchillas de la trituradora, deslice el botón de encendido a la posición **OFF** (Apagado), desenchufe el cable de alimentación y extraiga el papel de la entrada y de la salida de la ranura para papel o disco.
- Si la trituradora está en funcionamiento continuo por un periodo de tiempo extendido y que el motor se sobrecaliente, un dispositivo de seguridad apaga automáticamente la trituradora. Si esto ocurre, deslice el botón de encendido en la posición **OFF** y no use la trituradora por 50 minutos.

Mantenimiento

Esparza aceite vegetal o de cocina (no use aceite de petróleo) sobre algunas hojas de papel e insértelas a través de la trituradora una vez al mes.

Características

La tecnología de ahorro de energía de GoECO™ (patente pendiente) consume energía únicamente cuando se usa la trituradora. Lo que significa que la trituradora no usa energía cuando está en espera.

Panel de control



- Encendido
- Papelera no insertada
- Sobrecalentamiento Sobrecarga

Indicador LED

Encendido	Se ilumina color verde cuando la trituradora se está usando. Se apaga cuando la trituradora está en espera (modo de ahorro de energía).
Papelera no insertada	Se ilumina color amarillo si la papelera de la trituradora está abierta o instalada incorrectamente.
Sobrecalentamiento/ Sobrecarga	Se ilumina color rojo cuando la trituradora está atascada o sobrecalentada. El papel insertado es más que lo recomendado o la trituradora se usó por un período demasiado largo. Reduzca el número de hojas o deje de triturar hasta que se apague la LED.

Interruptor de encendido

AUTO	La trituradora comienza a triturar cuando se inserte un elemento en la ranura para papel o disco. Cuando el elemento ha pasado por la ranura, la trituradora se detendrá. Cuidado: siempre introduzca el papel tan recto cómo sea posible. Cuidado: no inserte más de diez hojas de papel, una tarjeta de crédito o un disco a la vez.
REV (Inversa)	Use la marcha atrás para liberar un papel atascado o extraer el papel no triturado. Cuidado: nunca trate de liberar elementos atascados usando la marcha atrás (REV) cuando la papelera está llena. De hacerlo puede empeorar el atasco.
Apagado	Apaga la trituradora. Advertencia: siempre apague la trituradora cuando no se usa.

Instrucciones importantes de seguridad

- No intente reparar la trituradora usted mismo. Las reparaciones tienen que hacerse por un técnico calificado.
- En ningún caso modifique la trituradora o el cable de alimentación.
- No use la trituradora si el cable de alimentación se ha dañado de cualquier manera.
- Siempre desenchufe el cable de alimentación cuando se desplace la trituradora o si no se intenta usarla por un período de tiempo largo.
- No triture papel húmedo, papel carbón, vinilo o bolsas de plástico. La trituración de estos artículos puede afectar el rendimiento de la trituradora o causar un choque eléctrico o lesiones.
- Vacíe la papelera regularmente para asegurar que la ranura para el papel no se bloquee.
- No use bolsas para basura con esta trituradora. Las bolsas para basura pueden impedir que la papelera de la trituradora no sea correctamente instalada, afectando el funcionamiento de la trituradora.
- Aunque nuestras trituradoras están seguras para triturar de vez en cuando sujetapapeles circulares (n.º 2 y 3), no triture sujetapapeles industriales o no estándar (n.º 4 y 8) en esta trituradora.

ADVERTENCIA	La trituradora no fue diseñada para ser utilizada por niños.	No inserte sus dedos en la ranura para papel o en la ranura para disco óptico.	Evite que ropa suelta o joyas toquen la ranura para papel o la ranura para disco óptico.	No rocíe ni tenga ningún producto en aerosol dentro o alrededor de la trituradora.	Evite acercar el cabello a la ranura para papel o a la ranura para disco óptico.	No triture sujetapapeles industriales o no estándar en la trituradora.	No inserte más de diez páginas.

Garantía limitada de un año

Visite www.dynexproducts.com para más información.

Comuníquese con Dynex:

Para servicio al cliente favor llamar al 1-800-305-2204
www.dynexproducts.com

Distribuido por Best Buy Purchasing, LLC.
7601 Penn Avenue South, Richfield, MN 55423-3645 E.U.A.
© 2012 BBY Solutions, Inc., todos los derechos reservados. DYNEX es una marca comercial de BBY Solutions, Inc.
Registrada en ciertos países. Todos los otros productos y los nombres de marca son marcas comerciales de sus respectivos dueños.

UPC: 600603151101
ESPAÑOL 12-0834

7.- ETIQUETADO



Utilizar el etiquetado y embalaje correcto garantiza que la correspondencia y los paquetes estén bien protegidos y asegurados durante el envío, pero hay otro elemento importante a tener en cuenta para que lleguen correctamente a su destino: un etiquetado claro.

Cuando se realiza un envío, ya sea nacional o internacional, indicar un etiquetado correcto minimizará los daños y las incidencias. Pero hay una multitud de etiquetas disponibles: desde simples instrucciones de manejo, como indicadores y advertencias de peligro hasta sobres portadocumentos para facilitar el acceso a facturas y albaranes.

• Envíos internacionales

Siempre que se realice un envío se debe indicar claramente el nombre del receptor y la dirección del remitente. Confirmar que la dirección es correcta asegurará un envío rápido, a tiempo y seguro. Se debe colocar la etiqueta con la dirección en un lugar visible para que sea fácilmente accesible e identificable por el transportista o el servicio público de Correos. Si se utilizan las etiquetas facilitadas por el transportista o por Correos habrá que seguir sus indicaciones. Pero si además el envío es fuera de la Unión Europea, entonces el envío tendrá que pasar por aduanas, y por lo tanto deberá incluir un formulario de aduana completo. También hay que tener en cuenta que puede haber cargos adicionales de importación para pagar en función de la información que incluye en el formulario.

• ¿Dónde deben colocarse las etiquetas?

Si las etiquetas son de instrucciones de uso (arriba, abajo, manipular con precaución...), deben colocarse en todos los lados posibles para asegurar que quien manipule el paquete las vea bien. Pegar las etiquetas firmemente para evitar que se despeguen durante el tránsito, o utilizar una bolsa adhesiva porta-documentos para incluir aquella documentación que debe acompañar al envío: facturas, albaranes, instrucciones...

Se recomienda fijar las etiquetas de envío en la parte superior de las cajas para garantizar su verticalidad más tiempo durante el tránsito, o en el lateral de los palets.



El exceso de etiquetas también puede generar confusión, así que hay que mostrar la información necesaria pero no se exceda si esto va a dificultar la lectura. Y eliminar etiquetas antiguas si no aportan nada y pueden contribuir a generar confusión.

- Bolsas adhesivas portadocumentos



Vaya donde vaya el paquete, debe asegurarse de que incluya toda la documentación necesaria. Si se utiliza las bolsas portadocumentos se conseguirá tener tu documentación segura y protegida durante todo el envío, por ejemplo la dirección de envío o la factura del cliente.

Estas bolsas o sobres portadocumentos se adhieren firmemente a cualquier tipo de caja, cartón o estuche. Son resistentes al agua y al aceite, y no se rasgan ni se deterioran durante el tránsito.

Si se quiere reducir el impacto medio ambiental, hay bolsas adhesivas portadocumentos realizadas con film reciclado al 60%, papel protector certificado FSC, masa adhesiva de girasol con el 70% de material renovable y tinta biodegradable.

Si se realiza un gran número de envíos, hay cajas dispensadoras de bolsas portadocumentos. Su instalación en el puesto de trabajo facilitará el trabajo del preparador de pedidos.

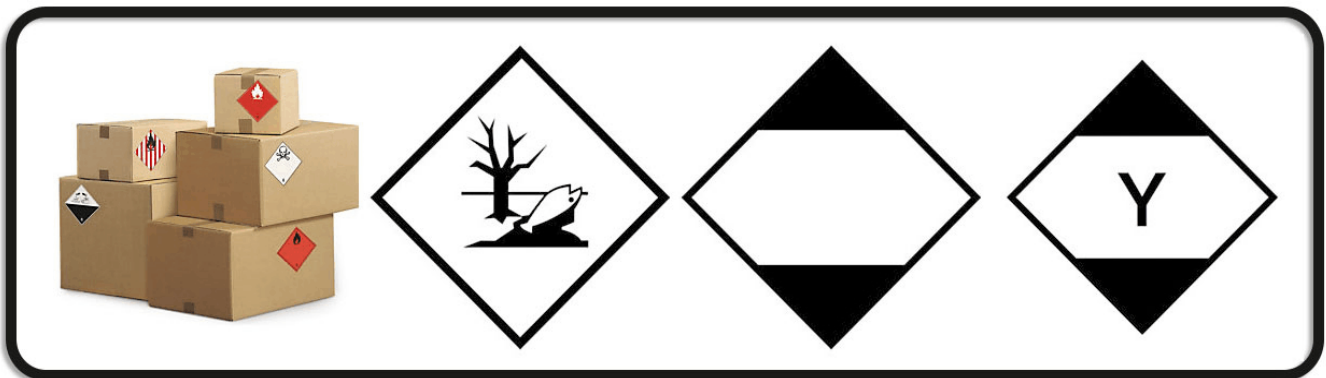
- Etiquetas de embalaje y expedición con instrucciones de manejo



Las etiquetas con instrucciones de manejo incluyen instrucciones claras para que todo el que toque el paquete lo haga de la forma correcta. Son muy aconsejables incluirlas cuando tu paquete necesita instrucciones especiales. Pueden indicar los siguientes mensajes:

Frágil
No doblar
Manipular con precaución
Compruebe el estado en el momento de la entrega
Mantener seco
Arriba/Abajo
No apilar
No despaletizar

• Etiquetas de materias peligrosas



Si el paquete incluye materiales peligrosos (productos inflamables, químicos, tóxicos, corrosivos...) se deben agregar etiquetas de peligro, lo que ayuda a garantizar que el paquete se almacene y transporte de manera segura, y que no ocurran accidentes debido a una mala manipulación. Deben ser altamente visible, cada etiqueta de peligro tiene un pictograma de acuerdo al peligro que se quiera declarar y cómo debe tratarse.

• Etiquetas especializadas



Para artículos que son sensibles a la electricidad estática, que si se caen, se inclinan o si se manipulan bruscamente pueden ser perjudicados, existe una gama de etiquetas que pueden darles protección. Las etiquetas específicas se adhieren a la madera, cartón o plástico, son resistentes a la humedad y adecuados para exportar al exterior. Si el paquete se ha inclinado o ha sufrido un alto impacto durante el envío, avisará al destinatario con una marca roja.

Para productos electrónicos sensibles como placas de circuitos, ordenadores o dispositivos móviles, se debe aplicar una etiqueta de embalaje antiestático en el paquete (combinado con bolsas protectoras antiestáticas) para dejar en claro que es sensible a la electricidad estática y debe manipularse como tal.

- Etiquetas postales

Si se envían paquetes pequeños, como sobres de envío o cartas, se necesita simplemente una etiqueta que detalle la dirección del destinatario y la dirección por si se necesita hacer una devolución. Esta etiqueta puede hacerse manualmente o utilizando una impresora de etiquetas. Existen en el mercado etiquetas de expedición especial e-commerce que permiten imprimir la factura o albarán al mismo tiempo que la etiqueta de expedición. Además, los formatos son compatibles con software de las principales plataformas ecommerce como Magento, Ebay, Amazon...



- Etiquetas térmicas



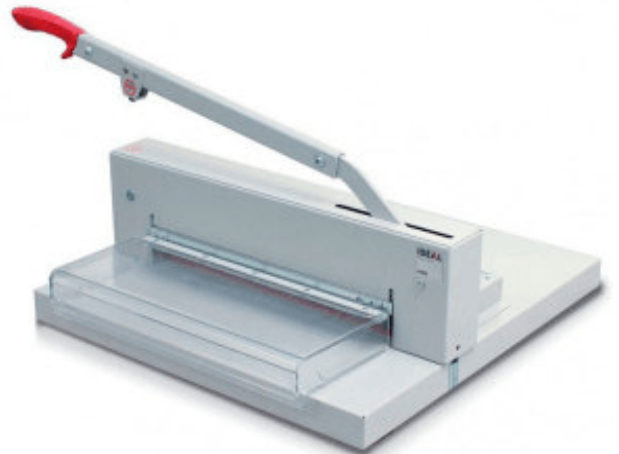
Las etiquetas térmicas son excelentes y muy cómodas: imprimen quemando directamente en papel térmico sin la necesidad de tinta, y consigue etiquetas de larga duración. Se necesita también una impresora de etiquetas, y se conectan directamente a un PC o Mac con software de impresión gratuito para configurarlo rápidamente.

El tamaño de las etiquetas también pueden variar, así que se pueden imprimir para múltiples usos: desde direcciones postales, etiquetas de envío o correo a pegatinas de precios y etiquetas de productos, incluidos códigos de barras y gráficos.

Las impresoras térmicas ofrecen excelente velocidad, conveniencia y simplicidad en una solución de etiquetado pequeña pero potente y rentable: los únicos suministros que se necesitarán son las etiquetas térmicas.

8.- GUILLOTINAS

Una guillotina de papel es una máquina que se utiliza para realizar cortes limpios y precisos sobre papel. Para manipularla no se necesitan grandes conocimientos, pero sí una serie de recomendaciones antes de empezar a utilizarla por nuestra cuenta, ya que de esta forma garantizaremos un mejor funcionamiento y, al mismo tiempo, no pondremos en riesgo nuestra seguridad.



La forma en la que manipulamos nuestra guillotina y sus cuchillas es la clave para su buen funcionamiento. Existen una serie de fundamentos para utilizar de forma correcta, tanto el mantenimiento, como el manipulado de nuestra guillotina de papel.

En primer lugar, nunca utilizaremos una guillotina que tenga alguna pieza floja. Nos aseguraremos de que todas las piezas de la máquina están atornilladas fuertemente y lubricadas en todo momento. Las cuchillas deben estar bien afiladas y fijadas en su posición. A pesar de que el papel es un material mucho más ligero que el metal, la guillotina de papel experimenta también una presión similar a la que experimenta con folios de metal.

Además, cuando trabajamos nuestra máquina suele recibir sacudidas debido a la bajada de su cuchilla. A largo plazo notaremos que alguna pieza puede aflojarse, por lo que es conveniente adoptar la rutina de ajustar todas las piezas antes o después de utilizarla. Esta práctica también reducirá riesgos de accidentes durante el manipulado, e incluso alargaremos la vida útil de la guillotina y la necesidad de afilado de sus cuchillas.

Antes de empezar a trabajar es conveniente colocar la guillotina sobre una superficie plana y nivelada, manteniendo las manos, dedos y ropa lejos de la cuchilla. Recuerda activar el mecanismo de seguridad cuando la guillotina no esté en uso. Los cortadores de brazo, por lo general, tienen un pestillo que mantiene la cuchilla fija en una posición segura.

A continuación se colocará el papel sobre la base de corte. Algunos modelos automáticos miden el papel y otros proporcionan guías para que pueda hacerlo el operario. No hay que poner más papel del permitido en la base de corte para conseguir bordes limpios y sin aristas.

Se utilizará la cuchilla tirando del brazo hacia abajo o maniobrando en función del tipo de guillotina manual que se use. Si es automática, la máquina manejará la cuchilla.

Si se tienen que usar guillotinas automáticas, los modelos actuales están equipados de piezas y mecanismos que minimizan el riesgo de cortes indebidos y aportan tranquilidad al manipulador de la máquina: mecanismos de paro automático en caso de detección de cuerpos extraños, tapas de seguridad, sistemas de bloqueo de cuchillas en caso de apertura... No obstante, conviene tener en cuenta:



-Usa la máquina para cortar exclusivamente los materiales para los que está diseñada. De lo contrario las cuchillas se pueden estropear o provocar un accidente.

-Cuida la exposición de pulseras, collares u otro tipo de accesorio que se pueda enganchar a la máquina al contactar directamente con ella.

-Sigue las instrucciones de uso que indica el fabricante en su manual.

-En caso de atasco, para inmediatamente el dispositivo y no acerques las manos a las cuchillas.

-Usa las maderas de escuadre para alinear el papel. Además, otro objeto que no esté diseñado para ello y, por supuesto, tan las manos.



-No manipules ni retires los mecanismos de protección de la máquina.

-Asegúrate de que la guillotina ha terminado su trabajo antes de acercarte a la zona de corte.

-Usa guantes de protección específicos.



9.- TALADRADORAS O PERFORADORAS

La perforadora de papel es una herramienta de oficina de sencillo funcionamiento y uso que permite realizar perforaciones sobre diversos materiales, aunque generalmente suele hacerse sobre papel, cartón, plástico o materiales semejantes.

¿Para qué necesitaríamos perforar hojas de papel?. Pues bien, por lo general, uno de los trabajos más solicitados en oficinas es el de unir varias hojas a modo de libro. Una de las técnicas más utilizadas es anillar las hojas y para ello es necesaria la perforación del papel mediante una máquina Perforadora de Papel.



El funcionamiento de una perforadora de papel típica (sea de un agujero o de múltiples) es muy sencillo: tiene una palanca que se emplea para ejercer presión sobre un cilindro afilado que traspasa una o varias hojas de papel.

En cuanto a los usos de una perforadora de papel, son varios:

- Las perforadoras de un agujero se suelen emplear para marcar entradas o tickets. Incluso hay perforadoras que practican perforaciones con varias formas geométricas y siluetas. Son muy utilizados en colegios y centros infantiles.

- Las perforadoras *eyelet* son máquinas de artes gráficas que hacen la perforación y a su vez inserta un "sujetapapeles" para unir varias hojas.



- Las perforadoras de varios agujeros (entre 1 y 8 agujeros) se suelen emplear en oficinas y colegios para perforar las hojas que tienen medidas internacionales.

10.- GRAPADORAS

Las grapadoras manuales para oficina permiten de forma rápida y cómoda la fijación de distintos materiales como papel, cartón, láminas de plástico y cualquier material ligero que necesite fijar o unir. Su uso más común en oficinas es el de grapar varios papeles para tener unidos aquellos documentos que deban estar juntos y que no se pierdan o separen.

Los tipos más usuales de grapadoras manuales de oficina son:

-Grapadora manual de sobremesa.- Esta grapadora está pensada para quedar sobre una mesa o tablero apoyada sobre su base plana, y el sistema de grapado es ejerciendo presión por la parte superior elevada con la palma de la mano abierta. La introducción de las grapas se realiza abriendo la grapadora por el centro y sacando el muelle que presiona las grapas hacia delante para que vayan saliendo al grapar.



-Grapadora manual de tijera.- Esta grapadora está pensada para usarse con la mano entera y ejercer la presión desde sus dos asas por igual, como se haría con la acción mecánica de unas tijeras. La introducción de las grapas se realiza extrayendo el muelle que se encuentra entre las dos asas de la grapadora y que las empuja hacia el exterior cada vez que se grapa. Son ideales para grapar grosores más amplios que con una grapadora de sobremesa, ya que la presión y fuerza que se ejerce es mayor.



Para grapar otro tipo de materiales más duros o a nivel industrial consulte nuestras grapadoras manuales industriales u otras clavadoras.

11.- EL PAPEL

11.1.- TIPOS

En el mercado existe una gran variedad de tipos de papel, adaptados a aplicaciones concretas o al sector de destino. Cada tipología cuenta con unas propiedades concretas, tanto de composición y producción como de manipulación. Es importante conocer cada uno de ellos antes de elegir el material para un proyecto. Con el objetivo de guiar esta elección, en este artículo repasamos los papeles más habituales del mercado.

Papel repro

También llamado offset o de impresión. Se trata de uno de los papeles más habituales en el mercado, fabricado en grandes cantidades. De forma general, estos folios están elaborados con poca celulosa y mucha carga, una composición que facilita la impresión, su aplicación principal. Los gramajes más comunes se encuentran entre los 70 y los 90 gr., aunque pueden llegar hasta los 100gr. Los fabricantes buscan la mayor blancura posible para este material, aportada en gran medida por las cargas. En cambio, al no estar destinado a aplicaciones que requieran grandes manipulaciones, cuenta únicamente con la resistencia suficiente para pasar por la impresora o para ser doblado.

La evolución en la fabricación de este material ha llevado a la integración de las fábricas de pasta a las de papel para reducir costes, realizando todo el proceso en las mismas instalaciones. Se suelen producir en tiradas de 9 o 10 metros de ancho y a una velocidad de 2.000 metros por minuto.

Papel couché o estucado

El papel estucado se fabrica con más fibra corta que larga y la carga se une a la fibra mediante un agente ligante, que puede ser sintético o natural (generalmente carbonato cálcico). Sobre la celulosa se aplica

una capa de estucado a modo de recubrimiento, factor que genera unos mejores resultados de impresión y de definición (por las tramas más altas). Este hecho se debe a que la tinta queda en superficie y, en consecuencia, el resultado tras pasar por imprenta es más brillante y colorido.

La opción más común es el papel estucado blanco, debido a que si el recubrimiento se agrieta no se ve el color del fondo (en los recubrimientos de color sí que se aprecia la diferencia cromática). Existe la opción de acabado mate o semimate, también con la aplicación de tinta superficial, pero en este caso el brillo de la tinta es menor.

En cuanto a la resistencia, la gran cantidad de carga y fibra corta hacen que sea bastante baja, en contraposición a la gran calidad de impresión. La producción suele estar entre los 7 y 8 metros de ancho en máquina y la velocidad puede llegar hasta los 1.000 metros por minuto.

Papel tissue

Este material se caracteriza por su absorbencia y suavidad. En cuanto a la resistencia al agua, depende del subtipo del que se trate: el papel para la fabricación de pañuelos o servilletas debe soportar los líquidos para evitar que se deshaga durante su uso, mientras que el destinado a servilletas requiere una fácil disolución. Para conseguirlo, se aplican tratamientos diferentes durante su fabricación y, generalmente, se produce con fibra virgen.

En el caso de los papeles tissue con color, éste se aplica en un proceso de tintado en masa. Los impresos y relieves se aplican offline, una vez fuera de la máquina. Su producción se suele realizar en rollos de una anchura de 4 metros, cortado a medida a posteriori, a una velocidad máxima de 2.000 metros por minuto.

Papel prensa

El papel prensa es aquel destinado a la impresión de periódicos, tal y como su nombre indica. Tienen un uso corto, normalmente de un día, por su caducidad temprana. Por ello, no es necesario garantizar una gran calidad del material y se fabrica con pasta mecánica, que contiene restos al no ser necesaria la blancura del papel. Muy pocas veces lo encontramos coloreado, pero en estos casos se aplica mediante tintado en masa.

Debido a esta baja calidad, los acabados de tinta son precarios (observable, por ejemplo, en la impresión de las fotografías con poca definición o de la tinta, con un acabado apagado). Las propiedades mecánicas también son prácticamente nulas, con la resistencia básica para pasar las páginas del diario sin que se rompa.

Cartón

El cartón es un producto elaborado con papel, aunque se suele desconocer por su grosor. Se elabora con pasta cruda, sin blanquear, lo que hace que mantenga el color marrón original. Debido a que no es necesario primar la parte estética, es habitual su formación con material reciclado. El cartón está formado por tres capas de papel, dos exteriores lisas y una interior ondulada, siendo esta última la que aporta

la resistencia que lo caracteriza. Respecto a sus propiedades mecánicas, la ondulación hace que sea un material fuerte; pero, en cambio, no es muy apto para impresión, ya que dependiendo de la presión aplicada puede llegar a aplastarse.

Un subgrupo dentro de los cartones es el kraft, formado únicamente de una capa de papel. Se usa para embalajes más finos, ya que se puede manipular de forma sencilla y adaptarlo al producto concreto a envolver.

Cartoncillo

Se trata del material que conforma las cajas de gran parte de alimentos, como podrían ser un ejemplo los envases de cereales o galletas. Los cartoncillos están formados por fibras muy cortas y no acostumbran a ser fibras vírgenes, ya que no es necesaria la blancura en la capa interior. Por norma general, cuenta con una capa de estucado para poder imprimir en su superficie y garantizar la estética de la cara externa y visible, de modo que atraiga al consumidor del producto. El gramaje varía en función del sector al que va destinado o a la aplicación concreta o el producto. Respecto a las características mecánicas, debe tener la resistencia necesaria para aguantar las aperturas y cierres durante el uso del producto hasta su finalización.

Papel de bellas artes

En función de la técnica artística a la que va destinado, el papel de bellas artes debe tener unas características u otras, tanto técnicas como funcionales. Es un material que surgió como opción más económica a las telas; de hecho, algunos de estos llegaron a unas prestaciones muy altas, pudiendo pasar cerca de cien años sin amarillarse.

11.2.- GRAMAJE Y GROSOR

El gramaje del papel se mide en gramos por metro cuadrado. Es el peso que tienen el papel, que no tiene por qué coincidir con el grosor del mismo (se considera grosor, la distancia que existe entre las dos caras del papel), porque el peso depende del material o composición del papel. Así, dos papeles del mismo peso pueden tener grosores distintos.

Dependiendo del tipo de publicación que se quiera imprimir, se usará uno u otro papel. Se podría seguir el siguiente esquema orientativo:

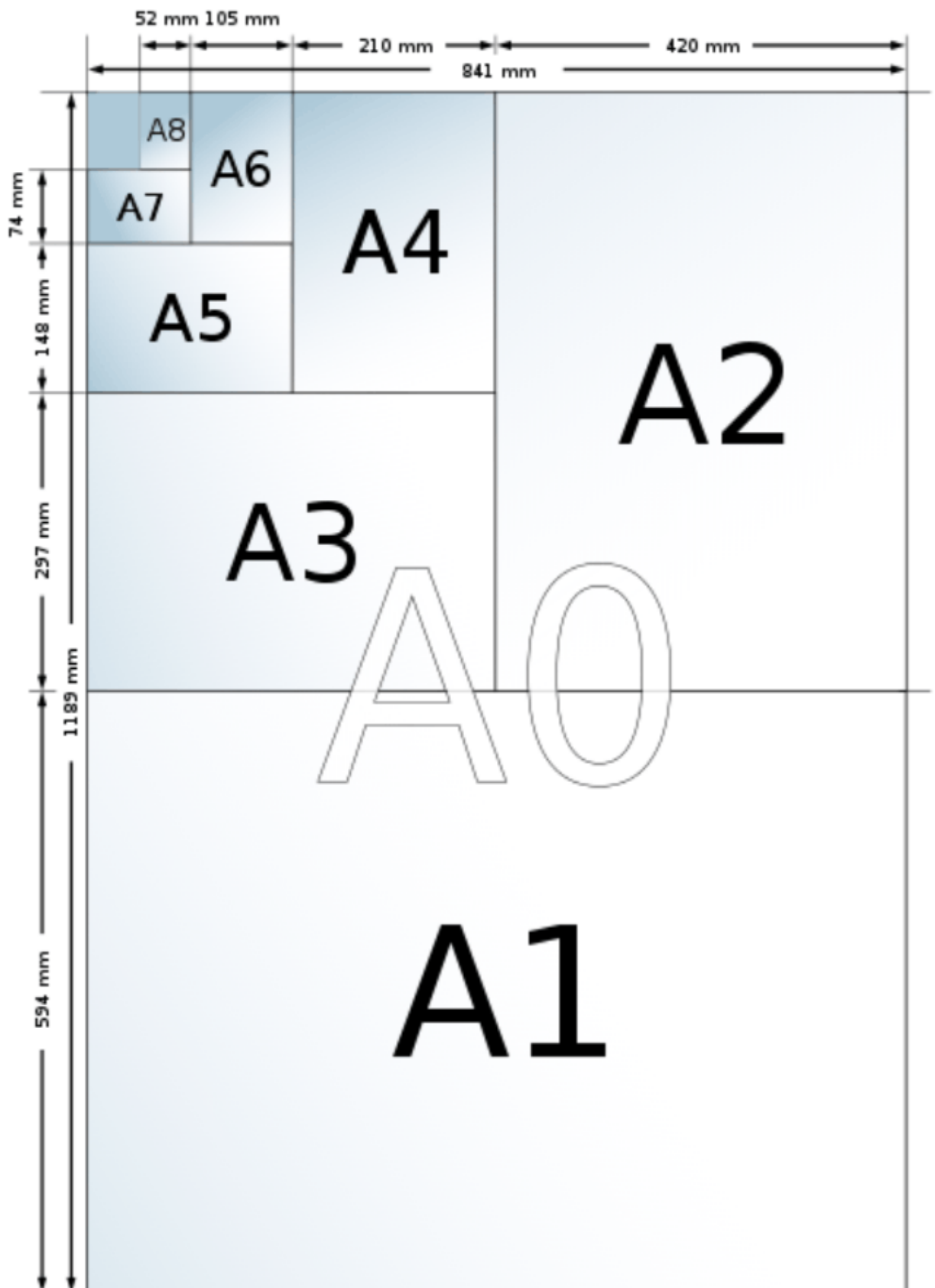
- Papel de 40 a 60 gr.: para periódicos
- Papel de 80 a 100 gr.: trípticos, folios de oficina, que se usarán para documentos y fotocopias.
- Papel de 90 a 170 gr.: para folletos y carteles (normalmente entre los 100 y 135 gr)
- Papel de 200 a 250 gr.: cartulina fina que se usa para imprimir cubiertas de revistas o flyers.
- De 250 a 350 gr.: para tarjetas postales, tarjetas de visita, flyers gruesos
- De 350 a 450 gr.: para tarjetas de visita y cubiertas de libros.

11.3.- TAMAÑO

Las medidas A (A0, A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8...) es un estándar para definir tamaños de papel creado en 1922 por la Deutsches Institut für Normung (Instituto Alemán de Normalización) lo que se abrevia con una "DE I ENE": DIN (DIN A-0, DIN A-1, DIN A-2, DIN A-3, DIN A-4, DIN A-5, DIN A-6, DIN A-7, DIN A-8....

Son las medidas y tamaños que utilizamos a diario para denominar tamaños de papel. Fue desarrollado por un ingeniero berlinés llamado Walter Forsmann y se convirtió en un estándar internacional gracias a ser acogido por la ISO 216 (Organización Internacional para la Estandarización).

Las medidas DIN están divididas en 5 series: A, B, C, D y E y cada serie contiene varios tamaños numerados: 0, 1, 2, 3... La serie A, en concreto el DIN A0 es el formato referente y los demás formatos y series están calculados según éste.



Estas son las dimensiones en milímetros de cada uno de los elementos de la serie DIN A;

- Tamaño DIN A0: 1189 x 841 mm.
- Tamaño DIN A1: 841 x 594 mm.
- Tamaño DIN A2: 594 x 420 mm.
- Tamaño DIN A3: 420 x 297 mm.
- Tamaño DIN A4: 297 x 210 mm.
- Tamaño DIN A5: 210 x 148 mm.
- Tamaño DIN A6: 148 x 105 mm.
- Tamaño DIN A7: 105 x 74 mm.
- Tamaño DIN A8: 74 x 52 mm.

TEMA 10.- LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES DOCUMENTOS: INSTANCIA, CERTIFICADO, ANUNCIO, INFORME, RESOLUCIÓN, COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIÓN.

1.- LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

1.1.- DEFINICIÓN GENERAL DE LOS DOCUMENTOS

Según la RAE, un documento se define como *“diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos”,* y también como *“escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo”.*

Como definición legal, la Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español, entiende por documento toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos, excluyendo los ejemplares no originales de ediciones.

Por su parte, para la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se entiende por documentos públicos administrativos los válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas.

Las Administraciones Públicas emitirán los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia. Para ser considerados válidos, los documentos electrónicos administrativos deberán:

- a) Contener información de cualquier naturaleza archivada en un soporte electrónico según un formato determinado susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- b) Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.
- c) Incorporar una referencia temporal del momento en que han sido emitidos.
- d) Incorporar los metadatos mínimos exigidos.
- e) Incorporar las firmas electrónicas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

Se considerarán válidos los documentos electrónicos, que cumpliendo estos requisitos, sean trasladados a un tercero a través de medios electrónicos.

1.2.- DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

La actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad. Los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública, la forma externa de dichos actos.

Funciones de los documentos administrativos

Son dos las funciones primordiales que cumplen los documentos administrativos:

-Función de constancia. El documento asegura la pervivencia de las actuaciones administrativas al constituirse en su soporte material. Se garantiza así la conservación de los actos y la posibilidad de demostrar su existencia, sus efectos y sus posibles errores o vicios, así como el derecho de los ciudadanos a acceder a los mismos.

-Función de comunicación. Los documentos administrativos sirven como medio de comunicación de los actos de la Administración. Dicha comunicación es tanto interna - entre las unidades que componen la organización administrativa - como externa - de la Administración con los ciudadanos y con otras organizaciones.

Características

Se pueden apreciar una serie de características que determinan el que un documento pueda ser calificado como documento administrativo:

-Producen efectos. No cabe calificar de documento administrativo a aquellos documentos que no están destinados a la producción de efecto alguno como son, por ejemplo, los resúmenes, extractos... Los documentos administrativos siempre producen efectos frente a terceros o en la propia organización administrativa.

-Son emitidos por un órgano administrativo. El emisor de un documento administrativo (aquel que lo produce) es siempre uno de los órganos que integran la organización de una Administración Pública

-Su emisión es válida. Un documento es válido cuando su emisión cumple con una serie de requisitos formales y sustantivos, exigidos por las normas que regulan la actividad administrativa.

Tipos de documento

Los documentos administrativos de utilización más común en la tramitación de cualquier procedimiento administrativo pueden incluirse dentro de alguna de las tres fases de tramitación de que consta todo procedimiento.

Esta clasificación sería la siguiente:

■ Documentos de iniciación:

- Acuerdo de iniciación del procedimiento
- Requerimiento de subsanación de defectos en la solicitud
- Petición de mejora voluntaria de la solicitud
- Acuerdo de adopción de medidas provisionales
- Acuerdo de acumulación de procedimientos
- Acuerdo de práctica simultánea de trámites

■ Documentos de instrucción:

- Acuerdo de apertura de un período de prueba
- Acuerdo de práctica de prueba
- Acuerdo por el que se rechazan las pruebas propuestas
- Oficio de petición de informe preceptivo no determinante
- Oficio de petición de informe preceptivo determinante
- Oficio de petición de informe facultativo
- Citación de comparecencia
- Concesión de trámite de audiencia
- Acuerdo de apertura del período de información pública
- Acuerdo de ampliación de plazos
- Acuerdo de tramitación de urgencia
- Acreditación de la notificación

■ Documentos de terminación:

- Acuerdo de caducidad por paralización del procedimiento imputable al interesado
- Acuerdo de caducidad de procedimientos iniciados de oficio no susceptibles de producir actos favorables
- Resolución tipo
- Resolución de inadmisión
- Certificación de acto presunto
- Acuerdo de la suspensión de la ejecución de un acto

• DOCUMENTOS DE INICIACIÓN

Acuerdo de iniciación del procedimiento.- Es el documento por el que se inicia un procedimiento administrativo de oficio, por ejemplo: el acuerdo de iniciación de un procedimiento sancionador. Los procedimientos se inician de oficio en los siguientes casos: cuando por propia iniciativa el órgano competente lo considera oportuno, como consecuencia de orden superior, por petición razonada de otros órganos o por denuncia. El documento debe, además, ser notificado a los posibles interesados.

Requerimiento de subsanación de defectos en la solicitud.- Es el documento a través del cual se comunica al interesado en un procedimiento que la solicitud por el presentada no reúne todos los requisitos o no acompaña todos los documentos que se exigen en la normativa correspondiente, por lo que se notifica

esta incidencia a efectos de que subsane tal deficiencia en un plazo determinado (10-15 días), ya que de lo contrario se considera que ha desistido y el procedimiento se archivaría, terminando su tramitación.

Petición de mejora voluntaria de la solicitud.- Este documento puede ser utilizado en aquellos procedimientos que se han iniciado a solicitud del interesado, y en el que el órgano competente aprecia que la solicitud recibida puede ser modificada o mejorada voluntariamente por el interesado por considerarlo conveniente para el desarrollo del procedimiento. Por ejemplo un procedimiento de concesión de una subvención, iniciado por un interesado que solicita unos importes menores a los que en la norma reguladora de ese procedimiento se le conceden, por lo que cabría modificar o mejorar esa solicitud.

Acuerdo de adopción de medidas provisionales.- Estos acuerdos se adoptan en aquellos procedimientos administrativos en los que se quiere, existiendo elementos de juicio para ello, asegurar los efectos de la resolución que en su día se dicte y para ello el órgano administrativo competente acuerda las oportunas medidas provisionales que estarán vigentes durante el tiempo que dure el procedimiento.

Acuerdo de acumulación de procedimientos.- La acumulación de procedimientos se da en aquellos supuestos en que tanto si estos se han iniciado de oficio como a solicitud del interesado se detecta que por tener elementos comunes, por ejemplo en el contenido del procedimiento, pueden acumularse o unirse para que su tramitación se lleve a cabo conjuntamente.

Acuerdo de práctica simultánea de trámites.- Es el documento a través del cual se notifica a las personas interesadas en un procedimiento que se van a llevar a cabo varios trámites del procedimiento en un mismo acto al tener entre ellos una naturaleza similar.

• DOCUMENTOS DE INSTRUCCIÓN

Acuerdo de apertura de un período de prueba.- Es el documento a través del cual el órgano competente en la tramitación de un procedimiento notifica a las personas interesadas en el mismo que se abre un período probatorio, en el que se practicarán pruebas (bien las solicitadas por los interesados, bien las acordadas por el órgano) para acreditar los hechos que se valoran en el procedimiento.

Acuerdo de práctica de prueba.- Es el documento a través del cual el órgano competente en la tramitación de un procedimiento comunica a las personas interesadas en el mismo, el día, hora y lugar en que se llevarán a cabo las pruebas cuya práctica se ha acordado en el procedimiento.

Acuerdo por el que se rechazan las pruebas propuestas.- Es el documento a través del cual el órgano competente en la tramitación de un procedimiento rechaza las pruebas que han sido propuestas por el interesado o interesados en el procedimiento, notificando esta circunstancia a los mismos e indicando los motivos de ese rechazo.

Oficio de petición de informe preceptivo no determinante.- Los oficios son documentos que se utilizan para la comunicación entre unidades y órganos administrativos, en concreto con este tipo de oficio se solicitan aquellos informes que no siendo preceptivos por establecerse así en la normativa aplicable, a juicio del órgano competente no resultan imprescindibles para la resolución del procedimiento. Si estos informes no son emitidos en el plazo previsto legalmente no se interrumpe el plazo que se tiene para resolver un procedimiento, sino que se continua la tramitación del mismo.

Oficio de petición de informe preceptivo determinante.- Los oficios son documentos que se utilizan para la comunicación entre unidades y órganos administrativos, en concreto con este tipo de oficio se solicitan aquellos informes que, siendo preceptivos por establecerse así en la normativa aplicable, a juicio del órgano competente resultan imprescindibles para dictar la resolución de un procedimiento. Si estos informes no son emitidos en el plazo previsto legalmente se interrumpe el plazo para resolver el procedimiento, y por tanto no se podrá seguir con la tramitación del mismo hasta que no se reciba dicho informe.

Oficio de petición de informe facultativo.- Los oficios son documentos que se utilizan para la comunicación entre unidades y órganos administrativos, en concreto con este tipo de oficio se solicitan aquellos informes que sirven para obtener datos, opiniones o valoraciones que el órgano administrativo estima convenientes para resolver un procedimiento, pero que la normativa aplicable no exige que se soliciten. En ningún caso su no recepción puede suponer una interrupción de plazos en la tramitación de dicho procedimiento.

Citación de comparecencia.- La citación es una notificación a través de la cual se le comunica al interesado o interesados en un procedimiento que han de comparecer ante las oficinas públicas, indicándose al efecto el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia, así como las consecuencias que acarrea el no personarse en las citadas dependencias.

Concesión del trámite de audiencia.- Es el documento a través del cual se notifica al interesado o interesados en un procedimiento que se ha iniciado el trámite de audiencia. Con este trámite el interesado o interesados tienen la posibilidad de examinar, en un plazo que viene determinado legalmente, el procedimiento que se está llevando a cabo, a la vista del cual pueden formular nuevas alegaciones o aportar nuevos documentos que consideren importantes para la resolución que en su día se dicte.

Acuerdo de apertura del período de información pública.- Es el documento a través del cual se notifica al interesado o interesados en un procedimiento la decisión del órgano competente de abrir un periodo de información pública para dar a conocer a cualquier persona física o jurídica que este interesada los trámites de un procedimiento, para ello se determina, un lugar un plazo y un horario, durante el cual se podrán presentar las alegaciones que se estimen convenientes.

Acuerdo de ampliación de plazos.- Es un documento a través del cual el órgano competente en la tramitación de un procedimiento notifica al interesado o interesados en el procedimiento que se han ampliado los plazos que legalmente están establecidos para resolver el mismo, ello siempre y cuando no se perjudiquen derechos de terceras personas y las circunstancias del procedimiento así lo aconsejen. Esta ampliación de plazos la puede conceder la Administración de oficio o a petición de los interesados.

Existen dos supuestos de ampliación:

- a) Una ampliación de plazos que no exceda de la mitad de los establecidos por la normativa aplicable. Esta ampliación puede concederse de oficio por la Administración o a petición del interesado y siempre que no se perjudiquen derechos de terceras personas.

b) Una ampliación de plazos no superior al plazo inicialmente establecido por la normativa aplicable a la tramitación de un procedimiento. Esta ampliación la decide de oficio la Administración en aquellos supuestos en que el volumen de solicitudes formuladas por los interesados en un procedimiento impidan el cumplimiento de los plazos previstos en el citado procedimiento.

Acuerdo de tramitación de urgencia.- Es el documento a través del cual el órgano competente en la tramitación de un procedimiento acuerda bien de oficio o bien a solicitud del interesado la reducción a la mitad de los plazos establecidos legalmente para la resolución un procedimiento.

Acreditación de la notificación.- Es una diligencia a través de la cual consta que se ha practicado la notificación al interesado o interesados en la tramitación de un procedimiento de un determinado acto o actos. En este documento se reflejan entre otras cuestiones, el medio utilizado para llevar a cabo la notificación: fax, servicio postal, mensajería, etc., así como las circunstancias que han concurrido en la practica o no de la notificación: si se ha notificado al interesado, su representante, si la notificación ha sido rechazada, si es desconocido el lugar de la notificación, etc..

• DOCUMENTOS DE TERMINACIÓN

Resolución de caducidad por paralización del procedimiento imputable al interesado.- Esta resolución la adopta el órgano administrativo competente en aquellos procedimientos iniciados a solicitud del interesado y que por motivos imputables al mismo el procedimiento ha quedado paralizado durante un tiempo superior al establecido legalmente, llegándose en este caso al archivo del expediente y a su notificación al interesado.

Resolución de caducidad de procedimientos iniciados de oficio susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen.- Esta resolución la adopta el órgano administrativo competente en aquellos procedimientos que se han iniciado de oficio y en los cuales no se ha dictado resolución expresa en el plazo máximo para resolver y notificar. Esta resolución sólo se produce en aquellos supuestos de procedimientos iniciados de oficio y que sean susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen.

Resolución tipo.- La resolución es el documento administrativo que recoge las decisiones del órgano competente que pone fin a un procedimiento, resolviendo todas las cuestiones planteadas en éste.

Resolución de inadmisión.- Es el documento que recoge las decisiones del órgano competente en cuanto a la inadmisión de una solicitud de reconocimiento de derechos que no están previstos en el Ordenamiento Jurídico o son manifiestamente carentes de fundamento.

Certificación de acto producido por silencio administrativo.- Es un documento que la Administración expide a petición del interesado cuando la misma no ha dictado resolución expresa en un procedimiento en el plazo legalmente establecido. La certificación de acto producido por silencio administrativo tiene la misma validez que si se hubiese dictado resolución expresa.

Acuerdo de suspensión de la ejecución de un acto.- Este acuerdo lo adopta el órgano administrativo competente, bien de oficio o a solicitud del interesado, en aquellos procedimientos en los que la ejecución de la resolución pudiera causar perjuicios de imposible o difícil reparación para lo cual pueden adoptarse

las medidas cautelares necesarias para asegurar la protección del interés público y la eficacia de la resolución.

1.3.- DOCUMENTOS DE LOS CIUDADANOS

CONCEPTO Y CLASES.- Se denominan documentos de los ciudadanos a todos aquellos escritos dirigidos a la Administración por parte de un ciudadano, ya sea en el marco o no de un procedimiento administrativo, y estén o no sujetos a las normas administrativas, ya que en el caso de que tengan forma o fondo defectuosa deberá ser admitido por aquélla, aunque deba indicar al administrado la necesidad de subsanación del mismo.

La clasificación más relevante de documentos administrativos hace referencia a la existencia de los siguientes tipos de documentos de los ciudadanos:

- Solicitudes
- Denuncias
- Alegaciones
- Recursos
- Peticiones
- Reclamaciones

Otras clasificaciones inciden en el tipo de documento que pueden presentar los ciudadanos en función de las distintas fases del procedimiento administrativo. Así tenemos los siguientes:

- Fase de preiniciación: solicitudes y denuncias.
- Fases de iniciación, instrucción y terminación: alegaciones.
- Fase postprocedimental: recursos administrativos.

En cuanto a su redacción, no existen normas generales aplicables. La Ley 39/2015 recoge exclusivamente la obligatoriedad de respetar ciertos requisitos formales en el caso de la presentación de solicitudes y de recursos. En el resto de casos, será sólo necesario respetar una serie de extremos formales y generales. Son los siguientes:

- Identificación del emisor y del destinatario: a ese fin habrá de consignarse la identificación de ambos, mediante nombre, apellidos y documento nacional de identidad, en aquellos casos en los que sea obligado citar ese dato. La identificación del destinatario se realiza mediante el señalamiento de la denominación del órgano administrativo correspondiente (no es necesario el uso de fórmulas especiales de tratamiento).
- Identificación de los lugares y medios de notificación preferentes.

INSTANCIAS O SOLICITUDES.- *Se explican más adelante*

DENUNCIAS.- Se entiende por denuncia, el acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo.

Las denuncias deberán expresar la identidad de la persona o personas que las presentan y el relato de los hechos que se ponen en conocimiento de la Administración. Cuando dichos hechos pudieran constituir una infracción administrativa, recogerán la fecha de su comisión y, cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables.

Cuando la denuncia invocara un perjuicio en el patrimonio de las Administraciones Públicas la no iniciación del procedimiento deberá ser motivada y se notificará a los denunciantes la decisión de si se ha iniciado o no el procedimiento.

Cuando el denunciante haya participado en la comisión de una infracción de esta naturaleza y existan otros infractores, el órgano competente para resolver el procedimiento deberá eximir al denunciante del pago de la multa que le correspondería u otro tipo de sanción de carácter no pecuniario, cuando sea el primero en aportar elementos de prueba que permitan iniciar el procedimiento o comprobar la infracción, siempre y cuando en el momento de aportarse aquellos no se disponga de elementos suficientes para ordenar la misma y se repare el perjuicio causado. Asimismo, el órgano competente para resolver deberá reducir el importe del pago de la multa que le correspondería o, en su caso, la sanción de carácter no pecuniario, cuando no cumpliéndose alguna de las condiciones anteriores, el denunciante facilite elementos de prueba que aporten un valor añadido significativo respecto de aquellos de los que se disponga.

En ambos casos será necesario que el denunciante cese en la participación de la infracción y no haya destruido elementos de prueba relacionados con el objeto de la denuncia.

La presentación de una denuncia no confiere, por sí sola, la condición de interesado en el procedimiento.

ALEGACIONES.- Se definen como documentos administrativos presentados por los interesados en un procedimiento mediante el que se aportan a los órganos responsables del mismo, datos o valoraciones de carácter fáctico o jurídico para su consideración a las que pueden acompañarse otros documentos, que como en el resto de casos que estamos tratando, deberán ser admitidos por el órgano receptor y tenidos en cuenta por el órgano gestor del procedimiento.

Los escritos de alegaciones pueden ser documentos ordinarios de alegaciones o documentos de alegaciones en el trámite de audiencia.

Los escritos ordinarios de alegaciones se presentan en cualquier momento anterior al trámite de audiencia, sin tener restricciones ni en cuanto a su contenido ni en cuanto al momento de su presentación.

Los escritos de alegaciones presentados en el trámite de audiencia se encuentra limitada al momento procedimental del trámite de audiencia, pero tampoco cuenta con requisitos formales algunos.

RECURSOS.- Los recursos administrativos se definen como aquellos documentos presentados por los ciudadanos en los que éstos impugnan un acto administrativo que afecta a sus derechos o intereses legítimos, solicitando su anulación por considerar que incurre en algún defecto que lo hace objeto de nulidad o anulabilidad. La interposición del recurso deberá expresar:

- a) El nombre y apellidos del recurrente, así como la identificación personal del mismo.
- b) El acto que se recurre y la razón de su impugnación.
- c) Lugar, fecha, firma del recurrente, identificación del medio y, en su caso, del lugar que se señale a efectos de notificaciones.
- d) Órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige y su correspondiente código de identificación.
- e) Las demás particularidades exigidas, en su caso, por las disposiciones específicas.

El error o la ausencia de la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación, siempre que se deduzca su verdadero carácter.

Los vicios y defectos que hagan anulable un acto no podrán ser alegados por quienes los hubieren causado.

PETICIONES.- Se realizan en ejercicio del derecho fundamental de petición reconocido a los ciudadanos en la Constitución a través de su artículo 29, y reguladas por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.

Las peticiones se formularán por escrito, pudiendo utilizarse cualquier medio, incluso de carácter electrónico, que permita acreditar su autenticidad, e incluirán necesariamente la identidad del solicitante, la nacionalidad si la tuviere, el lugar o el medio elegido para la práctica de notificaciones, el objeto y el destinatario de la petición. En el caso de peticiones colectivas, además de cumplir los requisitos anteriores, serán firmadas por todos los peticionarios, debiendo figurar, junto a la firma de cada uno de ellos su nombre y apellidos.

El peticionario podrá dar cuenta del ejercicio de su derecho a institución u órgano diferente de aquél ante quien dirigió la petición, remitiéndole copia del escrito sin otro efecto que el de su simple conocimiento.

El escrito en que se deduzca la petición, y cualesquiera otros documentos y comunicaciones, podrán presentarse ante cualquier registro o dependencia admitida a estos efectos por la legislación reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La administración, institución pública o autoridad que reciba una petición acusará recibo de la misma y lo comunicará al interesado dentro de los diez días siguientes a su recepción. Esta actuación se llevará a efecto por el órgano correspondiente de acuerdo con la norma organizativa de cada entidad.

RECLAMACIONES.- Las reclamaciones son documentos de los ciudadanos que se pueden presentar al margen de un procedimiento administrativo. Se definen como las quejas o denuncias presentadas por cualquier persona, ya sea natural o jurídica que, en sus relaciones con la Administración considere que ha sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de los servicios.

2.- OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS USUALES EN LA ADMINISTRACIÓN

2.1.- LAS INSTANCIAS O SOLICITUDES

Las instancias y solicitudes son documentos presentados por los ciudadanos mediante las cuales se pide algo a la Administración y dan lugar al inicio de un procedimiento administrativo. Las solicitudes que se formulen deberán contener:

- a) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente.
- b) Identificación del medio electrónico, o en su defecto, lugar físico en que desea que se practique la notificación. Adicionalmente, los interesados podrán aportar su dirección de correo electrónico y/o dispositivo electrónico con el fin de que las Administraciones Públicas les avisen del envío o puesta a disposición de la notificación.
- c) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.
- d) Lugar y fecha.
- e) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.
- f) Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige y su correspondiente código de identificación.

Las oficinas de asistencia en materia de registros estarán obligadas a facilitar a los interesados el código de identificación si el interesado lo desconoce. Asimismo, las Administraciones Públicas deberán mantener y actualizar en la sede electrónica correspondiente un listado con los códigos de identificación vigentes.

Cuando las pretensiones correspondientes a una pluralidad de personas tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, podrán ser formuladas en una única solicitud, salvo que las normas reguladoras de los procedimientos específicos dispongan otra cosa.

De las solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten los interesados electrónicamente o en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración, podrán éstos exigir el correspondiente recibo que acredite la fecha y hora de presentación.

Las Administraciones Públicas deberán establecer modelos y sistemas de presentación masiva que permitan a los interesados presentar simultáneamente varias solicitudes. Estos modelos, de uso voluntario, estarán a disposición de los interesados en las correspondientes sedes electrónicas y en las oficinas de asistencia en materia de registros de las Administraciones Públicas.

Los solicitantes podrán acompañar los elementos que estimen convenientes para precisar o completar los datos del modelo, los cuales deberán ser admitidos y tenidos en cuenta por el órgano al que se dirijan.

Los sistemas normalizados de solicitud podrán incluir comprobaciones automáticas de la información aportada respecto de datos almacenados en sistemas propios o pertenecientes a otras Administraciones u ofrecer el formulario cumplimentado, en todo o en parte, con objeto de que el interesado verifique la información y, en su caso, la modifique y complete.

Cuando la Administración en un procedimiento concreto establezca expresamente modelos específicos de presentación de solicitudes, éstos serán de uso obligatorio por los interesados.

Las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas podrán presentarse:

- a) En el registro electrónico de la Administración u Organismo al que se dirijan, así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los entes públicos.
- b) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
- d) En las oficinas de asistencia en materia de registros.
- e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

2.2- LA COMUNICACIÓN (OFICIO)

Un oficio es una comunicación oficial escrita por el cual a través de un documento se pueden comunicar determinados hechos o actos por las distintos organismos oficiales dentro de cualquier Administración, lo cuales pueden ser muy variados ejemplo: disposiciones, consultas, órdenes, etc, así como otro tipo de gestiones o acuerdos.

El Oficio debe llevar el encabezado, con los datos del Organismo/Institución así como la Unidad que se envía. En la parte superior izquierda se debe indicar el número del oficio así como el año y seguidamente las referencias que procedan:

S/Ref. (Su referencia)

N/Ref. (Nuestra referencia)

Las referencias empleadas por cada emisor pueden ser códigos de letras, números o ambos (alfanumérico). El código que se indica es a criterio de cada dependencia o unidad administrativa. En caso de ser una respuesta a un oficio se pueden consignar ambas referencias (S/Ref. y N/Ref.) de lo contrario se consignará el código correspondiente a la dependencia administrativa que envía el Oficio (N/Ref.).

Fecha: Se refiere a la fecha del Oficio.

ASUNTO: Es el acto o asunto al que se refiere el Oficio.

Cuerpo del escrito: Es donde se comunicarán hechos o actos de la forma más breve clara y concisa.

Antefirma: Se indica aquí la denominación del cargo o Jefatura (EL ALCALDE, LA JEFA DE SECCIÓN DE LICENCIAS, etc.)

FIRMA: Rúbrica de quien emite el oficio y pie identificando nominalmente al firmante (Fdo.: Antonio Pérez Pérez).

El Oficio suele enviarse siempre con la diligencia de anotación en el Registro de Salida.

2.3.- EL CERTIFICADO

El certificado es un documento escrito emitido por un órgano administrativo que, solicitado por los ciudadanos, sirve para producir efectos en un procedimiento administrativo, o bien para acreditar hechos, actos o situaciones ante la Administración, empresas o particulares.

El certificado puede solicitarse por muy diferentes motivos, dando lugar a múltiples clases de certificados como, por ejemplo, certificados de retribuciones, de estudios, de residencia, de cursos realizados, de estar matriculado en un determinado centro escolar, de nacimiento, de defunción, de calificaciones académicas, etcétera.

También son certificados los emitidos por el secretario de un órgano colegiado sobre los acuerdos que se hayan adoptado. En estos casos corresponde al Secretario de los mismos expedir certificaciones de las consultas, dictámenes y acuerdos aprobados.

Estructura del certificado. A pesar de la diversidad de circunstancias y hechos que se pueden certificar, la estructura de los certificados es bastante homogénea, como veremos seguidamente.

1. Encabezamiento. En la parte superior del papel ha de figurar impreso el membrete del organismo o institución que expide el certificado. En el encabezamiento del documento se harán constar los siguientes datos:

a) Objeto. Se describirá la clase de certificado de que se trata, expresado de la siguiente forma: Certificado de (estudios, notas, retribuciones, etcétera).

b) Identificación del emisor. Se escribe normalmente con letras mayúsculas el nombre, apellidos y cargo que desempeña la persona que firma el certificado y que se hace responsable de la autenticidad de lo que se certifica, por ejemplo: D. DANIEL VILLAR GUARDIA, ADMINISTRADOR DEL INSTITUTO DE ENSEÑANZA SECUNDARIA «ARGANZUELA», DE MADRID

2. Cuerpo. El contenido del certificado se inicia con las palabras «Certifica» o «Certifico», escritas en letras mayúsculas para, a continuación, expresar los hechos o circunstancias que se certifican, comenzando con la palabra «Que». Cuando se certifican varios hechos o circunstancias diferentes, se refleja cada uno en párrafos separados y numerados correlativamente con las palabras «primero», «segundo... » y comenzando cada párrafo con la palabra «Que», por ejemplo:

Certifica: Primero: Que... Segundo: Que...

La redacción del contenido del certificado es muy variable, dependiendo de las circunstancias que se certifiquen.

3. Cierre. Consta de las partes siguientes:

a) Fórmula de cierre. Los certificados se cierran con una frase que puede tener varias formulaciones, dependiendo de si el certificado se expide para que produzca unos efectos generales o para que produzca efectos concretos. Las fórmulas utilizadas pueden ser algunas de las siguientes:

- Cuando el certificado se expide con fines generales:

«Y para que conste y surta los efectos oportunos, expido el presente certificado en...»

«Y para que conste, a petición del interesado y surta los efectos oportunos, expido el presente certificado en...»

- Si el certificado se expide para un fin concreto:

«Y para que conste a efectos de la declaración anual del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, expido el presente certificado en...»

b) Fecha. Se puede escribir de dos formas:

- Continuando la frase de cierre y escrita con todas las letras, por ejemplo:

«... expido el presente certificado en Zaragoza, a tres de mayo del año dos mil cinco».

- En la forma normal en que se escribe en otros documentos, por ejemplo:

Zaragoza, a 3 de mayo de 2005

c) Firma. No es necesario que se escriba el cargo y el nombre del firmante, puesto que aparece en el encabezamiento, siendo suficiente con firmar y rubricar.

d) Sello. Para que el documento tenga validez es necesario que se estampe el sello del organismo o dependencia a la que pertenece quien expide el certificado.

e) Visto bueno (V°B°). Algunos certificados llevan el visto bueno de una persona de jerarquía superior a la que expide el certificado. El visto bueno significa que el superior jerárquico reconoce la firma del expedidor del certificado.

- Se utiliza la fórmula abreviada (V°B°), por ejemplo:

V°B°
(firma y rúbrica)
El Director General

2.4.- LA CARTA

Su uso administrativo está restringido a la correspondencia personal, protocolaria o de contenido general no relacionada con la gestión habitual o la tramitación de un procedimiento. Se estructura en las siguientes partes:

- Inicio de la carta. Los elementos que configuran el principio y el final de las cartas determinan su tono y estilo, su mayor formalidad y grado de confianza entre los interlocutores. En cualquier caso, se debe prescindir de fórmulas encorsetadas, propias de los lenguajes administrativo y comercial antiguos.

-La fecha, situada usualmente en el margen superior derecho. No debe utilizarse las preposiciones en y a por considerarse una fórmula anticuada. (Murcia, 12 de octubre de 2004 mejor que En Murcia, a 14 de octubre de 2004).

-Saludo o encabezamiento. Se escribe debajo de los datos del destinatario y del remitente. Si se trata de una relación directa e individual, se personalizará el envío (Estimada Sra. Herrero). Se evitará en lo posible el uso de expresiones anticuadas (Muy Sr. Nuestro) y las construcciones dobles (Estimado/a Sr./Sra.). Los encabezamientos más comunes son, entre otros:

- Querida amiga: (relación cordial, pero no estrecha)
- Estimado amigo: (relación afectuosa pero formal)
- Estimada señora: (el mismo caso que el anterior)
- Querido Antonio: (relación cordial y estrecha)

- Cuerpo de la carta, constituido por el mensaje en sí. En su redacción se deberán adoptar las mismas indicaciones que las expuestas respecto del contenido de los oficios y las notas interiores.

- Cierre de la carta. Consta de despedida, firma y, en ocasiones, de posdata.

-La despedida se expresará en un tono que guarde relación con el saludo y el encabezamiento. Se evitará, en todo caso, el empleo de formulas rígidas y anticuadas.

-La firma en las cartas se aparta del orden usado en los documentos administrativos. La firma o rúbrica irá seguida del nombre y los apellidos en letra impresa y finalmente el cargo del firmante.

-La posdata es opcional en las cartas. Se coloca después de la firma, separada de ella por un interlineado amplio. Se introduce con las abreviaturas P.D. o P.S. Se utiliza para hacer llamadas de atención o recordatorios sobre el contenido de la carta o algún dato nuevo que quiera destacarse.

2.5.- LA CIRCULAR

Se llama Circular a una comunicación dirigida por una autoridad superior a una inferior sobre el mismo tema y con el mismo propósito. Este es el procedimiento empleado por las autoridades superiores para transmitir a las inferiores, sus instrucciones y decisiones. Las circulares tienen el carácter de abstractas, obligatorias para los subordinados, sin tener las características del reglamento. Para los particulares tienen valor, si ellas

se ajustan a la ley o a su correcta interpretación y siempre que de alguna manera no les afecte, ocasionándoles un perjuicio. En este caso la circular puede ser impugnada ante el superior jerárquico o recurriendo a las autoridades judiciales federales, cuando impliquen un principio de aplicación.

Las circulares son avisos iguales, dirigidos a personas o instituciones, para darles conocimiento de alguna determinación relacionada con la acción gubernamental.

Las circulares se expiden con propósitos internos meramente administrativos, para uniformar, regular o establecer modalidades en la marcha de la Administración pública o aspectos generales externos, no comprendidos en los reglamentos interiores del trabajo y se limitan al mero ámbito doméstico de sus titulares.

Es habitual que las circulares expresen el criterio jurídico o interpretación que un órgano administrativo formula en textos oscuros o dudosos sobre la legislación que aplica.

Las circulares son actos materiales, pero pueden tener alcance jurídico, ya revistiendo la forma de un reglamento, ya internándose propiamente en el desenvolvimiento y resolución de un negocio administrativo. En todo caso las autoridades administrativas deben reducir a sus justos y precisos límites las circulares administrativas no extendiendo su contenido, porque conduce a confusiones jurídicas innecesarias. La Administración pública tiende a simplificar y actuar sus procedimientos, no a complicarlos.

2.6.- INFORMES

El informe es un documento elaborado a partir de una recolección de datos concretos que tiene como objetivo notificar una información sobre algún asunto específico, o emitir una opinión técnica, administrativa o jurídica. Generalmente son redactados, como una obligación profesional, por la indicación de un superior. Es un instrumento fundamental en la gestión administrativa de cualquier Administración.

El informe debe ceñirse en todo momento a la realidad de los hechos, cumpliendo con la mayor objetividad por parte del autor. Su contenido puede ser muy variado, ya que puede ocuparse de un asunto técnico, actuaciones de los empleados, investigaciones, etc. De este modo, al tratarse de cuestiones internas de una organización en ocasiones ha de conservar en todo momento un carácter estrictamente confidencial.

Los informes varían considerablemente en cuanto a su extensión y estructura, ya que deben adaptarse a la práctica de la Administración para la cual son escritos, así como a la situación a la que se circunscriben por el autor. Pero, al margen de esto, el contenido al que debe ajustarse todo informe comprende los siguientes puntos:

- 1) Intención: en un informe debemos incluir una explicación del propósito que lo guía.
- 2) Método: hemos de hacer constar el procedimiento o técnica utilizada en la recopilación de datos, para que el lector destinatario juzgue la fiabilidad de la información que se le proporciona.
- 3) Hechos: debemos presentar de forma clara, ordenada y objetiva una descripción de los hechos encontrados o analizados.

- 4) Análisis y discusión: el informe que redactamos debe ser analizado y evaluado para que el lector juzgue su valía.
- 5) Conclusiones o recomendaciones: concluimos con nuestra opinión o consejo al lector acerca de las decisiones que debe tomar en relación con el asunto tratado.

Junto a los contenidos que hemos señalado como imprescindibles, debemos recordar que, en su redacción el informe se caracteriza por:

- El uso de párrafos cortos y concisos.
- Un vocabulario generalmente especializado y siempre formal (neologismos, tecnicismos...).
- Un estilo preciso, claro y correcto.

Fundamentalmente, existen dos tipos de informe, argumentativo y expositivo. La distinción entre ellos reside en el enfoque dado por el autor:

- En el informe argumentativo debemos interpretar y analizar los hechos, además de presentar unas conclusiones que respondan al análisis presentado.
- En el informe expositivo nos limitamos a informar sobre un tema o situación describiendo y narrando unos hechos o mostrando una serie de datos en línea con lo que queremos mostrar.

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. regula los informes en los siguientes términos:

Emisión de informes.- Salvo disposición expresa en contrario, los informes serán facultativos y no vinculantes.

Los informes serán emitidos a través de medios electrónicos y de acuerdo con los requisitos que señala esta Ley para la emisión de documentos por las Administraciones Públicas en el plazo de diez días, salvo que una disposición o el cumplimiento del resto de los plazos del procedimiento permita o exija otro plazo mayor o menor.

De no emitirse el informe en el plazo señalado, y sin perjuicio de la responsabilidad en que incurra el responsable de la demora, se podrán proseguir las actuaciones salvo cuando se trate de un informe preceptivo, en cuyo caso se podrá suspender el transcurso del plazo máximo legal para resolver el procedimiento (teniendo en cuenta que cuando se soliciten informes preceptivos a un órgano de la misma o distinta Administración, por el tiempo que medie entre la petición, que deberá comunicarse a los interesados, y la recepción del informe, que igualmente deberá ser comunicada a los mismos. Este plazo de suspensión no podrá exceder en ningún caso de tres meses. En caso de no recibirse el informe en el plazo indicado, proseguirá el procedimiento).

Si el informe debiera ser emitido por una Administración Pública distinta de la que tramita el procedimiento en orden a expresar el punto de vista correspondiente a sus competencias respectivas, y transcurriera el plazo sin que aquél se hubiera emitido, se podrán proseguir las actuaciones.

El informe emitido fuera de plazo podrá no ser tenido en cuenta al adoptar la correspondiente resolución.

Petición.- A efectos de la resolución del procedimiento, se solicitarán aquellos informes que sean preceptivos por las disposiciones legales, y los que se juzguen necesarios para resolver, citándose el precepto que los exija o fundamentando, en su caso, la conveniencia de reclamarlos.

En la petición de informe se concretará el extremo o extremos acerca de los que se solicita.

2.7.- ANUNCIOS

Un anuncio es un documento oficial en el que se difunde públicamente información de carácter general. Su contenido puede estar relacionado con adquisición de bienes, contratación o presentación de servicios y actividades, convocatorias, y se publica en los diarios oficiales o en los medios de comunicación. Se incluye un ejemplo de anuncio del SESPA:

ANUNCIOS
CONSEJERÍA DE SANIDAD
SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS (SESPA)

Notificación de emplazamiento a los interesados en el recurso contencioso-administrativo 164/2018 que se tramita ante el Tribunal Superior de Justicia de Asturias Contencioso-Administrativo número 2 de Oviedo.

Ante el Tribunal Superior de Justicia de Asturias Contencioso-Administrativo n.º 2 de Oviedo, se tramita Procedimiento Ordinario 164/2018, interpuesto por D.ª María del Rocío Martínez González frente a la desestimación presunta, por silencio administrativo negativo, del recurso de alzada interpuesto para impugnar la puntuación en el listado definitivo sobre valoración de los méritos para los demandantes de empleo del SESPA de personal de categoría estatutaria Auxiliar de Enfermería del proceso de rebaremación, actualización y valoración de méritos a los demandantes de empleo en las categorías estatutarias que se recogen en los anexos II al XII (ambos inclusive), del Pacto sobre contratación de personal temporal y Promoción interna temporal del SESPA aprobado por resolución del Gerente del SESPA de 5 de diciembre del 2017. Categoría: Auxiliar de Enfermería.

Dada la falta de datos necesarios para su emplazamiento individualizado, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y del artículo 49 en relación con el artículo 21 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, se emplaza a los posibles interesados en el referido procedimiento, a fin de que puedan comparecer y personarse en autos ante el referido juzgado, en el plazo de nueve días a contar desde la publicación del presente anuncio en el Boletín Oficial del Principado de Asturias.

Oviedo, a 27 de junio de 2018
El Director Gerente

2.8.- LA RESOLUCIÓN

La resolución es el documento que contiene la decisión con la que el órgano competente pone fin a un procedimiento, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- Debe decidir sobre todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas derivadas del procedimiento.
- Debe ser congruente con las peticiones formuladas.
- Contendrá la decisión, una argumentación sucinta (la motivación, necesaria en casos concretos y siempre conveniente) y los recursos procedentes contra ella.

La estructura de la resolución reproduce por analogía la de las sentencias, que ha fijado la Ley Orgánica del Poder Judicial: «*Las sentencias se formularán expresando, tras un encabezamiento, en párrafos separados y numerados, los antecedentes de hecho, hechos probados, en su caso, los fundamentos de derecho y, por último, el fallo. Serán firmadas por el juez, magistrado o magistrados que las dicten*». Los elementos constitutivos de una resolución son:

- Encabezamiento
- Cuerpo. Recoge el contenido específico del acto administrativo. Las partes que suelen aparecer son las siguientes:
 - a) Antecedentes. Introdúcen las circunstancias que determinan la tramitación del procedimiento: forma de iniciación, datos del solicitante o mención del órgano que lo inicia cuando sea de oficio.
 - b) Hechos (o también parte expositiva, relación de hechos). Contiene los diferentes hechos y acciones seguidas desde el inicio del procedimiento. La descripción minuciosa de los hechos aparecerá solo en las resoluciones o acuerdos que deban ser motivados.
 - c) Valoración jurídica (fundamentos de derecho o parte argumentativa). Es la valoración de los hechos, de acuerdo con los fundamentos normativos, doctrinales o jurisprudenciales que son aplicables. Junto con los hechos, constituyen la motivación, un requisito con que se garantiza que la decisión adoptada se ajusta a derecho y posibilita el control jurisdiccional de los actos de la Administración.
 - d) Decisión (parte dispositiva). Expresa la declaración de voluntad concreta que adopta el órgano sobre las cuestiones planteadas en el procedimiento. La decisión puede incluir también condiciones cuyo cumplimiento es esencial para la eficacia de la resolución.
 - e) Recursos. Informan al ciudadano de cómo puede impugnar la decisión adoptada si no está conforme con ella. La información expresará con la mayor claridad posible si el acto es definitivo o no en la vía administrativa, qué tipo de recurso puede interponerse, ante qué órgano, en qué plazo y otros posibles efectos.
- Pie. Incluye la data: lugar, fecha y firma.

2.9.- LA NOTIFICACIÓN

La notificación es el documento por el que se comunica al interesado un acto decisivo (resolución o acuerdo) que afecta a sus intereses y derechos. La notificación es condición para la eficacia (jurídica) del acto que se comunica y al mismo tiempo garantiza la recepción de dicho acto. En la práctica administrativa existen varias modalidades para ordenar la notificación:

- a) La notificación como documento independiente. Se ordena en un documento distinto y separado de la resolución.
- b) Notificación-resolución en un solo documento. En el mismo documento que contiene la resolución se incluye la ordenación de la notificación y los demás elementos que permiten su envío al destinatario.
- c) Notificación con oficio adjunto. El documento con la resolución se acompaña de un oficio adjunto.

Como variaciones sobre la estructura general, la modalidad a) presenta una fórmula inicial de notificación similar a la del ejemplo:

Con esta fecha el [autoridad que corresponda] ha dictado la siguiente resolución...

Para la modalidad b), la estructura coincide con la de la resolución, a la que se añadirá la ordenación de la notificación (subrayada en el ejemplo):

Resuelvo:

- 1. Proceder a la adaptación del puesto de trabajo solicitada por D^a ..., que deberá realizarse por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.*
- 2. Notificar esta resolución a la interesada y al Director del Servicio de ...*

TEMA 11.- LA NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS. PRÁCTICA DE LA NOTIFICACIÓN. CORRESPONDENCIA: TIPOS DE ENVÍOS. FRANQUEO. CERTIFICADOS. JUSTIFICANTES DE RECEPCIÓN. TELEGRAMAS. REEMBOLSOS. GIROS.

1.- LA NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

1.1.- REGULACIÓN EN LA LEY 39/2015

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula la notificación de resoluciones y actos administrativos en los términos siguientes.

Notificación.- El órgano que dicte las resoluciones y actos administrativos los notificará a los interesados cuyos derechos e intereses sean afectados por aquéllos, en los términos siguientes.

Toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si pone fin o no a la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, en su caso, en vía administrativa y judicial, el órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

Las notificaciones que, conteniendo el texto íntegro del acto, omitiesen alguno de los demás requisitos previstos en el apartado anterior, surtirán efecto a partir de la fecha en que el interesado realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación, o interponga cualquier recurso que proceda.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, y a los solos efectos de entender cumplida la obligación de notificar dentro del plazo máximo de duración de los procedimientos, será suficiente la notificación que contenga, cuando menos, el texto íntegro de la resolución, así como el intento de notificación debidamente acreditado.

Las Administraciones Públicas podrán adoptar las medidas que consideren necesarias para la protección de los datos personales que consten en las resoluciones y actos administrativos, cuando éstos tengan por destinatarios a más de un interesado.

Condiciones generales para la práctica de las notificaciones.- Las notificaciones se practicarán preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado resulte obligado a recibirlas por esta vía. No obstante, las Administraciones podrán practicar las notificaciones por medios no electrónicos en los siguientes supuestos:

a) Cuando la notificación se realice con ocasión de la comparecencia espontánea del interesado o su representante en las oficinas de asistencia en materia de registro y solicite la comunicación o notificación personal en ese momento.

b) Cuando para asegurar la eficacia de la actuación administrativa resulte necesario practicar la notificación por entrega directa de un empleado público de la Administración notificante.

Con independencia del medio utilizado, las notificaciones serán válidas siempre que permitan tener constancia de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma. La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente.

Los interesados que no estén obligados a recibir notificaciones electrónicas, podrán decidir y comunicar en cualquier momento a la Administración Pública, mediante los modelos normalizados que se establezcan al efecto, que las notificaciones sucesivas se practiquen o dejen de practicarse por medios electrónicos.

Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de practicar electrónicamente las notificaciones para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

Adicionalmente, el interesado podrá identificar un dispositivo electrónico y/o una dirección de correo electrónico que servirán para el envío de los avisos regulados en este artículo, pero no para la práctica de notificaciones.

En ningún caso se efectuarán por medios electrónicos las siguientes notificaciones:

a) Aquellas en las que el acto a notificar vaya acompañado de elementos que no sean susceptibles de conversión en formato electrónico.

b) Las que contengan medios de pago a favor de los obligados, tales como cheques.

En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará por el medio señalado al efecto por aquel. Esta notificación será electrónica en los casos en los que exista obligación de relacionarse de esta forma con la Administración.

Cuando no fuera posible realizar la notificación de acuerdo con lo señalado en la solicitud, se practicará en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.

En los procedimientos iniciados de oficio, a los solos efectos de su iniciación, las Administraciones Públicas podrán recabar, mediante consulta a las bases de datos del Instituto Nacional de Estadística, los datos sobre el domicilio del interesado recogidos en el Padrón Municipal, remitidos por las Entidades Locales en aplicación de lo previsto en la Ley 7/1985, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Cuando el interesado o su representante rechace la notificación de una actuación administrativa, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y el medio, dando por efectuado el trámite y siguiéndose el procedimiento.

Con independencia de que la notificación se realice en papel o por medios electrónicos, las Administraciones Públicas enviarán un aviso al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado que éste haya comunicado, informándole de la puesta a disposición de una notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo correspondiente o en la dirección electrónica habilitada única. La falta de práctica de este aviso no impedirá que la notificación sea considerada plenamente válida.

Cuando el interesado fuera notificado por distintos cauces, se tomará como fecha de notificación la de aquélla que se hubiera producido en primer lugar.

Práctica de las notificaciones en papel.- Todas las notificaciones que se practiquen en papel deberán ser puestas a disposición del interesado en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante para que pueda acceder al contenido de las mismas de forma voluntaria.

Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona mayor de catorce años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie se hiciera 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 tres días siguientes. En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación. Si el segundo intento también resultara infructuoso, se procederá en la forma prevista para la notificación infructuosa.

Cuando el interesado accediera al contenido de la notificación en sede electrónica, se le ofrecerá la posibilidad de que el resto de notificaciones se puedan realizar a través de medios electrónicos.

Práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos.- Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán mediante comparecencia en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante, a través de la dirección electrónica habilitada única o mediante ambos sistemas, según disponga cada Administración u Organismo.

Se entiende por comparecencia en la sede electrónica el acceso por el interesado o su representante debidamente identificado al contenido de la notificación.

Las notificaciones por medios electrónicos se entenderán practicadas en el momento en que se produzca el acceso a su contenido.

Cuando la notificación por medios electrónicos sea de carácter obligatorio, o haya sido expresamente elegida por el interesado, se entenderá rechazada cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido.

Se entenderá cumplida la obligación de notificar dentro del plazo máximo de duración de los procedimientos con la puesta a disposición de la notificación en la sede electrónica de la Administración u Organismo actuante o en la dirección electrónica habilitada única.

Los interesados podrán acceder a las notificaciones desde el Punto de Acceso General electrónico de la Administración, que funcionará como un portal de acceso.

Notificación infructuosa.- Cuando los interesados en un procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o bien, intentada ésta, no se hubiese podido practicar, la notificación se hará por medio de un anuncio publicado en el «Boletín Oficial del Estado».

Asimismo, previamente y con carácter facultativo, las Administraciones podrán publicar un anuncio en el boletín oficial de la Comunidad Autónoma o de la Provincia, en el tablón de edictos del Ayuntamiento del último domicilio del interesado o del Consulado o Sección Consular de la Embajada correspondiente.

Las Administraciones Públicas podrán establecer otras formas de notificación complementarias a través de los restantes medios de difusión, que no excluirán la obligación de publicar el correspondiente anuncio en el «Boletín Oficial del Estado».

1.2.- REGULACIÓN EN EL REGLAMENTO DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

Carácter fehaciente de la notificación.- La entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales realizada por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal tendrá como efecto la constancia fehaciente de su recepción, sin perjuicio de que los demás operadores realicen este tipo de notificaciones en el ámbito no reservado, cuyos efectos se regirán por las normas de derecho privado.

Admisión de notificaciones de órganos administrativos y judiciales.- La admisión de notificaciones por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal 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 se acompañarán del documento justificativo de su admisión.

Disposiciones generales sobre la entrega de notificaciones.- Los requisitos de la entrega de notificaciones, en cuanto a plazo y forma, deberán adaptarse a las exigencias de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de modificación de aquella sin perjuicio de lo establecido en los artículos siguientes.

Cuando se practique la notificación en el domicilio del interesado y no se halle presente éste en el momento de entregarse dicha notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad.

Deberá constar la fecha, identidad, número del documento nacional de identidad o del documento que lo sustituya y firma del interesado o persona que pueda hacerse cargo de la notificación en los términos previstos en el párrafo anterior, en la documentación del empleado del operador postal y, en su caso, aviso de recibo que acompañe dicha notificación, aviso en el que el empleado del operador postal deberá hacer constar su firma y número de identificación.

Supuestos de notificaciones con dos intentos de entrega.- Si intentada la notificación en el domicilio del interesado, nadie pudiera hacerse cargo de la misma, se hará constar este extremo en la documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, junto con el día y la hora en que se intentó la misma, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.

Si practicado el segundo intento, éste resultase infructuoso por la misma causa consignada en el párrafo anterior o bien por el conocimiento sobrevenido de alguna de las previstas en el artículo siguiente, se consignará dicho extremo en la oportuna documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso 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, el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal deberá depositar en lista las notificaciones, durante el plazo máximo de un mes, a cuyo fin se procederá a dejar al destinatario aviso de llegada en el correspondiente casillero domiciliario, debiendo constar en el mismo, además de la dependencia y plazo de permanencia en lista de la notificación, las circunstancias expresadas relativas al segundo intento de entrega. Dicho aviso tendrá carácter ordinario.

Si estando en el domicilio la persona que pueda recibir la notificación, se niega a aceptarla y a manifestar por escrito dicha circunstancia con su firma, identificación y fecha en la documentación del empleado del operador postal, se entenderá que no quiere hacerse cargo de la misma, haciéndose constar este extremo en la expresada documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, junto con el día y la hora en que se intentó la misma, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.

Si practicado el segundo intento, éste resultase infructuoso por la misma causa consignada en el párrafo anterior o bien por el conocimiento sobrevenido de alguna de las previstas en el artículo siguiente, se consignará dicho extremo en la oportuna documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, junto con el día y la hora en que se realizó el segundo intento. A partir de este momento, dicha notificación tendrá el mismo tratamiento que las que hubieren sido rehusadas o rechazadas.

En todos los supuestos previstos en los párrafos anteriores, el empleado del operador postal deberá hacer constar su firma y número de identificación en el aviso de recibo que, en su caso, acompañe a la notificación y en el aviso de llegada si el mismo procede.

Supuestos de notificaciones con un intento de entrega.- No procederá un segundo intento de entrega en los supuestos siguientes:

- a) Que la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante, debiendo hacer constar esta circunstancia por escrito con su firma, identificación y fecha, en la documentación del empleado del operador postal.
- b) Que la notificación tenga una dirección incorrecta.

- c) Que el destinatario de la notificación sea desconocido.
- d) Que el destinatario de la notificación haya fallecido.
- e) Cualquier causa de análoga naturaleza a las expresadas, que haga objetivamente improcedente el segundo intento de entrega.

En los supuestos previstos anteriormente, el empleado del operador postal hará constar en la documentación correspondiente la causa de la no entrega, fecha y hora de la misma, circunstancias que se habrán de indicar en el aviso de recibo que, en su caso, acompañe a la notificación, aviso en el que dicho empleado del operador postal hará constar su firma y número de identificación.

Entrega de notificaciones a personas jurídicas y organismos públicos.- En el supuesto de entrega de notificaciones a personas jurídicas y organismos públicos, se observarán las normas establecidas para la admisión y entrega de notificaciones en los artículos precedentes, con las peculiaridades establecidas en el presente artículo.

La entrega de notificaciones a las personas jurídicas se realizará al representante de éstas, o bien, a un empleado de la misma, haciendo constar en la documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, su identidad, firma y fecha de la notificación, estampando, asimismo, el sello de la empresa.

La entrega de notificaciones a organismos públicos se realizará a un empleado de los mismos, haciendo constar en la documentación del empleado del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, su identidad, firma y fecha de la notificación, estampando, asimismo, 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 los documentos citados en el párrafo anterior.

2.- ENVÍOS Y RECIBOS POSTALES

2.1.- ENVÍOS POSTALES

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

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

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

f) Que en su cubierta figure la expresión "P. D." 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, con independencia del tratamiento que reciban a efectos de tarificación.

- **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. 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:
 - a) Que esté formado por cualquier comunicación que contenga direcciones, puntos de venta u oferta de productos.
 - b) 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.
 - c) Que se remita a más de quinientos destinatarios.
 - d) Que se dirija a las señas indicadas por el remitente en el objeto mismo o en su envoltura.
 - e) Que su distribución se efectúe en sobre abierto, para facilitar la inspección postal.
 - f) 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 con independencia del tratamiento que reciban a efectos de tarificación.

- **Publicaciones periódicas:** los 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 variedad de enunciados, trabajos, informaciones o noticias.

2.2.- 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.

- a) Son servicios de envíos generales aquellos para los que el operador postal correspondiente no otorga más garantías al envío que las ofrecidas con carácter general que, en todo caso, deberán ser, como mínimo, las contempladas en este Reglamento para todos los envíos postales. Tales envíos son confiados

al operador, sin que medie recibo justificativo individualizado de cada uno de dichos envíos que permita identificar la dirección postal del remitente y del destinatario o, en su caso, documento comprensivo de varios envíos numerados en el que consten los citados datos.

b) Son servicios de envíos certificados los que, previo pago de una cantidad determinada a tanto alzado, establecen una garantía fija contra los riesgos de pérdida, sustracción o deterioro, y que facilitan al remitente, en su caso a petición de éste, una prueba del depósito del envío postal o de su entrega al destinatario.

c) Son servicios de envíos con valor declarado los que permiten asegurar éstos por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, sustracción o deterioro.

Por las prestaciones básicas o complementarias que conllevan, los servicios pueden ser:

a) Ordinarios, cuando los envíos son confiados al operador postal de que se trate para la realización de un servicio postal acogándose a condiciones y calidades regulares preestablecidas por el operador postal.

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, como y cuando se solicite por el usuario.

Los servicios de recogida, admisión, clasificación, entrega, tratamiento, curso, transporte y distribución de los envíos interurbanos y transfronterizos, certificados o no, de las cartas y de las tarjetas postales, siempre que su peso sea igual o inferior a 350 gramos, no podrán considerarse dentro de esta categoría cuando el precio efectivamente cobrado por ellos no sea, al menos, cinco veces superior al montante de la tarifa pública correspondiente para los envíos ordinarios de objetos de la primera escala de peso de la categoría normalizada más rápida.

c) Especiales, si se trata de servicios que contemplan prestaciones de naturaleza específica, distintas de las recogidas en el párrafo b) de este apartado, 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.

En cualquiera de los casos previstos en los apartados anteriores, las operaciones del servicio postal en su conjunto son las siguientes:

a) Recogida: es la operación consistente en retirar los envíos postales depositados en los puntos de acceso a la red postal del operador. Los puntos de acceso son las instalaciones físicas, especialmente los buzones 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.

- b) Admisión: consiste en la recepción por parte del operador postal de envío que le es confiado por el remitente para la realización del proceso postal integral y del que se hace responsable en los términos previstos en este Reglamento.
- c) Clasificación: incluye el conjunto de operaciones cuyo fin es la ordenación de los envíos postales, atendiendo a criterios de la operativa postal.
- d) Tratamiento: es el conjunto de las operaciones auxiliares realizadas con los envíos postales admitidos por el operador destinados a prepararlas para subsiguientes operaciones postales.
- e) Curso: es la operación u operaciones que permiten el encaminamiento de los envíos postales.
- f) Transporte: es el traslado por cualquier tipo de medios de los envíos postales hasta su punto de distribución final.
- g) Distribución: es cualquier operación realizada en los locales de destino del operador postal a donde ha sido transportado el envío postal de forma inmediatamente previa a su entrega final al destinatario del mismo.
- h) Entrega: es el reparto de los envíos en la dirección postal en ellos consignada, con las salvedades que se establecen en este Reglamento.

A efectos del necesario otorgamiento de los correspondientes títulos habilitantes, cada una de estas operaciones es susceptible de constituir, por sí misma, un servicio postal.

2.3.- SERVICIO POSTAL UNIVERSAL Y CATÁLOGO DE SERVICIOS

El Servicio Postal Universal es el conjunto de servicios postales cuya prestación garantiza el Estado de forma permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para todos los usuarios.

Este servicio incluye las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos, tanto de cartas y tarjetas postales de hasta dos kilogramos de peso, como de paquetes postales de hasta veinte kilogramos de peso (art. 21 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal).

El servicio postal universal incluye también la prestación de los servicios de certificado y valor declarado para los envíos antes indicados.

El Estado ha encomendado la prestación del servicio postal universal a la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima», por un período que finaliza el año 2026 (disposición adicional primera de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal).

El catálogo completo de servicios de Correos es actualmente el siguiente:

Agente Comercial de Correos
Agente Turístico de Correos
Apartado Postal
Autoridad de Sellado de Tiempo de Correos
Base de datos de Códigos Postales Básica y Plus
Burofax Premium Online
Burofax Premium
Buzón de vacaciones
Capa Cartográfica
Carta Certificada Urgente
Carta Certificada
Carta Ordinaria
Carta Urgente Certificada
Carta Urgente
Carta certificada digital
Carta digital
Cobro de Recibos
Correos Add
Correos Data
Correos Target
Crea tu App
Crea tu Tienda Online
Crea tu Web
Distintivo Ambiental DGT
Distintivo Ambiental DGT
Distribución de Envíos a través de la Red de Puntos de Atención de Correos
El Desván de Correos
Embalajes Ecológicos Línea Verde
Embalajes Prepagados Correos Express
Embalajes Prepagados
Franqueo en Destino
Gestiona tu tienda online desde el móvil
Giro Inmediato
Giro Internacional
Giro Nacional
Mi Postal
Notificaciones Administrativas Online
Notificaciones Administrativas
Paq 10
Paq 14
Paq 24
Paq Estándar
Paq Estándar
Paq Ligero
Paq Light Internacional

Paq Light Internacional
Paq Premium
Paq Premium Internacional
Paq Premium Internacional
Paq Premium
Paq Retorno
Paq Retorno Premium Online
Paq Retorno Premium
Paq Retorno
Paq Standard Internacional
Paq Standard Internacional
Paq Today
Paquete Internacional Económico Online
Paquete Internacional Económico
Plataforma multicanal Nexo
Publi-City
Publibuzón
Publicorreo Estándar
Publicorreo Plus
Publicorreo Premium
Publicorreo Óptimo
Recarga de móviles
Reenvío Postal
Servicio de Registro Virtual Electrónico con la Administración (ORVE)
Sobres y Cajas
Tarjeta Más Cerca
Tarjeta Más Cerca
Tarjeta Postal Digital
Tarjeta Postal
Telegrama
Telegrama Online
Vende en Marketplaces

2.4.- OBJETOS PROHIBIDOS COMO ENVÍOS POSTALES

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.

De conformidad con los principios enunciados en el artículo anterior, no pueden incluirse en ninguna clase de envíos postales los objetos siguientes:

1. Los productos sometidos a régimen de reserva y no provistos de autorización especial para circular por la red postal.
2. El opio y sus derivados, la cocaína y demás estupefacientes y sustancias psicotrópicas, salvo si se envían con fines medicinales y acompañados de autorización oficial.

3. Los envíos cuya envoltura o cubierta contenga textos o dibujos que vulneren cualquiera de los derechos fundamentales de la persona.
4. Los envíos de armas.
5. Las materias explosivas, inflamables y otras peligrosas, salvo las biológicas perecederas, intercambiadas entre laboratorios oficialmente reconocidos, y las radiactivas depositadas por expedidores debidamente autorizados.
6. Los animales vivos, sin estar provistos de una autorización especial o ser intercambiados entre instituciones oficialmente reconocidas.
7. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de delito.
8. 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.
9. Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida en el país al que van destinados.
10. Los objetos cuya circulación esté prohibida en España, con arreglo a la normativa en vigor.
11. Los que se determine en convenios internacionales en los que España sea parte signataria.

2.5.- COMPROBACIÓN DEL CONTENIDO DE LOS ENVÍOS

Cuando se sospeche racionalmente que un envío presentado en la oficina de admisión del operador postal contiene algún objeto cuya circulación por la red postal esté prohibida o que no se ajuste al contenido declarado en el sobre o cubierta, cuando esto sea preceptivo, se invitará al remitente a que lo abra, y si éste no lo hiciese se denegará su admisión. Análogo procedimiento se seguirá, en cuanto sea posible, con los objetos depositados en los buzones.

Cuando los operadores postales tengan fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos no pueda circular por la red postal o esté sometido a requisitos que no se hayan cumplido, procederá como se indica en el apartado anterior, si no hubiera salido todavía de origen, remitiéndolo, en otro caso, con separación de los demás, a la oficina de destino. Desde esta oficina se notificará al destinatario dicha circunstancia, a fin de proceder como se indica en el apartado anterior y, si se negase a su apertura, no se entregará y se dará traslado del hecho a la Secretaría General de Comunicaciones del Ministerio de Fomento para que resuelva sobre el trato que deba darse al envío.

2.6.- SISTEMAS DE PAGO

Sellos de correos.- El sello de correos tiene poder liberatorio del importe del franqueo en la cuantía que en el mismo se consigna.

El franqueo, mediante sellos, requerirá su incorporación a la cubierta del envío de que se trate, adhiriéndose siempre que sea posible, en una única fila horizontal, en el ángulo superior derecho de la misma en que figura la dirección.

En el lado de la dirección de los envíos sólo podrán adherirse sellos de correos o etiquetas de servicio, pero nunca viñetas o etiquetas benéficas, publicitarias o de cualquier otra clase, salvo autorización concedida por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

En las viñetas o etiquetas benéficas, publicitarias y similares no podrán figurar las palabras "España" o "Correos", ni indicación alguna relativa al valor o de otra clase que pueda inducir a confusión con cualquier elemento de franqueo.

Sellos u otros signos distintivos previamente estampados.- Servirán como franqueo, siempre que estén oficialmente emitidos, los sellos o signos distintivos que estén incorporados a la cubierta del envío postal, siendo la venta de la cubierta (sobres, tarjetas y cartas-sobre) y la realización del franqueo efectuadas simultáneamente.

Medios de pago alternativos.- Los envíos postales cursados a través de la red del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrán circular con otros medios de pago alternativos al franqueo, entre los que se encuentran las impresiones de máquinas de franquear, las estampillas de franqueo, el franqueo de pago diferido, el franqueo en destino y el prepago.

La aplicación de estos sistemas de pago alternativos a los efectos de franqueo para los servicios incluidos en el servicio postal universal deberá ser comunicada, por el citado operador, al Ministerio de Fomento, a través de la Secretaría General de Comunicaciones. Asimismo, será comunicada cualquier modificación que se introduzca en los procedimientos de desarrollo y aplicación de estos sistemas de pago, en la medida en que afecten al servicio postal universal.

Impresiones de máquinas de franquear.- El franqueo de los envíos postales puede efectuarse, en sustitución de los sellos o simultáneamente con ellos, por medio de impresiones o estampaciones realizadas con máquinas de franquear de modelos autorizados por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

Los troqueles, tarjetas vale, precintos de garantía u otros medios de control de uso de la máquina serán confeccionados por el suministrador que determine el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

Cuando se trate de objetos cuyas dimensiones no permitan la estampación o impresión directa, ésta podrá obtenerse en una etiqueta o faja en la que figuren impresos el nombre y la dirección del remitente y del destinatario, y que habrá de adherirse en toda su extensión a los envíos respectivos. Este procedimiento no podrá, en ningún caso, aplicarse a la correspondencia asegurada.

Estampillas de franqueo.- Las estampillas de franqueo reflejarán el valor de la tarifa o precio exigido por la prestación del servicio de que se trate, adhiriéndose a la cubierta de los envíos en los términos que establezca el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

Franqueo de pago diferido.- Previo contrato con el remitente, los envíos circularán con una identificación de este medio de pago, procediéndose al pago del servicio correspondiente en el momento, lugar y condiciones que establezca el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal

universal. En función de sus peculiaridades, este sistema podrá admitir distintas modalidades de pago, tales como el franqueo pagado, concertado y otras que se determinen por dicho operador.

Franqueo en destino.- En los casos y con los requisitos y condiciones que determine el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, el pago por la prestación del servicio correspondiente podrá efectuarse no en origen, sino en destino.

Prepago.- El sistema de prepago permite que los sobres o embalajes que contengan los envíos postales incorporen el precio o tarifa de la prestación postal.

2.7.- AUTORIZACIONES PARA EL FRANQUEO POR MEDIO DE MÁQUINAS

Autorizaciones.- El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrá autorizar a entidades públicas o privadas y a personas físicas la utilización de máquinas de franquear cuando lo aconsejen razones técnicas, operativas o comerciales que beneficien la prestación de servicios postales por aquél.

Procedimiento.- Las entidades o las personas físicas que deseen ser autorizadas para la utilización de máquinas de franquear deberán solicitar, por escrito, al órgano que se determine por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, el uso de las mismas.

Contenido.- La autorización otorgada por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal no atribuye otro derecho que el uso de la máquina concedida en los términos establecidos en la autorización y en las instrucciones que el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal determine.

Tanto la autorización como la máquina no podrán ser cedidas o transmitidas a otra persona distinta del autorizado.

La entidad o persona física autorizada para el uso de la máquina responderá de cualquier daño o perjuicio producido tanto en la máquina de franquear que les fuera facilitada como por la mala utilización del franqueo efectuado, a través de la misma.

2.8.- IRREGULARIDADES EN MATERIA DE FRANQUEO

Insuficiencia de franqueo.- Los envíos postales destinados a circular por el territorio nacional que ingresen en la red pública postal sin franqueo o con franqueo insuficiente deberán abonar en concepto de insuficiencia de franqueo, como mínimo, el doble de dicha insuficiencia, que será satisfecha por el remitente o por el destinatario, según proceda.

A los envíos postales no franqueados o con franqueo insuficiente que vayan destinados o que procedan del extranjero les será de aplicación la normativa internacional.

Cuando se estime que la insuficiencia del franqueo es abusiva o intencionada por la pluralidad y frecuencia de envíos mal franqueados realizados por un mismo remitente no se cursarán a destino.

2.9.- TELEGRAMAS

El servicio Telegrama posibilita el envío urgente de mensajes con entrega registrada (bajo firma del destinatario), cursados por medios electrónicos desde origen hasta el centro de distribución de destino, con posibilidad de certificar fehacientemente tanto su entrega como su contenido.

-Plazos de entrega:

Nacional:

Si el envío tiene como destino el territorio nacional, el plazo de entrega será en el mismo día hábil (si el proceso de admisión online se ha completado antes de las 12.45 h. y su destino son localidades con Unidades de Reparto Especial).

El resto de los envíos se entregarán en la mañana del siguiente día hábil.

Internacional:

Estos plazos dependerán del país de destino.

-Forma de entrega:

En el domicilio del destinatario.

En oficinas de Correos.

Apartado de Correos.

-Otras características:

El telegrama es una transmisión segura e inmediata.

Tiene valor de prueba ante jueces y tribunales.

Puedes solicitar una copia certificada como prueba legal frente a terceros.

-Garantía:

Por demora imputable a Correos, se devuelve la tarifa correspondiente al Telegrama sin incluir los valores añadidos.

2.10.- EL REEMBOLSO

El reembolso es el cobro de una venta a distancia a la entrega de la mercancía. Tiene cobertura nacional e internacional. En el territorio nacional el envío puede combinarse con Carta Certificada, Paquete Postal, Paquete Azul, Postal Exprés, Correo Prisma y Paquete Postal Venta por Correo. En el Internacional con Carta Certificada Internacional y Paquete Internacional Económico.

Puede ser de ámbito nacional e internacional. La modalidad del giro reembolso puede ser: a abonar en cuenta, a pagar mediante cheque postal y a pagar en metálico. Permite como servicio adicional, la elección

de la forma de pago más conveniente: efectivo, cheque postal o ingreso en cuenta corriente. El reembolso se puede imponer en cualquier oficina de Correos, para el envío de mercancías se puede combinar con Carta Certificada, Postal Exprés, Correo Prisma, Paquete Postal y Paquete Azul.

2.11.- EL GIRO

El servicio de giro, es aquel mediante el cual se ordenan pagos a personas físicas o jurídicas por cuenta y encargo de otras, a través de la red postal pública, garantizando la cantidad girada. Este servicio implica la entrega al destinatario o a la persona autorizada del importe económico en la dirección indicada, en su caso, admitiendo en su ejecución distintas calidades, en función de su forma de entrega. Gracias al control y confidencialidad del proceso, el giro es un servicio totalmente personalizado.

- Giro inmediato: Es un servicio que permite el envío de dinero con disponibilidad instantánea en cualquier oficina de Correos por parte del destinatario. Disponibilidad inmediata. Modalidad de abono: en cualquier oficina de Correos mediante identificación por localizador entregado al remitente en el momento de la admisión. Importe máximo: 2.499,00 €. Importe mínimo: 0,10 €. El servicio incluye sin coste adicional el envío de una comunicación privada de 140 caracteres.

- Giro Nacional:

Plazos de entrega: España (entre 3 y 5 días hábiles) y Andorra.

De forma ordinaria: Entrega en todo el territorio nacional del 95% de los giros en 3 días hábiles.

De forma urgente: El mismo día, para giros depositados en oficina antes de las 13:00 horas y destinados a grandes poblaciones.

Modalidad de abono:

Efetivo,
Cheque (giro nacional),
Ingreso en cuenta corriente (giro nacional).

Importes girados:

Máximo por giro es de 2.499,00€.

Mínimo de un giro es de 0.10€.

Los giros, cuyo importe individual sea inferior a 499,99 € se abonarán siempre en metálico.

Los de cantidad igual o superior a 500 € se abonarán mediante cheque nominativo.

Si hay varios giros a pagar a un mismo destinatario, cuya suma sea o igual o superior a 500 €, se pondrán al pago mediante cheque nominativo por el importe total de la suma de los importes de todos los giros.

Forma de entrega:

Domicilio Ordinario.

Domicilio Ugente.

Giro en Oficina: lista y apartado.

Operativa:

Permite incluir el envío de una comunicación privada de 140 caracteres.

Entrega en domicilio.

- **Giro Internacional**: Servicio que permite el envío de dinero a destinos internacionales. Es un servicio que permite ordenar pagos a personas o entidades en las localidades de los países con los que Correos tiene establecido acuerdo, garantizando la cantidad girada, sin retención alguna al destinatario y atendiendo a las restricciones que cada país tenga vigentes respecto a los tipos y formas de abono. Modalidad de abono: metálico y cheque. Importes girados: El importe nominal máximo por orden de pago (giro) está en función del país de destino. Además, el importe máximo a girar por persona no podrá superar los 2.499,99 € o su contravalor en moneda extranjera. El servicio incluye sin coste adicional el envío de una comunicación privada de 140 caracteres.

2.12.- JUSTIFICANTE DE RECEPCIÓN (ACUSE DE RECIBO)

El Justificante de Recepción (o Acuse de Recibo) es la confirmación de la entrega de un envío postal o telegráfico. Es la forma de saber cuándo y quién recibió el servicio: sabrá quién recepcionó el envío, la hora y la fecha. El remitente recibe, en su domicilio, un justificante en el que se le informa de todos los detalles de la entrega.

OBSERVACIÓN: Como complemento de este apartado se acompaña un documento-resumen sobre “Franqueo, depósito, entrega, recogida y distribución de correspondencia y paquetería”, la información oficial de Correos sobre tarifas postales, así como modelos de envíos postales.

La correspondencia

Vamos a diferenciar la correspondencia del correo.

Podríamos definir la correspondencia como el conjunto de cartas que se envían o se reciben.



La oficina de correos es el edificio donde se recibe y entrega la correspondencia.

Los organismos públicos mueven gran cantidad de correspondencia, tanto de envíos como de recepción. En ellos hay un departamento o sección que se ocupa de todas las tareas relacionadas con la correspondencia: el franqueo, depósito, registro, entrega, recogida y distribución.



Una pieza fundamental dentro de la gestión de la correspondencia es la persona encargada de repartirla, de hacerla llegar a la persona adecuada.

- **La correspondencia de entrada y de salida.**

En tu trabajo te vas a encontrar con dos tipos de correspondencia, la de entrada y la de salida.

La correspondencia de **entrada** es la que se recibe en la organización y para tramitarla se realizan las tareas de recepción, registro, clasificación y distribución.



La correspondencia de **salida**, es la que se envía al exterior de la organización. Para su trámite también se realizan una serie de tareas de comprobación, registro, plegado y ensobrado, franqueo y envío.

- **Técnicas básicas de recepción y envío**

En este apartado vas a conocer los conceptos básicos referentes a la recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia que entra y la comprobación, registro, plegado y ensobrado, franqueo y envío de la correspondencia de salida.

Estos conceptos se van a utilizar diariamente en el trabajo y tienes que estar familiarizado con ellos.

Correspondencia de entrada o recibida

Podemos señalar las siguientes fases:

- **Recepción:** la correspondencia se recibe por correo o mensajería, pueden ser cartas, facturas, periódicos, revistas, catálogos, paquetes... Suele haber bandejas o estantes para colocar la correspondencia que entra según el tipo.



En algunos casos junto con la correspondencia vendrá un albarán o un aviso de recibo, que son documentos que sirven para dejar constancia de que se ha entregado el envío al destinatario. Este albarán o acuse de recibo deberá ser firmado a la entrega.

También se puede recoger la correspondencia en una oficina de correos, cuando tienes un apartado de correos.



Un apartado de correos es una caja o sección de una oficina de correos con un número donde se depositan las cartas y paquetes enviados a un destinatario, en espera de que sean recogidos por él.

- **Registro.** La correspondencia se registrará en un documento de entradas según el procedimiento del lugar de trabajo. Generalmente serán registradas las entradas de escritos y comunicación dirigidas a un órgano administrativo. No todos los escritos tienen que registrarse, por ejemplo la documentación complementaria que acompaña a un escrito o comunicación que es objeto de registro, los documentos publicitarios, comerciales o informativos, ni la correspondencia cerrada que sólo puede ser abierta por la persona a la que va dirigida.

El registro consiste en estampar un sello en cada documento, escribir un número ordenado según las entradas y poner la fecha.



Hay que verificar que la correspondencia tenga los datos completos de a qué área o persona va dirigida.

El correo que llega certificado o certificado con acuse de recibo debe de registrarse antes de pasar a su clasificación y distribución.

- **Clasificación.** La correspondencia se agrupará según sea urgente, ordinario, certificado.



Hay correo que va a nombre de una persona o un servicio concreto del organismo. Ese correo se clasifica en los casilleros correspondientes para ser repartido. En el caso de que sea "Urgente", la entrega será inmediata a la persona o departamento que corresponda.

Hay correo que va dirigido a un organismo, sin especificar la persona o departamento, suele ser publicidad, catálogos, facturas, etc. Este correo se aparta para ser abierto y revisado por el estamento administrativo.

Si la correspondencia no se encuentra identificada correctamente, es decir los datos del destinatario son insuficientes o erróneos, se aparta para aclarar su posible identificación.

Hay casos en que ha habido un error y llega a un organismo un correo donde no existe el destinatario, en ese caso se clasifica en el casillero para remitirlo de nuevo a la oficina de correos correspondiente.

- **Distribución.** La distribución de la correspondencia dependerá de la Administración pública si es muy grande o pequeña, de la distancia entre los diferentes departamentos, etc. Es importante pensar en el recorrido antes de distribuir la correspondencia, en el caso de correspondencia urgente se realizará la entrega en primer lugar. La entrega en algunos organismos no se hace en mano, sino que hay bandejas especiales para dejar la correspondencia que llega diariamente.



Correspondencia de salida o envío

En los distintos departamentos de una Administración Pública manejan diferente correspondencia que envían diariamente.

Para realizar los envíos de la misma se realizan las siguientes fases:

- **Recogida** de la correspondencia.

Al igual que la distribución de la correspondencia, la recogida dependerá de la Administración Pública, es importante hacer un recorrido diariamente en busca de la correspondencia a enviar. En algunos organismos se deposita en una bandeja para que sea recogida.

- **Clasificación** de la correspondencia.

Se clasifica la correspondencia en función de si es urgente, certificada, ordinaria y de cuál hay que registrar.

- **Plegado y ensobrado.**



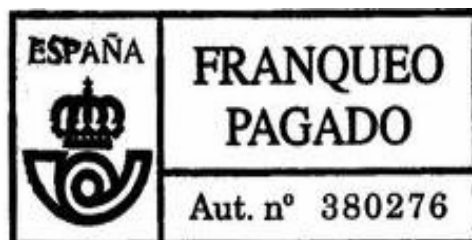
Se pliega y se introduce en sobres, teniendo cuidado de no dejar fuera ningún documento anexo. Los datos del destinatario se pueden imprimir en el sobre, escribirlo a mano, con etiquetas adhesivas o disponer de sobres con ventanilla.

- **Franqueo.**



El franqueo se puede realizar a través del sello postal.

Algunos organismos contratan con el servicio de correos el franqueo, se le llama franqueo pagado.



Se identifica mediante esta impresión que se coloca en la esquina superior derecha del sobre en el lugar del sello postal.

- **Envío.**

El envío consiste en hacer llegar la correspondencia al servicio de correos o a agencias de mensajería para que ellos se encarguen de hacerlo llegar a su destinatario.



- **La seguridad y confidencialidad en la manipulación de la correspondencia.**

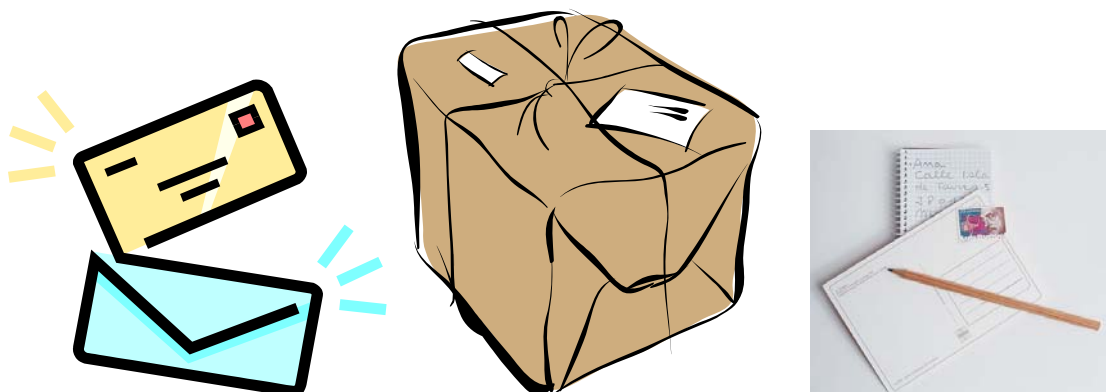
Todos los organismos deben cumplir la normativa en materia de seguridad y confidencialidad en la manipulación de la correspondencia y paquetería.

La Ley orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal nos dice que tenemos el deber de mantener en secreto la información recibida y de destruir los documentos confidenciales cuando ya no se necesiten.

El manipular correspondencia te hace responsable de su seguridad, cuidado y confidencialidad. Es importante que nunca abras la correspondencia y que tengas cuidado de no perderla y de entregarla a otra persona que no sea la destinataria.

El servicio de correos

El servicio de correos también se llama servicio postal, es un organismo que distribuye documentos escritos y otros paquetes de tamaño pequeño por todo el mundo.



En la Administración se utilizan los servicios postales para enviar, principalmente documentos.

Para enviar cualquier documento se necesita saber:

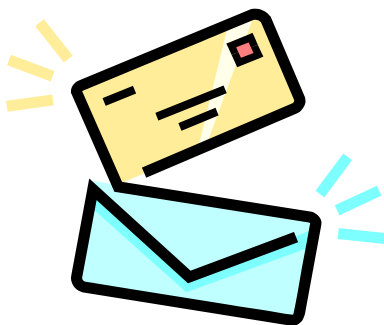
- El remitente: es la persona que manda el envío.
- El destinatario: es la persona que recibe el envío.
- El operador postal: es la empresa que se encarga de trasladar un envío desde su lugar de origen hasta su lugar de destino.

Es importante conocer los siguientes conceptos para que comprendas el trabajo que vas a realizar.

• Los envíos postales.

Hay diferentes tipos de envíos postales, vamos a ver: las cartas (ordinarias, certificadas y urgentes), los paquetes postales, los envíos de publicidad directa, los libros, los catálogos y las publicaciones periódicas.

- La carta ordinaria.



Es la más utilizada. La carta es un envío cerrado cuyo contenido no se indica y no puede conocerse. Es un mensaje que una persona envía a otra.

- **La carta certificada.**

Se utiliza para envíos importantes que requieren seguridad y garantía de que se entrega, para ello el destinatario o una persona autorizada tiene que firmar a la entrega.

En el sobre se coloca una pegatina para la firma del destinatario.



La carta certificada puede ir con aviso de recibido. Se utiliza cuando queremos asegurarnos de que el correo llega a manos del interesado, quien lo firmará en el momento en que le sea entregado. El funcionario devolverá el acuse de recibo firmado y devuelto al departamento correspondiente.

- **La carta urgente.**

Es igual que la carta, pero con carácter urgente. Se realiza cuando el envío es muy urgente y se entrega en el buzón del destinatario. Puede ir también certificada.



- **El Paquete postal.**

El paquete postal es un envío que puede contener cualquier objeto, sustancia o materia cuya circulación está permitida.

- **Los libros, catálogos y publicaciones periódicas.**



Los libros también se pueden enviar por correo.

Los catálogos se envían envueltos en plástico transparente o en un sobre abierto para saber que es un catálogo. Cuando recogemos un catálogo en el sobre o etiqueta aparece la palabra catálogo.



Las publicaciones periódicas son revistas, boletines o periódicos que se publican cada determinado tiempo, por ejemplo cada mes, semana o cada día. Tienen siempre el mismo nombre, por ejemplo “La Voz de Galicia”



Servicios de mensajería

Son como el servicio de correos pero empresas privadas, también se dedican a recoger y repartir por todo el mundo mensajería y paquetería.



Tienen diferentes opciones como envío en oficina, en mano, urgente...

Funcionan recogiendo el envío en el lugar que se le indica. Para ello se rellena un albarán de recogida, del cual el cliente se queda una copia.

Entregan el envío en la dirección acordada junto con el albarán de entrega. El precio depende del tipo de envío, local, nacional o internacional, el peso, el tamaño, la urgencia...

Para tramitar el envío rellenan un documento que se llama albarán.

El albarán de recogida sirve para dejar constancia de que se ha recogido el envío en la dirección del cliente.

El albarán de entrega sirve para dejar constancia de que se ha entregado el envío al destinatario.

COLOMBIA CORREOS Y TELECOMUNICACIONES S.A. REGISTRO DE ENTREGAS DOMICILIARIAS EN EL SECTOR PRIVADO - SECCION DE SERVICIOS A LA INDUSTRIA - SECCION DE SERVICIOS AL COMERCIO - SECCION DE SERVICIOS AL TRANSPORTE - SECCION DE SERVICIOS AL TURISMO - SECCION DE SERVICIOS AL SECTOR PUBLICO - SECCION DE SERVICIOS AL SECTOR EDUCATIVO - SECCION DE SERVICIOS AL SECTOR CULTURAL - SECCION DE SERVICIOS AL SECTOR DEPORTIVO - SECCION DE SERVICIOS AL SECTOR SOCIAL - SECCION DE SERVICIOS AL SECTOR AMBIENTAL - SECCION DE SERVICIOS AL SECTOR DE SEGURIDAD - SECCION DE SERVICIOS AL SECTOR DE DEFENSA - SECCION DE SERVICIOS AL SECTOR DE JUSTICIA - SECCION DE SERVICIOS AL SECTOR DE SALUD - SECCION DE SERVICIOS AL SECTOR DE VIVIENDA - SECCION DE SERVICIOS AL SECTOR DE OTRAS ACTIVIDADES ECONOMICAS Y SOCIALES.

Formulario 2007 - BAP 000002

RECEPCIÓN

El/La que suscribe declara que el envío reseñado ha sido debidamente:

☐ Entregado

☐ Rehusado

NOMBRE Y APELLIDOS DEL RECEPTOR

DNI DEL RECEPTOR

FECHA

FIRMA DEL RECEPTOR

1º INTENTO

ENTREGA DOMICILIARIA

INTENTO 2º

IDENTIFICACION

FIRMA EMPLEADO *

FECHA Y HORA

1. Entregado a Domicilio	
2. Dirección Incorrecta	
3. Ausente Reparto	
4. Desconocido/a	
5. Fallecido/a	
6. Rehusado	
7. No se hace cargo	

IDENTIFICACION

FIRMA EMPLEADO *

FECHA Y HORA

* Empleado/a que realiza y da fe del resultado de la entrega

NOTIFICACION

SELLO DE LA OFICINA DE ENTREGA O DEVOLUCIÓN

OFICINA

IDENTIFICACION

FIRMA EMPLEADO *

8. Entregado
9. No retirado

ATENCIÓN NO SOBREPASAR POR ABAJO ESTE LÍMITE • ATENCION NO SOBREPASAR POR ABAJO ESTE LIMITE

CORREOS

The image shows two items against a white background. On the left is a yellow certified envelope from Correos. It features a white label with a barcode and the number 'CD 00643843570' printed twice. Below the label is a white rectangular area with the word 'FIRMA' and a small crown logo. At the bottom left of the envelope is the 'CORREOS' logo, and at the bottom right is the word 'CERTIFICADO'. On the right is a blue textured card with diagonal white lines and the word 'LUX' repeated diagonally. In the top left corner of the overall image is a dark blue rectangle with the 'Castilla-La Mancha' logo and name. In the top right corner is a white rectangular stamp with a crown logo and the text 'ESPAÑA', 'FRANQUEO PAGADO', and 'Aut. nº 450351'.

** Importe de la cantidad asegurada o en caso de envíos con reembolso la cantidad a cobrar.

Administración de Correos de origen / Administration des postes d'origine		ESPANA / ESPAGNE		AVISO de recibo/de entrega/de pago/de inscripción CN 07 AVIS de réception/de livraison/de paiement/d'inscription	
Oficina de depósito / Bureau de dépôt	Fecha / Date	Servicio de Correos / Service des postes Sello de la oficina que devuelve el aviso / Timbre du bureau renvoyant l'avis			
Destinatario del envío / Destinataire de l'envoi					
Clase de envío / Nature de l'envoi		Prioritario / Por avión / Prioritaire / Par avion		Devolver a / Renvoyer à Nombre o razón social / Nom ou raison sociale Calle y n.º / Rue et n.º Localidad y país / Localité et pays	
☐ Prioritario/Carta / Prioritaire/lettre ☐ Certificado / Recommandé ☐ No prioritario/Impreso / Non Prioritaire ☐ Entrega registrada / Livraison attestée ☐ Giro ordinario/Mandat-ordinaire/de depósito/de versamento ☐ Cheque de consignación / Chèque d'inscription					
N.º del envío / N.º de l'envoi		A llenar por el expedidor / A remplir par l'expéditeur		Valor declarado / Valeur déclarée Importe / Montant	
☐ Encomienda / Colis ☐ Valor declarado / Valeur déclarée ☐ Importe / Montant					
A completar en destino / A compléter à destination		El envío arriba indicado fue debidamente: ☐ entregado / remis ☐ pagado / payé ☐ inscrito en CCP / inscrit en CCP		Devolver a / Renvoyer à Nombre o razón social / Nom ou raison sociale Calle y n.º / Rue et n.º Localidad y país / Localité et pays	
Fecha y firma / Date et signature					

* Este aviso podrá ser firmado por el destinatario o, si los reglamentos del país de destino lo permiten, por una persona autorizada o por el empleado de la oficina de destino.
 * Cet avis pourra être signé par le destinataire ou, si les règlements du pays de destination le permettent, par une autre personne autorisée ou par l'employé du bureau de destination.

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A. (S.A. de Correos)
 902 197 197 / 902 197 197 / 902 197 197 / 902 197 197

ACUSE DE RECIBO INTERNACIONAL

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A. (S.A. de Correos)
 MADRID. Telfs: 902 197 197 o 902 197 197 / C.F. 43003407

M-11
 ESPACIO PARA CÓDIGO DE BARRAS

REMITENTE

D. _____ NIF _____

DESTINATARIO

D. _____

C. _____ n.º _____ piso _____

Población _____

CP _____ Prov. _____ País _____

Sello de fechas o validación mecánica

ESPACIO A RELENAR POR CORREOS

MODALIDAD ☐ Carta ☐ Impreso ☐ Urgente ☐ Aviso de Recibo	☐ Paquete Postal ☐ Paquete Azul ☐ Reembolso ☐ Asegurada

Euros
 Euros

INFORMACIÓN 902 197 197 INTERNET www.correos.es

CARTA CERTIFICADA

Este impreso se sustituirá por la relación de certificados vista anteriormente en caso de más de tres envíos de este tipo.

Mod. 35
AVISO DE RECIBO

 **Correos y Telégrafos**

Oficina de origen del envío:
(que consignará los datos)

Envío nº depositado el

Clase de envío certificado: (1)

Valor declarado Euros (2)

Giro Postal de Euros (2)

(3)

Destinatario:

Domicilio:

Nº Piso:

Código Postal:

Población:

Provincia:

FRANQUEO

(1) Carta, impreso, etc.
(2) Tactase si procede
(3) Hacer constar lo que se desea

ACUSE DE RECIBO NACIONAL

 **Correos y Telégrafos - ESPAÑA**

RECIBO ☐ PRIORITARIO ☐ E.P.G. ☐ ECONÓMICO

Receptor: Prioritario Económico


CP03106502 9ES

El envío/la encomienda puede ser abierto/s de oficio
L'envoi/la commande peut être ouvert d'office

Valor declarado - en letras Valor déclaré - en lettres en cifras en chiffres

Importe del reembolso - en letras Montant du remboursement - en lettres en cifras en chiffres

Cuenta corriente postal nº, centro de cheques Compte courant postal n°, centre de chèques

Descripción del contenido (y cantidad de objetos)
Designation du contenu (et nombre d'objets)

País de origen de las mercancías
Pays d'origine des marchandises

Nº territorial
(si se conoce)
N° territorial (si connu)

Peso neto
Poids net

Valor imponible
Valeur imposable

IMPORTANTE Para evitar demoras en el trámite aduanero y gastos adicionales, es necesaria una descripción detallada del contenido y su valor. Para países no comunitarios deberá cumplimentar una declaración de aduana (mismo modelo de EMS).

☐ Muestra comercial ☐ Documentos ☐ Regalo ☐ Cebos

Categoría de encomienda Categoría de colis

Instrucciones del expedidor en caso de no efectuar la entrega
Instructions de l'expéditeur en cas de non-livraison

☐ Aviso de falta de entrega al expedidor
Avis de non-remise à l'expéditeur

☐ Devolver al expedidor después de (Días) Jours

☐ Reembolsar al destinatario a la dirección que se indica
Rembourser le destinataire à l'adresse indiquée

☐ Devolver inmediatamente al expedidor
Remettre immédiatement à l'expéditeur

☐ Tratar como abandonada
Traiter comme abandonnée

☐ por vía de superficie/S.A.L. ☐ por avión

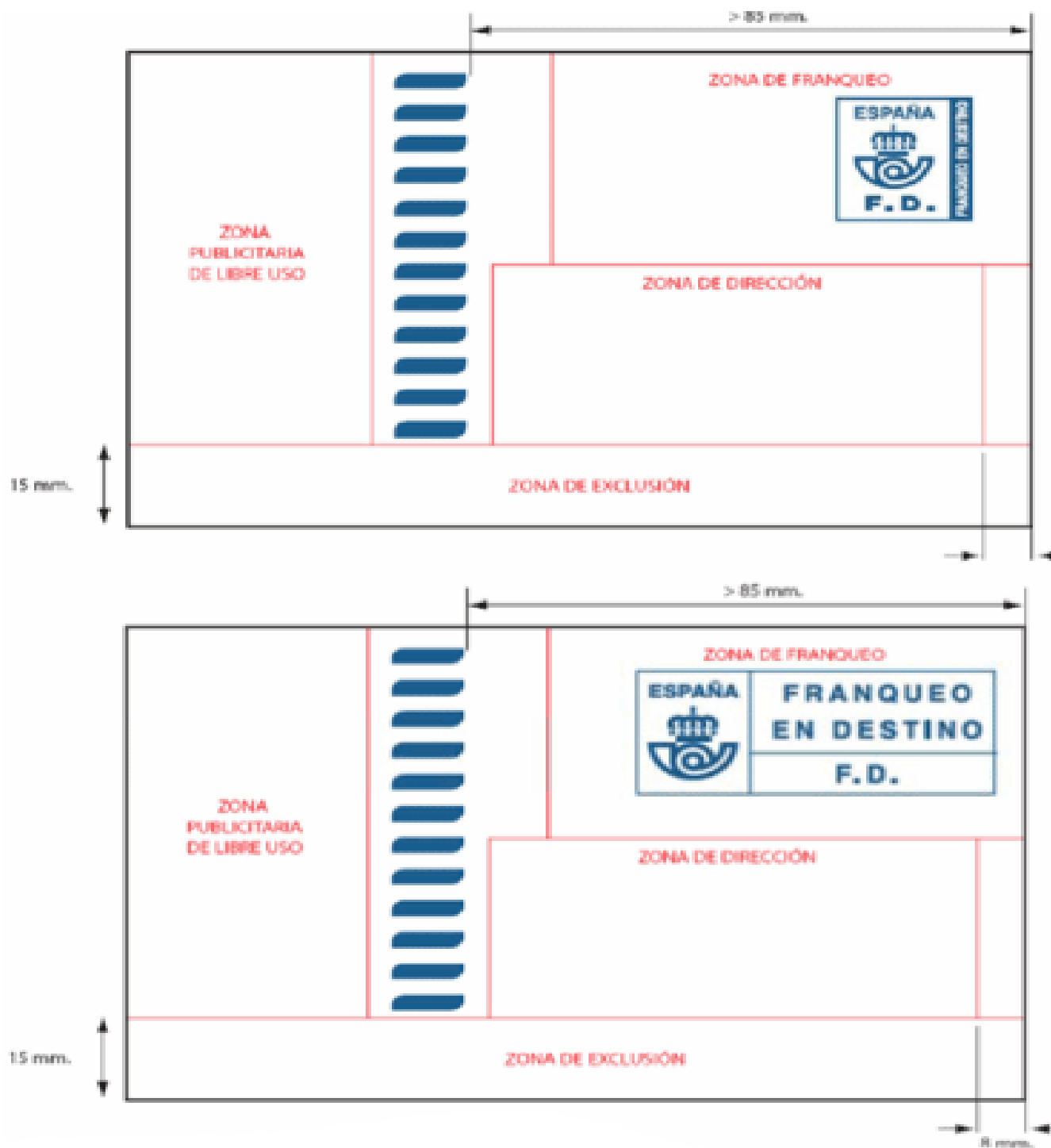
☐ por vía de superficie/S.A.L. ☐ por avión

Fecha y firma del expedidor Date et signature de l'expéditeur

(VER REVERSO)

IMPRESO DE ADUANAS

SOBRE DE FRANQUEO EN DESTINO



ETIQUETAS AUTOADHESIVAS CODIGOS DE BARRAS

1. LAS ETIQUETAS GRANDES VAN EN LAS CARTAS
2. LAS ETIQUETITAS PEQUEÑAS VAN, UNA EN LA RELACION Y LA OTRA EN EL ACUSE DE RECIBO SI LA CARTA LO LLEVARA

PA0013947211 8
PA0013947211 8

Paquete Azul
 entrega a domicilio

www.correos.pe 122 10 132

P A 0 0 1 3 9 4 7 2 1 1 8

P A 0 0 1 3 9 4 7 2 1 1 8

FECHA DE AVISO

FECHA DE ENTREGA

RECIBI CONFORME, FIRMA

NOMBRE DEL RECEPTOR

AVISO DE LLEGADA

Paquete Azul PA0013947211 8
POR ENCONTRARSE AUSENTE NO HEMOS PODIDO ENTREGARLE SU PAQUETE. PUEDE REDONDELO EN LA OFICINA INDICADA EN EL AVISO O CONCERTAR UNA NUEVA ENTREGA LLAMANDO AL TELÉFONO DE LA OFICINA.

ENCAMBIAMIENTO

PERO

Kgs.

PAQUETE AZUL

PP0011984594 1

PP0011984594 1

PP0011984594 1

PP0011984594 1

PP0011984594 1

Paquete Postal

PAQUETE POSTAL

RR04820284 6ES

RR04820284 6ES

RR 04 820 284 6ES

CARTA CERTIFICADA INTERNACIONAL
ORDINARIA O URGENTE

CD 00165630666

CD 00165630666

FIRMA

CERTIFICADO

CARTA CERTIFICADA

CU 00012158730

CU 00012158730

FIRMA

CERTIFICADO URGENTE

CARTA CERTIFICADA URGENTE

Tarifas 2019

Península y Baleares



Tarifas Correos 2019



01. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

SERVICIOS POSTALES - NACIONAL	04
Cartas y tarjetas postales	04
Cartas certificadas	04
Cartas y tarjetas postales urgentes	04
Cartas y tarjetas postales urgentes certificadas	04
SERVICIOS POSTALES - INTERNACIONAL ..	05
Cartas y tarjetas postales	05
Cartas certificadas	05
Cartas y tarjetas postales urgentes	06
Cartas y tarjetas postales urgentes certificadas	06
OTROS SERVICIOS POSTALES	07
Cecograma	07
Servicio de registro electrónico en oficinas ..	07
Servicio de valijas	07
SERVICIOS TELEGRÁFICOS	08
Buofax - Nacional	08
Buofax premium online - Nacional	08
Buofax - Internacional	08
Telegrama	09
Otros servicios telegráficos	10

02. SERVICIOS DIGITALES

SERVICIOS E-COMMERCE	12
Comandia	12
CORREO DIGITAL	13
Carta - Impresión simple	13
Carta - Impresión duplex	14
MI POSTAL	14
Mi Postal Básic	14
Mi Postal Mágica	14

03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

NACIONAL	16
Paq Today	16
Paq Premium	16
Paq Estándar	18
Paq Ligero	19
Valores añadidos de paquetería nacional ..	20
Paquete Azul	20
NACIONAL - Contrato	21
Paq Today	21
Paq Premium	21
Paq Estándar	23
Paq Ligero	26
Paq Retorno y Paq Retorno Premium	26
Devolucion paquetería nacional	26
Valores añadidos de paquetería nacional ..	27
INTERNACIONAL	28
Paq Premium Internacional	28
Paq Standard Internacional	29
Paquete Internacional Económico	31
Paq Light Internacional	32
Devolucion paquetería internacional	33
Destinos por zona	34
CITYPAQ	35

04. SERVICIOS DE MARKETING Y PUBLICACIONES

CORREOS DIRECTO: ENVÍOS DE PUBLICIDAD Y MARKETING	37
Publicorreo Óptimo	37
Publicorreo Premium	39
Publicorreo Plus	41
Publicbuzón	43
Publicorreo Estándar Internacional	43
Franqueo en destino y CCRI	44
CORREOS DIRECTO: SERVICIOS DE INFORMACIÓN	44
Correos Target	44
Correos Data	44
Correos Add	45
Captura dinámica de lead	45
Captación de información a medida	45
CORREOS MKD PREPAGO	46
LIBROS	47
PUBLICACIONES PERIÓDICAS	48
CREAMAILING	49

05. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

VALORES AÑADIDOS	51
SERVICIOS ADICIONALES Y LOGÍSTICOS PARA EMPRESAS	53
DOCUMENTO ÚNICO ADMINISTRATIVO (DUA)	55

06. SERVICIOS PRESTADOS EN OFICINAS

SERVICIOS PRESTADOS EN OFICINAS	57
Apartados postales	57
Apartados postales 24/7	57
Buzón de vacaciones	59
Reenvío postal	59

07. FILATELIA

FILATELIA	61
Libros, carpetas, grabados	61
Pruebas de artista	62
Sobres primer día de circulación (sin sellos) ..	63
Tarjetas prefranqueadas	63
Filatelia y numismática	64
Servicio de matasellado	64
Matasellos conmemorativos	64
Oficinas temporales	65
Gastos de envíos nacionales e internacionales	65
TUSELLO	66
Sellos personalizados	66

01

Servicios de comunicación

Servicios Postales Nacional

Servicios Postales Internacional

Otros Servicios Postales

Servicios Telegráficos



01. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

SERVICIOS POSTALES - NACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
CARTAS Y TARJETAS POSTALES			
Hasta 20 g normalizadas	0,60	0,00	0,60
Más de 20 hasta 50 g <i>(Incluye hasta 20 g sin normalizar)</i>	0,70	0,00	0,70
Más de 50 g hasta 100 g	1,10	0,00	1,10
Más de 100 g hasta 500 g	2,30	0,00	2,30
Más de 500 g hasta 1.000 g	5,00	0,00	5,00
Más de 1.000 g hasta 2.000 g	5,45	0,00	5,45

Consulte Servicios Adicionales.

CARTAS CERTIFICADAS			
Hasta 20 g normalizadas	3,50	0,00	3,50
Más de 20 hasta 50 g <i>(Incluye hasta 20 g sin normalizar)</i>	3,60	0,00	3,60
Más de 50 g hasta 100 g	4,00	0,00	4,00
Más de 100 g hasta 500 g	5,20	0,00	5,20
Más de 500 g hasta 1.000 g	7,90	0,00	7,90
Más de 1.000 g hasta 2.000 g	8,35	0,00	8,35

Valores Añadidos: Valor declarado, aviso de recibo, reembolso, prueba de entrega electrónica.

Consulte Servicios Adicionales.

SERVICIOS POSTALES - NACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
CARTAS Y TARJETAS POSTALES URGENTES⁽¹⁾			
Hasta 20 g normalizadas	3,00	0,63	3,63
Más de 20 hasta 50 g <i>(Incluye hasta 20 g sin normalizar)</i>	3,10	0,65	3,75
Más de 50 g hasta 100 g	3,50	0,74	4,24
Más de 100 g hasta 500 g	4,70	0,99	5,69

⁽¹⁾ Los envíos con destino Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Consulte Servicios Adicionales.

CARTAS Y TARJETAS POSTALES URGENTES CERTIFICADAS⁽²⁾			
Hasta 20 g normalizadas	5,90	1,24	7,14
Más de 20 hasta 50 g <i>(Incluye hasta 20 g sin normalizar)</i>	6,00	1,26	7,26
Más de 50 g hasta 100 g	6,45	1,35	7,80
Más de 100 g hasta 500 g	7,85	1,65	9,50
Más de 500 g hasta 1.000 g	10,70	2,25	12,95
Más de 1.000 g hasta 2.000 g	10,95	2,30	13,25

⁽²⁾ Los envíos con destino Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Valores Añadidos: Valor declarado, aviso de recibo, prueba de entrega electrónica.

Consulte Servicios Adicionales.

01. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

SERVICIOS POSTALES - INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
CARTAS Y TARJETAS POSTALES			
ZONA 1. Europa incluido Groenlandia			
Hasta 20 g normalizadas	1,40	0,00	1,40
Más de 20 hasta 50 g <i>(Incluye hasta 20 g sin normalizar)</i>	1,70	0,00	1,70
Más de 50 g hasta 100 g	2,45	0,00	2,45
Más de 100 g hasta 500 g	6,60	0,00	6,60
Más de 500 g hasta 1.000 g	13,10	0,00	13,10
Más de 1.000 g hasta 2.000 g	20,95	0,00	20,95
ZONA 2. Resto de países			
Hasta 20 g normalizadas	1,50	0,00	1,50
Más de 20 hasta 50 g <i>(Incluye hasta 20 g sin normalizar)</i>	2,00	0,00	2,00
Más de 50 g hasta 100 g	3,40	0,00	3,40
Más de 100 g hasta 500 g	10,25	0,00	10,25
Más de 500 g hasta 1.000 g	21,40	0,00	21,40
Más de 1.000 g hasta 2.000 g	37,50	0,00	37,50

Consulte Servicios Adicionales.

SERVICIOS POSTALES - INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
CARTAS CERTIFICADAS			
ZONA 1. Europa incluido Groenlandia			
Hasta 20 g normalizadas	5,20	0,00	5,20
Más de 20 hasta 50 g <i>(Incluye hasta 20 g sin normalizar)</i>	5,50	0,00	5,50
Más de 50 g hasta 100 g	6,25	0,00	6,25
Más de 100 g hasta 500 g	10,40	0,00	10,40
Más de 500 g hasta 1.000 g	16,90	0,00	16,90
Más de 1.000 g hasta 2.000 g	24,75	0,00	24,75
ZONA 2. Resto de países			
Hasta 20 g normalizadas	5,30	0,00	5,30
Más de 20 hasta 50 g <i>(Incluye hasta 20 g sin normalizar)</i>	5,80	0,00	5,80
Más de 50 g hasta 100 g	7,20	0,00	7,20
Más de 100 g hasta 500 g	14,05	0,00	14,05
Más de 500 g hasta 1.000 g	25,20	0,00	25,20
Más de 1.000 g hasta 2.000 g	41,30	0,00	41,30

Valores Añadidos: Valor declarado internacional, aviso de recibo internacional, reembolso internacional.

Consulte Servicios Adicionales.



www.correos.es

05

01. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

SERVICIOS POSTALES - INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
CARTAS Y TARJETAS POSTALES URGENTES			
ZONA 1. Europa incluido Groenlandia⁽¹⁾			
Hasta 20 g normalizadas	3,90	0,82	4,72
Más de 20 hasta 50 g <i>(Incluye hasta 20 g sin normalizar)</i>	4,20	0,88	5,08
Más de 50 g hasta 100 g	4,95	1,04	5,99
Más de 100 g hasta 500 g	9,10	1,91	11,01
Más de 500 g hasta 1.000 g	15,60	3,28	18,88
Más de 1.000 g hasta 2.000 g	23,45	4,92	28,37
ZONA 2. Resto de países			
Hasta 20 g normalizadas	4,00	0,00	4,00
Más de 20 hasta 50 g <i>(Incluye hasta 20 g sin normalizar)</i>	4,50	0,00	4,50
Más de 50 g hasta 100 g	5,90	0,00	5,90
Más de 100 g hasta 500 g	12,75	0,00	12,75
Más de 500 g hasta 1.000 g	23,90	0,00	23,90
Más de 1.000 g hasta 2.000 g	40,00	0,00	40,00

(1) Los envíos con destino fuera de la UE estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Consulte Servicios Adicionales.

SERVICIOS POSTALES - INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
CARTAS Y TARJETAS POSTALES URGENTES CERTIFICADAS			
ZONA 1. Europa incluido Groenlandia⁽²⁾			
Hasta 20 g normalizadas	7,70	1,62	9,32
Más de 20 hasta 50 g <i>(Incluye hasta 20 g sin normalizar)</i>	8,00	1,68	9,68
Más de 50 g hasta 100 g	8,75	1,84	10,59
Más de 100 g hasta 500 g	12,90	2,71	15,61
Más de 500 g hasta 1.000 g	19,40	4,07	23,47
Más de 1.000 g hasta 2.000 g	27,25	5,72	32,97
ZONA 2. Resto de países			
Hasta 20 g normalizadas	7,80	0,00	7,80
Más de 20 hasta 50 g <i>(Incluye hasta 20 g sin normalizar)</i>	8,30	0,00	8,30
Más de 50 g hasta 100 g	9,70	0,00	9,70
Más de 100 g hasta 500 g	16,55	0,00	16,55
Más de 500 g hasta 1.000 g	27,70	0,00	27,70
Más de 1.000 g hasta 2.000 g	43,80	0,00	43,80

(2) Los envíos con destino fuera de la UE estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Valores Añadidos: Valor declarado internacional, aviso de recibo internacional.

Consulte Servicios Adicionales.



www.correos.es

06

01. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

OTROS SERVICIOS POSTALES	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
CECOGRAMA			
Circulan exentos de franqueo y de todo derecho tanto en el ámbito nacional como en el internacional.			
SERVICIO DE REGISTRO ELECTRÓNICO EN OFICINAS⁽¹⁾			
Servicio que permite la digitalización, registro y envío inmediato de documentos a las Administraciones Públicas.			
De 1 a 5 páginas	2,65	0,56	3,21
De 5 a 10 páginas	3,00	0,63	3,63
De 11 a 15 páginas	3,20	0,67	3,87
De 16 a 20 páginas	3,85	0,81	4,66
Página adicional a partir de la 21	0,04	0,01	0,05

(1) Los envíos con destino Ceuta, Melilla o Andorra estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

OTROS SERVICIOS POSTALES	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
SERVICIO DE VALIJAS			
Zona 1. Envíos con origen y destino dentro de la misma provincia			
Por destino/mes, envíos hasta 10 kilogramos	160,21	33,64	193,85
Por destino/mes, envíos de 10 a 20 kilogramos	200,82	42,17	242,99
Zona 2. Península			
Por destino/mes, envíos hasta 10 kilogramos	301,76	63,37	365,13
Por destino/mes, envíos de 10 a 20 kilogramos	371,98	78,12	450,10
Zona 3. Baleares, Ceuta y Melilla⁽¹⁾			
Por destino/mes, envíos hasta 1 kilogramo	339,06	71,20	410,26
Cada kilogramo más o fracción	3,52	0,74	4,26
Zona 4. Origen Península y Baleares y Destino Canarias			
Por destino/mes, envíos hasta 1 kilogramo	413,68	0,00	413,68
Cada kilogramo más o fracción	7,02	0,00	7,02
Por servicio complementario de clasificación de documentos, se establece una tarifa adicional por documento.			
	0,12	0,03	0,15
Bolsa de valijas	24,97	5,24	30,21

(1) Los envíos con destino Ceuta o Melilla estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Consulte Servicios Adicionales.



www.correos.es

07

01. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

SERVICIOS TELEGRÁFICOS	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
BUROFAX - NACIONAL			
Aplicable en España y en las relaciones con Andorra			
Burofax Premium: Entre oficinas de Correos y Telégrafos, con entrega urgente en el domicilio del destinatario.			
Importe fijo por burofax (incluida primera página)	8,76	1,84	10,60
Importe fijo por cada página adicional	0,84	0,18	1,02
Burofax Básico Plus: (incluida primera página)			
Importe fijo por cada página adicional	0,84	0,18	1,02
Fax: Entre oficinas de Correos y Telégrafos y terminales de usuarios telefax.			
Importe fijo por burofax	1,50	0,32	1,82
Importe fijo por cada página	0,84	0,18	1,02
Desde terminales de usuarios telefax autorizados a Correos y Telégrafos, con entrega urgente en el domicilio del destinatario			
Importe fijo por burofax	6,25	1,31	7,56
Importe fijo por cada página	0,84	0,18	1,02
Valores Añadidos: P.E.E. 5, Copia Certificada, Custodia de Burofax 10 años, Acuse de Recibo.			
BUROFAX PREMIUM ONLINE - NACIONAL			
Importe fijo por burofax (incluye primera página)	6,28	1,32	7,60
Importe fijo por cada página adicional	0,84	0,18	1,02

SERVICIOS TELEGRÁFICOS	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
BUROFAX - INTERNACIONAL			
Países que admitan este servicio.			
Burofax Premium Internacional: Burofax desde oficinas de Correos a las de otra Administración o a usuarios privados de otros países que dispongan de terminal fax.			
Zona A. Europa, Turquía, Argelia, Libia, Marruecos y Túnez			
Importe fijo por burofax (incluida primera página)	7,71	1,62	9,33
Importe fijo por cada página adicional	1,88	0,39	2,27
Zona B. Resto de países			
Importe fijo por burofax (incluida primera página)	14,98	3,15	18,13
Importe fijo por cada página adicional	4,06	0,85	4,91
Burofax dirigidos a buques, vía INMARSAT			
Importe fijo por burofax	17,15	3,60	20,75
Importe fijo por cada página	6,76	1,42	8,18
Los destinatarios de mensajes recibidos en Oficinas Burofax procedentes de usuarios fax internacionales abonarán:			
Importe fijo por burofax	4,30	0,90	5,20
Importe fijo por cada página	0,90	0,19	1,09



www.correos.es

08

01. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

SERVICIOS TELEGRÁFICOS	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
TELEGRAMA			
Telegramas (a entregar en lista, apartado o a comunicar por teléfono o fax).			
Importe fijo por telegrama	6,85	1,44	8,29
Importe fijo cada 50 palabras o fracción	1,70	0,36	2,06
Telegramas admitidos por teléfono			
Además de las tarifas que les correspondan, según su clase, devengarán una tarifa adicional por cada despacho.	1,95	0,41	2,36

SERVICIOS TELEGRÁFICOS	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
TELEGRAMA			
Régimen continental. Comprende los países de Europa, Turquía, Argelia, Egipto, Israel, Jordania, Líbano, Libia, Marruecos, Siria y Túnez.			
Telegramas - Regimen Continental			
Por cada palabra (sin mínimo de percepción)	0,53	0,11	0,64
Tarifa fija	15,95	3,35	19,30
Telegramas - Regimen Intercontinental			
Tarifa por palabra (con un mínimo de percepción por importe de siete palabras).	1,75	0,37	2,12
Telegramas admitidos por teléfono			
Además de las tarifas que les correspondan, según su clase, devengarán una tarifa adicional por cada despacho.	1,95	0,41	2,36



01. SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

SERVICIOS TELEGRÁFICOS	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
OTROS SERVICIOS TELEGRÁFICOS			
Acuse de recibo (PC). Para telegramas, giros urgentes y burofax interiores			
Además de las tarifas que les correspondan, según la clase de mensaje de que se trate, se percibirá la siguiente tarifa adicional.	4,48	0,94	5,42
P.E.E. 5 - Telegráficos (Custodia 5 años) - Prueba de Entrega Electrónica	4,48	0,94	5,42
Avisos de servicio interiores			
Cuando el usuario requiera por vía telegráfica aclaraciones referentes al curso de cualquier servicio telegráfico, postal, paquetería o de giro de los prestados.	5,30	1,11	6,41

Estas tarifas serán susceptibles de reintegro al expedidor de deducirse anomalías imputables a Correos.

SERVICIOS TELEGRÁFICOS	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
OTROS SERVICIOS TELEGRÁFICOS			
Gestión de la facturación de comunicaciones internacionales del servicio radiomarítimo a los armadores españoles			
El 2,3% de la cantidad facturada	2,30%	-	-
Certificaciones y copias certificadas			
Si el remitente solicita la copia certificada en el momento de la imposición del servicio			
Por copia certificada, con un máximo de 3 páginas	11,34	2,38	13,72
Por cada página adicional	0,18	0,04	0,22
Si el remitente solicita la copia certificada en el momento posterior a la imposición del servicio			
Por certificación, con un máximo de 3 páginas	18,90	3,97	22,87
Por cada página adicional	0,18	0,04	0,22
Certificación de entrega de burofax y telegrama			
Por cada certificación de entrega que se solicite de un burofax o telegrama	11,34	2,38	13,72
Custodia de Burofax 10 años	1,35	0,28	1,63

Avisos de servicio internacionales

Se tarificarán como telegramas internacionales ordinarios del régimen continental o intercontinental, según destino.



02

Servicios digitales

Servicios
E-Commerce

Correo Digital

Mi postal



02. SERVICIOS DIGITALES

SERVICIOS E-COMMERCE	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

COMANDIA

Contrato

Ámbito: España y Andorra.

Planes de tienda (Tarifas mensuales)

Free: Tienda On-Line básica con un máximo de 10 productos activos	0,00	0,00	0,00
Basic: Tienda On-Line básica con un máximo de 200 productos activos, paquetería nacional integrada	16,49	3,46	19,95
Premium: Tienda On-Line avanzada con ilimitados productos activos, paquetería nacional e internacional integrada	41,28	8,67	49,95

Planes de tienda (Tarifas anuales)

Basic: Tienda On-Line básica con un máximo de 200 productos activos y 1 dominio, paquetería nacional integrada	181,36	38,09	219,45
Premium: Tienda On-Line avanzada con ilimitados productos activos y 1 dominio, paquetería nacional e internacional integrada	454,09	95,36	549,45

SERVICIOS E-COMMERCE	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

COMANDIA

Contrato

Venta en Marketplace (Tarifas mensuales)

Free: Un máximo de 5 productos publicados, 2 marketplace españoles	0,00	0,00	0,00
Basic: Un máximo de 50 productos publicados en marketplace españoles, paquetería nacional integrada	16,49	3,46	19,95
Premium: Ilimitados productos publicados en marketplace nacionales e internacionales, paquetería nacional e internacional integrada	41,28	8,67	49,95

Venta en Marketplace (Tarifas anuales)

Basic: Un máximo de 50 productos publicados en marketplace españoles, paquetería nacional integrada	181,36	38,09	219,45
Premium: Ilimitados productos publicados en marketplace nacionales e internacionales, paquetería nacional e internacional integrada	454,09	95,36	549,45

Creación de App (Tarifas Anuales)

Free: Creación de App. Publicación en el market de Correos	0,00	0,00	0,00
Basic: Creación de App. Publicación en el market de Correos y Android	164,46	34,54	199,00
Premium: Creación de App. Publicación en el market de Correos, Android e iOS	247,11	51,89	299,00

02. SERVICIOS DIGITALES

SERVICIOS E-COMMERCE	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

COMANDIA

Planes Comandía Web (Tarifa mensual)

Free: Web no transaccional, un máximo de 1 hoja	0,00	0,00	0,00
Basic: Web no transaccional, número de páginas ilimitado	8,22	1,73	9,95

Planes Comandía Web (Tarifas anuales)

Basic: Web no transaccional, número de páginas ilimitado	90,45	19,00	109,45

Servicios Adicionales (Pago único)

Comandía Design	371,90	78,10	450,00
Crear App: Paquete 1.000 Notificaciones Push	4,13	0,87	5,00
Crear App: Paquete 5.000 Notificaciones Push	16,53	3,47	20,00
Crear App: Paquete 25.000 Notificaciones Push	66,12	13,89	80,01



CORREO DIGITAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

CARTA - IMPRESIÓN SIMPLE

"El precio por hoja" depende del número de hojas que se incluyan en el envío. En impresión simple: una hoja = una página.

Blanco y negro. El precio por hoja depende del número de hojas que incluya el cliente en un envío:

1 hojas - 20g	0,29	0,06	0,35
2-3 hojas - 20 g	0,18	0,04	0,22
4-6 hojas - 20g a 50g	0,15	0,03	0,18
7-14 hojas - 50g a 100g	0,12	0,03	0,15
>14 hojas - 100g a 500g	0,11	0,02	0,13

Franqueo (el que corresponda según su destino, modalidad y valor añadido).

Color. El precio por hoja depende del número de hojas que incluya el cliente en un envío:

1 hojas - 20g	0,33	0,07	0,40
2-3 hojas - 20 g	0,31	0,07	0,38
4-6 hojas - 20g a 50g	0,27	0,06	0,33
7-14 hojas - 50g a 100g	0,25	0,05	0,30
>14 hojas - 100g a 500g	0,23	0,05	0,28

Franqueo (el que corresponda según su destino, modalidad y valor añadido).



02. SERVICIOS DIGITALES

CORREO DIGITAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

CARTA - IMPRESIÓN DUPLEX

"El precio por hoja" depende del número de hojas que se incluyan en el envío. En impresión dúplex: una hoja = dos páginas.

Blanco y Negro. El precio por hoja depende del número de hojas que incluya el cliente en un envío:

1 hojas - 20g	0,34	0,07	0,41
2-3 hojas - 20 g	0,23	0,05	0,28
4-6 hojas - 20g. a 50g	0,20	0,04	0,24
7-14 hojas - 50g a 100g	0,17	0,04	0,21
>14 hojas - 100g a 500g	0,16	0,03	0,19

Franqueo (el que corresponda según su destino, modalidad y valor añadido).

Color. El precio por hoja depende del número de hojas que incluya el cliente en un envío:

1 hojas - 20g	0,54	0,11	0,65
2-3 hojas - 20 g	0,51	0,11	0,62
4-6 hojas - 20g. a 50g	0,48	0,10	0,58
7-14 hojas - 50g a 100g	0,45	0,09	0,54
>14 hojas - 100g a 500g	0,44	0,09	0,53

Franqueo (el que corresponda según su destino, modalidad y valor añadido).

MI POSTAL ⁽¹⁾	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

MI POSTAL BASIC

Nacional	1,75	0,24	1,99
Internacional			
Zona 1: Europa incluido Groenlandia	2,60	0,25	2,85
Zona 2: Resto del mundo	2,70	0,25	2,95

MI POSTAL MÁGICA

Nacional	2,58	0,41	2,99
Internacional			
Zona 1: Europa incluido Groenlandia	3,38	0,41	3,79
Zona 2: Resto del mundo	3,48	0,41	3,89

(1) Sólo irá gravado lo correspondiente a la producción. Todos los envíos incluyen sobre.



03

Servicios de Paquetería

Nacional

Nacional - Contrato

Internacional

CityPaq



03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

NACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
PAQ TODAY			
Entrega a domicilio y oficina			
Zona 1: Envíos con origen y destino dentro de la misma provincia			
Hasta 1 kg	18,55	3,90	22,45
Más de 1 hasta 5 kg	22,73	4,77	27,50
Más de 5 hasta 8 kg	27,27	5,73	33,00
Kilo Adicional	3,00	0,63	3,63
Peso volumétrico			
A los envíos se les aplicará el criterio peso/volumen (167 kilogramos/metro cúbico), según la siguiente fórmula: Largo x ancho x alto (expresado en centímetros)/6.000.			
Valores Añadidos Clientes			
Valor Declarado de Paquetería (Seguro a Todo Riesgo), Reembolso, Prueba de Entrega Electrónica.			

NACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
PAQ PREMIUM			
Entrega a domicilio y oficina			
Zona 1, 2 y 3: Envíos Intra Peninsulares o Andorra⁽¹⁾			
Hasta 1 kg	10,33	2,17	12,50
Más de 1 hasta 5 kg	12,81	2,69	15,50
Más de 5 hasta 10 kg	17,31	3,64	20,95
Más de 10 hasta 15 kg	20,62	4,33	24,95
Más de 15 hasta 20 kg	25,12	5,28	30,40
Más de 20 hasta 25 kg	29,71	6,24	35,95
Más de 25 hasta 30 kg	34,30	7,20	41,50
Kilo Adicional	0,99	0,21	1,20
⁽¹⁾ Los envíos con destino Andorra estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.			
Zona 4: Envíos a Baleares, Ceuta o Melilla⁽²⁾			
Hasta 1 kg	11,98	2,52	14,50
Más de 1 hasta 5 kg	16,94	3,56	20,50
Más de 5 hasta 10 kg	26,45	5,55	32,00
Más de 10 hasta 15 kg	35,54	7,46	43,00
Más de 15 hasta 20 kg	45,04	9,46	54,50
Más de 20 hasta 25 kg	54,46	11,44	65,90
Más de 25 hasta 30 kg	64,05	13,45	77,50
Kilo Adicional	1,98	0,42	2,40

⁽²⁾ Tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España Peninsular o Andorra. En este último caso estarán exentos de IVA. Los envíos con destino Ceuta o Melilla estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

NACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ PREMIUM

Entrega a domicilio y oficina

Zona 5: Envíos a Canarias

Hasta 1 kg	21,50	0,00	21,50
Más de 1 hasta 5 kg	30,50	0,00	30,50
Más de 5 hasta 10 kg	38,50	0,00	38,50
Más de 10 hasta 15 kg	50,50	0,00	50,50
Más de 15 hasta 20 kg	69,00	0,00	69,00
Más de 20 hasta 25 kg	88,00	0,00	88,00
Más de 25 hasta 30 kg	107,50	0,00	107,50
Kilo Adicional	4,00	0,00	4,00

Zona 7: Envíos a Portugal peninsular con origen en Península o Andorra⁽¹⁾

Hasta 1 kg	12,40	2,60	15,00
Más de 1 hasta 5 kg	15,29	3,21	18,50
Más de 5 hasta 10 kg	20,66	4,34	25,00
Más de 10 hasta 15 kg	25,21	5,29	30,50
Más de 15 hasta 20 kg	29,75	6,25	36,00
Más de 20 hasta 25 kg	35,95	7,55	43,50
Más de 25 hasta 30 kg	41,32	8,68	50,00
Kilo Adicional	1,24	0,26	1,50

(1) Los envíos con destino Portugal sólo estará disponible la Modalidad de Entrega en Domicilio.

NACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ PREMIUM

Entrega a domicilio y oficina

Zona 8: Envíos a Portugal peninsular con origen en Baleares, Ceuta o Melilla⁽²⁾

Hasta 1 kg	14,05	2,95	17,00
Más de 1 hasta 5 kg	21,49	4,51	26,00
Más de 5 hasta 10 kg	30,54	6,41	36,95
Más de 10 hasta 15 kg	41,28	8,67	49,95
Más de 15 hasta 20 kg	52,40	11,00	63,40
Más de 20 hasta 25 kg	63,97	13,43	77,40
Más de 25 hasta 30 kg	74,71	15,69	90,40
Kilo Adicional	2,40	0,50	2,90

(2) Los envíos con destino Portugal sólo estará disponible la Modalidad de Entrega en Domicilio.

Dimensiones Extras

Si una dimensión excede el máximo estándar o la suma de las tres (Alto + Largo + Ancho) supera dicho máximo se aplicará un recargo del 35%. En caso de que sean dos dimensiones las que excedan el máximo estándar o una dimensión y la suma de las tres se aplicará un recargo del 70%.

Peso volumétrico

A los envíos se les aplicará el criterio peso/volumen (167 kilogramos/metro cúbico), según la siguiente fórmula: Largo x ancho x alto (expresado en centímetros)/6.000.

Valores Añadidos Particulares

Valor Declarado de Paquetería (Seguro a Todo Riesgo), Prueba de Entrega Electrónica, Reembolso.



www.correos.es

17

03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

NACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ ESTÁNDAR

Entrega a domicilio y oficina

Zona 1, 2 y 3: Envíos Intra Peninsulares o Andorra⁽¹⁾

Hasta 1 kg	9,50	2,00	11,50
Más de 1 hasta 5 kg	11,98	2,52	14,50
Más de 5 hasta 10 kg	16,03	3,37	19,40
Más de 10 hasta 15 kg	19,42	4,08	23,50
Más de 15 hasta 20 kg	23,55	4,95	28,50
Más de 20 hasta 25 kg	27,27	5,73	33,00
Más de 25 hasta 30 kg	30,99	6,51	37,50
Kilo Adicional	0,95	0,20	1,15

(1) Los envíos con destino Andorra estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Zona 4: Envíos a Baleares, Ceuta o Melilla⁽²⁾

Hasta 1 kg	10,74	2,26	13,00
Más de 1 hasta 5 kg	15,29	3,21	18,50
Más de 5 hasta 10 kg	24,38	5,12	29,50
Más de 10 hasta 15 kg	32,56	6,84	39,40
Más de 15 hasta 20 kg	40,91	8,59	49,50
Más de 20 hasta 25 kg	49,17	10,33	59,50
Más de 25 hasta 30 kg	58,18	12,22	70,40
Kilo Adicional	1,82	0,38	2,20

(2) Tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España Peninsular o Andorra. En este último caso estarán exentos de IVA. Los envíos con destino Ceuta o Melilla estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

NACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ ESTÁNDAR

Entrega a domicilio y oficina

Zona 5: Envíos a Canarias

Hasta 1 kg	18,00	0,00	18,00
Más de 1 hasta 5 kg	26,00	0,00	26,00
Más de 5 hasta 10 kg	32,50	0,00	32,50
Más de 10 hasta 15 kg	41,50	0,00	41,50
Más de 15 hasta 20 kg	56,50	0,00	56,50
Más de 20 hasta 25 kg	72,50	0,00	72,50
Más de 25 hasta 30 kg	88,50	0,00	88,50
Kilo Adicional	3,50	0,00	3,50

Zona 7: Envíos a Portugal peninsular con origen en Península⁽³⁾

Hasta 1 kg	10,74	2,26	13,00
Más de 1 hasta 5 kg	13,64	2,86	16,50
Más de 5 hasta 10 kg	19,01	3,99	23,00
Más de 10 hasta 15 kg	23,55	4,95	28,50
Más de 15 hasta 20 kg	28,10	5,90	34,00
Más de 20 hasta 25 kg	32,56	6,84	39,40
Más de 25 hasta 30 kg	37,19	7,81	45,00
Kilo Adicional	1,16	0,24	1,40

(3) Los envíos con destino Portugal sólo estará disponible la Modalidad de Entrega en Domicilio.



www.correos.es

18

03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

NACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ ESTÁNDAR

Entrega a domicilio y oficina

Zona 8: Envíos a Portugal peninsular con origen en Baleares⁽¹⁾

Hasta 1 kg	12,40	2,60	15,00
Más de 1 hasta 5 kg	17,56	3,69	21,25
Más de 5 hasta 10 kg	28,10	5,90	34,00
Más de 10 hasta 15 kg	38,02	7,98	46,00
Más de 15 hasta 20 kg	47,93	10,07	58,00
Más de 20 hasta 25 kg	57,85	12,15	70,00
Más de 25 hasta 30 kg	68,18	14,32	82,50
Kilo Adicional	2,27	0,48	2,75

(1) Los envíos con destino Portugal sólo estará disponible la Modalidad de Entrega en Domicilio.

Dimensiones Extras

Si una dimensión excede el máximo estándar o la suma de las tres (Alto + Largo + Ancho) supera dicho máximo se aplicará un recargo del 35%. En caso de que sean dos dimensiones las que excedan el máximo estándar o una dimensión y la suma de las tres se aplicará un recargo del 70%.

Peso volumétrico

A los envíos se les aplicará el criterio peso/volumen (167 kilogramos/metro cúbico), según la siguiente fórmula: Largo x ancho x alto (expresado en centímetros)/6.000.

Valores Añadidos Particulares

Valor Declarado de Paquetería (Seguro a Todo Riesgo),
Prueba de Entrega Electrónica, Reembolso.

NACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ LIGERO

Entrega a domicilio

Zona 1, 2 y 3: Envíos Intra Peninsulares o Andorra⁽¹⁾

Hasta 250 g	5,70	1,20	6,90
Más de 250 hasta 500 g	6,20	1,30	7,50
Más de 500 hasta 1.000 g	7,11	1,49	8,60
Más de 1 hasta 2 kg	8,35	1,75	10,10

(1) Los envíos con destino Andorra estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Zona 4: Envíos a Baleares, Ceuta o Melilla⁽²⁾

Hasta 250 g	6,53	1,37	7,90
Más de 250 hasta 500 g	6,94	1,46	8,40
Más de 500 hasta 1.000 g	7,85	1,65	9,50
Más de 1 hasta 2 kg	9,09	1,91	11,00

(2) Tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España Peninsular o Andorra. En este último caso estarán exentos de IVA. Los envíos con destino Ceuta o Melilla estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Zona 5: Envíos a Canarias

Hasta 250 g	11,00	0,00	11,00
Más de 250 hasta 500 g	12,00	0,00	12,00
Más de 500 hasta 1.000 g	13,50	0,00	13,50
Más de 1 hasta 2 kg	16,50	0,00	16,50



www.correos.es

19

03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

NACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

VALORES AÑADIDOS DE PAQUETERÍA NACIONAL (Salvo Paquete Azul)

Valor Declarado de Paquetería (Seguro a Todo Riesgo): Cubre el valor del contenido declarado, hasta un máximo de 6.000 euros por envío.

1,50% del valor declarado

Se cobrará un mínimo de 1,67 € por envío.

P.E.E. 5 - Postales (Custodia 5 años) - Prueba de Entrega Electrónica⁽¹⁾

Prueba de entrega electrónica	0,80	0,17	0,97

Reembolso⁽¹⁾

Abono en cuenta

Importe máximo de reembolso 2.499 €

Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del Con un mínimo de 2,50 €.

2,75%

Domicilio y Apartado Postal

Importe máximo de reembolso 1.000 €.

Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del Con un mínimo de 7,50 €.

6,00%

(1) Sólo disponible para entrega en Domicilio y Oficina. Los envíos con destino Portugal no podrán contratar estos Valores Añadidos.

NACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQUETE AZUL

Este producto tiene carácter certificado.

Incluye la entrega domiciliaria y la devolución a remitente en caso de no entrega a destinatario.

Hasta 1 kg	10,90	0,00	10,90
Más de 1 kg hasta 2 kg	12,85	0,00	12,85
Más de 2 kg hasta 5 kg	16,60	0,00	16,60
Más de 5 kg hasta 10 kg	19,75	0,00	19,75
Más de 10 kg hasta 15 kg	28,70	0,00	28,70
Más de 15 kg hasta 20 kg	34,50	0,00	34,50
Kilo adicional	1,95	0,00	1,95

Peso volumétrico

A los envíos se les aplicará el criterio peso/volumen (167 kilogramos/metro cúbico), según la siguiente fórmula: Largo x ancho x alto (expresado en centímetros)/6.000.

Valores Añadidos: Aviso de recibo, reembolso, valor declarado.



www.correos.es

20

03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

NACIONAL - Contrato	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ TODAY

Contrato

Entrega a domicilio

Zona 1: Envíos con origen y destino dentro de la misma provincia

Hasta 1 kg	12,80	2,69	15,49
Más de 1 hasta 2 kg	14,15	2,97	17,12
Más de 2 hasta 3 kg	15,68	3,29	18,97
Más de 3 hasta 4 kg	17,03	3,58	20,61
Más de 4 hasta 5 kg	18,36	3,86	22,22
Más de 5 hasta 10 kg*	25,18	5,29	30,47
Más de 10 hasta 15 kg*	31,98	6,72	38,70
Kilo adicional hasta 50 kg*	2,81	0,59	3,40

* Para expediciones.

Peso volumétrico

A los envíos se les aplicará el criterio peso/volumen (167 kilogramos/metro cúbico), según la siguiente fórmula: Largo x ancho x alto (expresado en centímetros)/6.000.

Expediciones

Para la modalidad de Entrega en Oficina y Domicilio, podrán circular expediciones con un máximo de 10 bultos. Con un peso máximo por expedición de 50 kg de peso real y de 80 kg de peso volumétrico.

Valores Añadidos Clientes con Contrato

Seguro Estandar, Valor Declarado de Paquetería (Seguro a Todo Riesgo), Reembolso, Prueba de Entrega Electrónica, Entrega Exclusiva al Destinatario, Fecha de Entrega Determinada y Entrega en Franja Horaria.

NACIONAL - Contrato	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ PREMIUM

Contrato

Entrega a domicilio, oficina y CityPaq

Zona 1: Envíos con origen y destino dentro de la misma provincia

Hasta 1 kg	6,45	1,35	7,80
Más de 1 hasta 2 kg	6,80	1,43	8,23
Más de 2 hasta 3 kg	7,36	1,55	8,91
Más de 3 hasta 4 kg	7,52	1,58	9,10
Más de 4 hasta 5 kg	7,69	1,61	9,30
Más de 5 hasta 10 kg	9,77	2,05	11,82
Más de 10 hasta 15 kg	11,87	2,49	14,36
Kilo Adicional	0,41	0,09	0,50

Zona 2: Envíos a provincias limítrofes

Hasta 1 kg	8,79	1,85	10,64
Más de 1 hasta 2 kg	9,21	1,93	11,14
Más de 2 hasta 3 kg	9,40	1,97	11,37
Más de 3 hasta 4 kg	9,61	2,02	11,63
Más de 4 hasta 5 kg	9,80	2,06	11,86
Más de 5 hasta 10 kg	13,69	2,87	16,56
Más de 10 hasta 15 kg	17,60	3,70	21,30
Kilo Adicional	0,77	0,16	0,93



www.correos.es

21

03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

NACIONAL - Contrato	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ PREMIUM

Contrato

Entrega a domicilio, oficina y CityPaq

Zona 3: Envíos Intra Peninsulares o Andorra⁽¹⁾

Hasta 1 kg	10,21	2,14	12,35
Más de 1 hasta 2 kg	10,72	2,25	12,97
Más de 2 hasta 3 kg	11,50	2,42	13,92
Más de 3 hasta 4 kg	12,27	2,58	14,85
Más de 4 hasta 5 kg	12,87	2,70	15,57
Más de 5 hasta 10 kg	16,57	3,48	20,05
Más de 10 hasta 15 kg	19,93	4,19	24,12
Kilo Adicional	0,92	0,19	1,11

(1) Los envíos con destino Andorra estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Zona 4: Envíos a Baleares, Ceuta o Melilla⁽²⁾

Hasta 1 kg	11,66	2,45	14,11
Más de 1 hasta 2 kg	12,58	2,64	15,22
Más de 2 hasta 3 kg	13,09	2,75	15,84
Más de 3 hasta 4 kg	14,91	3,13	18,04
Más de 4 hasta 5 kg	16,75	3,52	20,27
Más de 5 hasta 10 kg	26,02	5,46	31,48
Más de 10 hasta 15 kg	35,27	7,41	42,68
Kilo Adicional	1,90	0,40	2,30

(2) Tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España Peninsular o Andorra. En este último caso estarán exentos de IVA. Los envíos con destino Ceuta o Melilla estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

NACIONAL - Contrato	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ PREMIUM

Contrato

Entrega a domicilio, oficina y CityPaq

Zona 5: Envíos a Canarias

Hasta 1 kg	21,18	0,00	21,18
Más de 1 hasta 2 kg	21,84	0,00	21,84
Más de 2 hasta 3 kg	27,74	0,00	27,74
Más de 3 hasta 4 kg	28,81	0,00	28,81
Más de 4 hasta 5 kg	31,06	0,00	31,06
Más de 5 hasta 10 kg	37,32	0,00	37,32
Más de 10 hasta 15 kg	49,60	0,00	49,60
Kilo Adicional	3,82	0,00	3,82

Zona 7: Envíos a Portugal peninsular con origen en Península⁽³⁾

Hasta 1 kg	11,74	2,47	14,21
Más de 1 hasta 2 kg	12,33	2,59	14,92
Más de 2 hasta 3 kg	13,23	2,78	16,01
Más de 3 hasta 4 kg	14,11	2,96	17,07
Más de 4 hasta 5 kg	14,80	3,11	17,91
Más de 5 hasta 10 kg	19,05	4,00	23,05
Más de 10 hasta 15 kg	22,91	4,81	27,72
Kilo Adicional	1,16	0,24	1,40

(3) Los envíos con destino Portugal sólo estará disponible la Modalidad de Entrega en Domicilio.



www.correos.es

22

03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

NACIONAL - Contrato	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ PREMIUM

Entrega a domicilio, oficina y CityPaq

Zona 8: Envíos a Portugal peninsular con origen en Baleares⁽⁵⁾

Hasta 1 kg	13,41	2,82	16,23
Más de 1 hasta 2 kg	14,47	3,04	17,51
Más de 2 hasta 3 kg	15,04	3,16	18,20
Más de 3 hasta 4 kg	17,16	3,60	20,76
Más de 4 hasta 5 kg	19,27	4,05	23,32
Más de 5 hasta 10 kg	29,92	6,28	36,20
Más de 10 hasta 15 kg	40,55	8,52	49,07
Kilo Adicional	2,21	0,46	2,67

(5) Los envíos con destino Portugal sólo estará disponible la Modalidad de Entrega en Domicilio.

Dimensiones Extras

Si una dimensión excede el máximo estándar o la suma de las tres (Alto + Largo + Ancho) supera dicho máximo se aplicará un recargo del 35%. En caso de que sean dos dimensiones las que excedan el máximo estándar o una dimensión y la suma de las tres se aplicará un recargo del 70%.

Peso volumétrico

A los envíos se les aplicará el criterio peso/volumen (167 kilogramos/metro cúbico), según la siguiente fórmula: Largo x ancho x alto (expresado en centímetros)/6.000.

Expediciones

Para la modalidad de Entrega en Oficina y Domicilio, podrán circular expediciones con un máximo de 10 bultos. Con un peso máximo por expedición de 300 kg de peso real y de 600 kg de peso volumétrico. No disponible en envíos con destino Portugal.

NACIONAL - Contrato	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ PREMIUM

Valores Añadidos Clientes con Contrato

Seguro Estandar, Valor Declarado de Paquetería (Seguro a Todo Riesgo), Reembolso, Prueba de Entrega Electrónica, Entrega Exclusiva al Destinatario, Fecha de Entrega Determinada, Entrega en Franja Horaria, Número de Intentos Parametrizable, Plazo de Permanencia en Lista, Gestión en la Entrega, Escaneo de Documento y Escaneo con Validación.

PAQ ESTÁNDAR

Entrega a domicilio, oficina y CityPaq

Zona 1: Envíos con origen y destino dentro de la misma provincia

Hasta 1 kg	5,84	1,23	7,07
Más de 1 hasta 2 kg	6,15	1,29	7,44
Más de 2 hasta 3 kg	6,66	1,40	8,06
Más de 3 hasta 4 kg	6,80	1,43	8,23
Más de 4 hasta 5 kg	6,96	1,46	8,42
Más de 5 hasta 10 kg	8,84	1,86	10,70
Más de 10 hasta 15 kg	10,74	2,26	13,00
Kilo Adicional	0,37	0,08	0,45



www.correos.es

23

03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

NACIONAL - Contrato	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ ESTÁNDAR

Entrega a domicilio, oficina y CityPaq

Zona 2: Envíos a provincias limítrofes

Hasta 1 kg	7,96	1,67	9,63
Más de 1 hasta 2 kg	8,32	1,75	10,07
Más de 2 hasta 3 kg	8,50	1,79	10,29
Más de 3 hasta 4 kg	8,69	1,82	10,51
Más de 4 hasta 5 kg	8,87	1,86	10,73
Más de 5 hasta 10 kg	12,38	2,60	14,98
Más de 10 hasta 15 kg	15,92	3,34	19,26
Kilo Adicional	0,70	0,15	0,85

Zona 3: Envíos Intra Peninsulares o Andorra⁽¹⁾

Hasta 1 kg	9,23	1,94	11,17
Más de 1 hasta 2 kg	9,70	2,04	11,74
Más de 2 hasta 3 kg	10,40	2,18	12,58
Más de 3 hasta 4 kg	11,10	2,33	13,43
Más de 4 hasta 5 kg	11,65	2,45	14,10
Más de 5 hasta 10 kg	14,99	3,15	18,14
Más de 10 hasta 15 kg	18,03	3,79	21,82
Kilo Adicional	0,84	0,18	1,02

(1) Los envíos con destino Andorra estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

NACIONAL - Contrato	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ ESTÁNDAR

Entrega a domicilio, oficina y CityPaq

Zona 4: Envíos a Baleares, Ceuta o Melilla⁽²⁾

Hasta 1 kg	10,54	2,21	12,75
Más de 1 hasta 2 kg	11,38	2,39	13,77
Más de 2 hasta 3 kg	11,84	2,49	14,33
Más de 3 hasta 4 kg	13,49	2,83	16,32
Más de 4 hasta 5 kg	15,15	3,18	18,33
Más de 5 hasta 10 kg	23,53	4,94	28,47
Más de 10 hasta 15 kg	31,90	6,70	38,60
Kilo Adicional	1,72	0,36	2,08

(2) Tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España Peninsular o Andorra. En este último caso estarán exentos de IVA. Los envíos con destino Ceuta o Melilla estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Zona 5: Envíos a Canarias

Hasta 1 kg	17,41	0,00	17,41
Más de 1 hasta 2 kg	17,96	0,00	17,96
Más de 2 hasta 3 kg	22,81	0,00	22,81
Más de 3 hasta 4 kg	23,68	0,00	23,68
Más de 4 hasta 5 kg	25,54	0,00	25,54
Más de 5 hasta 10 kg	30,68	0,00	30,68
Más de 10 hasta 15 kg	40,77	0,00	40,77
Kilo Adicional	3,14	0,00	3,14



www.correos.es

24

03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

NACIONAL - Contrato	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ ESTÁNDAR

Contrato

Entrega a domicilio, oficina y CityPq

Zona 7: Envíos a Portugal peninsular con origen en Península⁽¹⁾

Hasta 1 kg	10,62	2,23	12,85
Más de 1 hasta 2 kg	11,15	2,34	13,49
Más de 2 hasta 3 kg	11,97	2,51	14,48
Más de 3 hasta 4 kg	12,77	2,68	15,45
Más de 4 hasta 5 kg	13,39	2,81	16,20
Más de 5 hasta 10 kg	17,24	3,62	20,86
Más de 10 hasta 15 kg	20,74	4,36	25,10
Kilo Adicional	1,04	0,22	1,26

(1) Los envíos con destino Portugal sólo estará disponible la Modalidad de Entrega en Domicilio.

Zona 8: Envíos a Portugal peninsular con origen en Baleares⁽²⁾

Hasta 1 kg	12,13	2,55	14,68
Más de 1 hasta 2 kg	13,09	2,75	15,84
Más de 2 hasta 3 kg	13,61	2,86	16,47
Más de 3 hasta 4 kg	15,51	3,26	18,77
Más de 4 hasta 5 kg	17,42	3,66	21,08
Más de 5 hasta 10 kg	27,07	5,68	32,75
Más de 10 hasta 15 kg	36,68	7,70	44,38
Kilo Adicional	2,06	0,43	2,49

(2) Los envíos con destino Portugal sólo estará disponible la Modalidad de Entrega en Domicilio.

NACIONAL - Contrato	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ ESTÁNDAR

Contrato

Dimensiones Extras

Si una dimensión excede el máximo estándar o la suma de las tres (Alto + Largo + Ancho) supera dicho máximo se aplicará un recargo del 35%. En caso de que sean dos dimensiones las que excedan el máximo estándar o una dimensión y la suma de las tres se aplicará un recargo del 70%.

Peso volumétrico

A los envíos se les aplicará el criterio peso/volumen (167 kilogramos/metro cúbico), según la siguiente fórmula: Largo x ancho x alto (expresado en centímetros)/6.000.

Expediciones

Para la modalidad de Entrega en Oficina y Domicilio, podrán circular expediciones con un máximo de 10 bultos. Con un peso máximo por expedición de 300 kg de peso real y de 600 kg de peso volumétrico. No disponible para envíos con destino Portugal.

Valores Añadidos Clientes con Contrato

Seguro Estandar, Valor Declarado de Paquetería (Seguro a Todo Riesgo), Reembolso, Prueba de Entrega Electrónica, Entrega Exclusiva al Destinatario, Numero de Intentos Parametrizables, Plazo de Permanencia en Lista, Gestión en la Entrega, Escaneo de Documento y Escaneo de Validación.



www.correos.es

25

03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

NACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ LIGERO

Contrato

Entrega a domicilio

Zona 1: Envíos Intra Peninsulares o Andorra⁽¹⁾

Hasta 250 g	4,07	0,85	4,92
Más de 250 hasta 500 g	4,42	0,93	5,35
Más de 500 hasta 1.000 g	5,00	1,05	6,05
Más de 1 hasta 2 kg	5,89	1,24	7,13

(1) Los envíos con destino Andorra estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Zona 2: Envíos a provincias limítrofes

Hasta 250 g	4,88	1,02	5,90
Más de 250 hasta 500 g	5,30	1,11	6,41
Más de 500 hasta 1.000 g	6,00	1,26	7,26
Más de 1 hasta 2 kg	7,07	1,48	8,55

(2) Tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España Peninsular o Andorra. En este último caso estarán exentos de IVA. Los envíos con destino Ceuta o Melilla estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Zona 3: Envíos Intra Peninsulares o Andorra⁽¹⁾

Hasta 250 g	5,42	1,14	6,56
Más de 250 hasta 500 g	5,89	1,24	7,13
Más de 500 hasta 1.000 g	6,67	1,40	8,07
Más de 1 hasta 2 kg	7,85	1,65	9,50

(1) Los envíos con destino Andorra estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

NACIONAL - Contrato	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

PAQ LIGERO

Contrato

Zona 4: Envíos a Baleares, Ceuta o Melilla⁽²⁾

Hasta 250 g	6,23	1,31	7,54
Más de 250 hasta 500 g	6,77	1,42	8,19
Más de 500 hasta 1.000 g	7,67	1,61	9,28
Más de 1 hasta 2 kg	9,03	1,90	10,93

(2) Tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España Peninsular o Andorra. En este último caso estarán exentos de IVA. Los envíos con destino Ceuta o Melilla estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

Zona 5: Envíos a Canarias

Hasta 250 g	10,03	0,00	10,03
Más de 250 hasta 500 g	10,90	0,00	10,90
Más de 500 hasta 1.000 g	12,34	0,00	12,34
Más de 1 hasta 2 kg	14,52	0,00	14,52

PAQ RETORNO Y PAQ RETORNO PREMIUM

Contrato

Se aplicarán las tarifas del Paq Estándar Nacional.

Valores Añadidos: Entrega con Recogida (Sólo Paq Retorno Premium), Gestión en la Admisión, Seguro, Reembolso.

DEVOLUCION PAQUETERÍA NACIONAL

Se aplicarán las tarifas del Paq Estándar Nacional.



www.correos.es

26

03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

NACIONAL - Contrato	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
VALORES AÑADIDOS DE PAQUETERÍA NACIONAL (Salvo Paquete Azul)			
Seguro Estándar Un máximo de 15 € por kilogramo transportado hasta un máximo de 500 € por envío. Hasta 1 kilogramo de peso 1,00 Por cada kilogramo de peso adicional 0,03			
Valor Declarado de Paquetería (Seguro a Todo Riesgo) Se podrá asegurar un envío por un máximo de 6.000 €. 1,50% Se cobrará sobre el valor asegurado el porcentaje del 1,50% con un mínimo de 1,50 €			
Reembolso⁽¹⁾ Importe máximo de reembolso 2.499 € Se cobrará sobre el valor del reembolso el porcentaje del Con un mínimo de 1,75 € 2,75%			
P.E.E. 5 (Custodia 5 años)⁽¹⁾	0,80	0,17	0,97
P.E.E. 10 (Custodia 10 años)^{(1) (2)}	2,10	0,44	2,54
P.E.E. 15 (Custodia 15 años)^{(1) (2)}	3,40	0,71	4,11
Entrega exclusiva al destinatario⁽¹⁾	1,52	0,32	1,84
Fecha de entrega determinada^{(3) (4)}	0,80	0,17	0,97
Entrega en franja horaria^{(3) (4)}	0,25	0,05	0,30
Número de Intentos Parametrizable - Tercer Intento	1,00	0,21	1,21
Plazo de Permanencia en Lista:			
Menor o igual a 14 días	1,00	0,21	1,21
16 o más días. Hasta 30	0,25	0,05	0,30

(1) Sólo disponible para entrega en Domicilio y Oficina. Los envíos con destino Portugal no podrán contratar estos Valores Añadidos. (2) Sólo para clientes con contrato productos de Paquetería Nacional y Cartas Certificadas de la Administración. (3) Sólo disponible para entrega en Domicilio. Los envíos con destino Portugal no podrán contratar estos Valores Añadidos. (4) No disponible para el Paq Estándar.

NACIONAL - Contrato	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
VALORES AÑADIDOS DE PAQUETERÍA NACIONAL (Salvo Paquete Azul)			
Gestión en la Entrega y/o Admisión Nivel 1 fácil: 2,00 0,42 2,42 Nivel 2 medio: 5,00 1,05 6,05 Nivel 3 complejo: 10,00 2,10 12,10			
Escaneo de Documento⁽⁵⁾	2,10	0,44	2,54
Escaneo con Validación⁽⁵⁾	3,90	0,82	4,72
Entrega con recogida⁽⁶⁾	10,00	2,10	12,10

(5) Sólo disponible para entrega en Oficina. (6) Sólo disponible para Paq Retorno Premium.



03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
Destinos que admitan estos servicios			
PAQ PREMIUM INTERNACIONAL			
Zona A: Europa Cercana⁽¹⁾			
Hasta 250 g	30,78	6,46	37,24
Hasta 500 g	34,88	7,32	42,20
Hasta 1 kg	41,04	8,62	49,66
Más de 1 kg Hasta 2 kg	45,12	9,48	54,60
Más de 2 kg Hasta 3 kg	49,20	10,33	59,53
Más de 3 kg Hasta 4 kg	53,28	11,19	64,47
Más de 4 kg Hasta 5 kg	57,36	12,05	69,41
Más de 5 kgs. hasta 30 kgs.: tarifa hasta 5 kgs. + tarifa por cada kilogramo o fracción de	4,08	0,86	4,94
Zona B: Países de Europa no incluidos en la zona A, Norte de Magreb y Turquía⁽¹⁾			
Hasta 250 g	33,50	7,04	40,54
Hasta 500 g	37,96	7,97	45,93
Hasta 1 kg	44,67	9,38	54,05
Más de 1 kg Hasta 2 kg	50,15	10,53	60,68
Más de 2 kg Hasta 3 kg	55,63	11,68	67,31
Más de 3 kg Hasta 4 kg	61,11	12,83	73,94
Más de 4 kg Hasta 5 kg	66,59	13,98	80,57
Más de 5 kgs. hasta 30 kgs.: tarifa hasta 5 kgs. + tarifa por cada kilogramo o fracción de	5,48	1,15	6,63

(1) Los países fuera de la UE estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
Destinos que admitan estos servicios			
PAQ PREMIUM INTERNACIONAL			
ZONA C: América			
Hasta 250 g	42,70	0,00	42,70
Hasta 500 g	48,80	0,00	48,80
Hasta 1 kg	61,00	0,00	61,00
Más de 1 kg Hasta 2 kg	71,50	0,00	71,50
Más de 2 kg Hasta 3 kg	82,00	0,00	82,00
Más de 3 kg Hasta 4 kg	92,50	0,00	92,50
Más de 4 kg Hasta 5 kg	103,00	0,00	103,00
Más de 5 kgs. hasta 30 kgs.: tarifa hasta 5 kgs. + tarifa por cada kilogramo o fracción de	10,50	0,00	10,50
Zona D: Asia, Oriente Medio y Oceanía			
Hasta 250 g	48,27	0,00	48,27
Hasta 500 g	55,16	0,00	55,16
Hasta 1 kg	68,95	0,00	68,95
Más de 1 kg Hasta 2 kg	80,27	0,00	80,27
Más de 2 kg Hasta 3 kg	91,59	0,00	91,59
Más de 3 kg Hasta 4 kg	102,91	0,00	102,91
Más de 4 kg Hasta 5 kg	114,23	0,00	114,23
Más de 5 kgs. hasta 30 kgs.: tarifa hasta 5 kgs. + tarifa por cada kilogramo o fracción de	11,32	0,00	11,32



03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
Destinos que admitan estos servicios			
PAQ PREMIUM INTERNACIONAL			
ZONA E: Resto de África			
Hasta 250 g	49,66	0,00	49,66
Hasta 500 g	56,76	0,00	56,76
Hasta 1 kg	70,95	0,00	70,95
Más de 1 kg Hasta 2 kg	82,37	0,00	82,37
Más de 2 kg Hasta 3kg	93,79	0,00	93,79
Más de 3 kg Hasta 4 kg	105,21	0,00	105,21
Más de 4 kg Hasta 5 kg	116,63	0,00	116,63
Más de 5 kgs. hasta 30 kgs.: tarifa hasta 5 kgs. + tarifa por cada kilogramo o fracción de	11,42	0,00	11,42
Peso volumétrico			
A los envíos se les aplicará el criterio peso/volumen (167kilos/metro cúbico) según la siguiente fórmula Largo x ancho x alto (expresado en centímetros)/6.000.			
Seguro			
Hasta un máximo de 3.000 €.			
Se cobrará un mínimo de 2,04 € por envío.		1% del valor declarado	

INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
Destinos que admitan estos servicios			
PAQ STANDARD INTERNACIONAL			
ZONA A: Europa Cercana⁽¹⁾			
Hasta 1 kg	23,19	4,87	28,06
Más de 1 kg Hasta 2 kg	25,65	5,39	31,04
Más de 2 kg Hasta 3 kg	28,11	5,90	34,01
Más de 3 kg Hasta 4 kg	30,57	6,42	36,99
Más de 4 kg Hasta 5 kg	33,03	6,94	39,97
Por kg adicional o fracción	2,46	0,52	2,98
(1) Los países fuera de la UE estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.			
ZONA B: Países de Europa no incluidos en la zona A y Norte de Magreb⁽¹⁾			
Hasta 1 kg	26,47	5,56	32,03
Más de 1 kg Hasta 2 kg	29,95	6,29	36,24
Más de 2 kg Hasta 3 kg	33,43	7,02	40,45
Más de 3 kg Hasta 4 kg	36,91	7,75	44,66
Más de 4 kg Hasta 5 kg	40,39	8,48	48,87
Por kg adicional o fracción	3,48	0,73	4,21
(1) Los países fuera de la UE estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.			
ZONA B2: Argelia, Rusia, Bosnia-Herzegovina, Islandia, Bielorrusia, Macedonia, Serbia, Túnez, Turquía, Ucrania, Albania y Marruecos			
Tarifa correspondiente a la Zona B con un sobrecoste por kilo	5,00	0,00	5,00



03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
Destinos que admitan estos servicios			
PAQ STANDARD INTERNACIONAL			
ZONA C: América			
Hasta 1 kg	35,24	0,00	35,24
Más de 1 kg Hasta 2 kg	44,40	0,00	44,40
Más de 2 kg Hasta 3 kg	53,56	0,00	53,56
Más de 3 kg Hasta 4 kg	62,72	0,00	62,72
Más de 4 kg Hasta 5 kg	71,88	0,00	71,88
Por kg adicional o fracción	9,16	0,00	9,16
ZONA D: Asia, Oriente Medio y Oceanía			
Hasta 1 kg	41,73	0,00	41,73
Más de 1 kg Hasta 2 kg	51,74	0,00	51,74
Más de 2 kg Hasta 3 kg	61,75	0,00	61,75
Más de 3 kg Hasta 4 kg	71,76	0,00	71,76
Más de 4 kg Hasta 5 kg	81,77	0,00	81,77
Por kg adicional o fracción	10,01	0,00	10,01
ZONA D2: Australia y Nueva Zelanda			
Tarifa correspondiente a la Zona D con un sobrecoste por kilo	5,00	0,00	5,00

INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
Destinos que admitan estos servicios			
PAQ STANDARD INTERNACIONAL			
ZONA E: Resto de África			
Hasta 1 kg	45,58	0,00	45,58
Más de 1 kg Hasta 2 kg	51,39	0,00	51,39
Más de 2 kg Hasta 3 kg	57,20	0,00	57,20
Más de 3 kg Hasta 4 kg	63,01	0,00	63,01
Más de 4 kg Hasta 5 kg	68,82	0,00	68,82
Por kg adicional o fracción	5,81	0,00	5,81
Peso volumétrico			
A los envíos se les aplicará el criterio peso/volumen (167kilos/metro cúbico) según la siguiente fórmula Largo x ancho x alto (expresado en centímetros)/6.000.			
Seguro			
Hasta un máximo de 3.000 €.			
Se cobrará un mínimo de 2,04 € por envío.		1% del valor	



03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
Destinos que admitan estos servicios			
PAQUETE INTERNACIONAL ECONÓMICO			
ZONA A: Europa Cercana			
Hasta 1 kg	30,80	0,00	30,80
Más de 1 kg Hasta 2 kg	34,10	0,00	34,10
Más de 2 kg Hasta 3 kg	37,40	0,00	37,40
Más de 3 kg Hasta 4 kg	40,70	0,00	40,70
Más de 4 kg Hasta 5 kg	44,00	0,00	44,00
Por kg adicional o fracción	3,30	0,00	3,30
ZONA B: Países de Europa no incluidos en la zona A y Norte de Magreb			
Hasta 1 kg	28,15	0,00	28,15
Más de 1 kg Hasta 2 kg	31,65	0,00	31,65
Más de 2 kg Hasta 3 kg	35,15	0,00	35,15
Más de 3 kg Hasta 4 kg	38,65	0,00	38,65
Más de 4 kg Hasta 5 kg	42,15	0,00	42,15
Por kg adicional o fracción	3,50	0,00	3,50
ZONA B2: Argelia, Rusia, Bosnia-Herzegovina, Islandia, Bielorrusia, Macedonia, Serbia, Túnez, Turquía, Ucrania, Albania y Marruecos			
Tarifa correspondiente a la Zona B con un sobrecoste por kilo	1,00	0,00	1,00

INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
Destinos que admitan estos servicios			
PAQUETE INTERNACIONAL ECONÓMICO			
ZONA C: América			
Hasta 1 kg	23,90	0,00	23,90
Más de 1 kg Hasta 2 kg	29,25	0,00	29,25
Más de 2 kg Hasta 3 kg	34,60	0,00	34,60
Más de 3 kg Hasta 4 kg	39,95	0,00	39,95
Más de 4 kg Hasta 5 kg	45,30	0,00	45,30
Por kg adicional o fracción	5,35	0,00	5,35
ZONA D: Asia, Oriente Medio y Oceanía			
Hasta 1 kg	24,45	0,00	24,45
Más de 1 kg Hasta 2 kg	29,80	0,00	29,80
Más de 2 kg Hasta 3 kg	35,15	0,00	35,15
Más de 3 kg Hasta 4 kg	40,50	0,00	40,50
Más de 4 kg Hasta 5 kg	45,85	0,00	45,85
Por kg adicional o fracción	5,35	0,00	5,35
ZONA D2: Australia y Nueva Zelanda			
Tarifa correspondiente a la Zona D con un sobrecoste por kilo	1,00	0,00	1,00



03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
Destinos que admitan estos servicios			
PAQUETE INTERNACIONAL ECONÓMICO			
ZONA E: Resto de África			
Hasta 1 kg	23,90	0,00	23,90
Más de 1kg Hasta 2 kg	29,30	0,00	29,30
Más de 2kg Hasta 3 kg	34,70	0,00	34,70
Más de 3kg Hasta 4 kg	40,10	0,00	40,10
Más de 4kg Hasta 5 kg	45,50	0,00	45,50
Por kg adicional o fracción	5,40	0,00	5,40

Peso volumétrico

A los envíos se les aplicará el criterio peso/volumen (167kilos/metro cúbico) según la siguiente fórmula $\text{Largo} \times \text{ancho} \times \text{alto}$ (expresado en centímetros)/6.000.

Valores Añadidos: Aviso de Recibo Internacional, Reembolso Internacional, Valor Declarado Internacional.

INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
Destinos que admitan estos servicios			
PAQ LIGHT INTERNACIONAL			
ZONA A: Europa Cercana⁽¹⁾			
Hasta 250 g	11,54	2,42	13,96
De 250 a 500 g	12,82	2,69	15,51
De 500 a 1.000 g	14,27	3,00	17,27
De 1.000 a 1.500 g	16,94	3,56	20,50
De 1.500 a 2.000 g	19,71	4,14	23,85

(1) Los países fuera de la UE estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

ZONA B: Países de Europa no incluidos en la zona A, Norte de Magreb y Turquía⁽¹⁾

Hasta 250 g	14,70	3,09	17,79
De 250 a 500 g	18,38	3,86	22,24
De 500 a 1.000 g	20,92	4,39	25,31
De 1.000 a 1.500 g	25,17	5,29	30,46
De 1.500 a 2.000 g	29,42	6,18	35,60

(1) Los países fuera de la UE estarán exentos de la aplicación de impuestos indirectos.

ZONA C: América

Hasta 250 g	17,07	0,00	17,07
De 250 a 500 g	21,34	0,00	21,34
De 500 a 1.000 g	27,70	0,00	27,70
De 1.000 a 1.500 g	30,00	0,00	30,00
De 1.500 a 2.000 g	33,00	0,00	33,00



03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019
Destinos que admitan estos servicios			

PAQ LIGHT INTERNACIONAL

ZONA D: Asia, Oriente Medio y Oceanía

Hasta 250 g	18,29	0,00	18,29
De 250 a 500 g	22,86	0,00	22,86
De 500 a 1.000 g	28,00	0,00	28,00
De 1.000 a 1.500 g	32,00	0,00	32,00
De 1.500 a 2.000 g	35,00	0,00	35,00

ZONA E: Resto de África

Hasta 250 g	15,42	0,00	15,42
De 250 a 500 g	16,23	0,00	16,23
De 500 a 1.000 g	21,30	0,00	21,30
De 1.000 a 1.500 g	25,00	0,00	25,00
De 1.500 a 2.000 g	28,00	0,00	28,00

DEVOLUCION PAQUETERÍA INTERNACIONAL

Contrato

Paq Premium Internacional y Paq Standard Internacional:

Se aplicarán las tarifas del Paq Standard Internacional, salvo los destinos incluidos en las zonas B2 y D2 que tendrán la misma tarifa que las zonas B y D respectivamente, sin sobre coste adicional.

Paquete Internacional Económico:

Se aplicarán las tarifas del Paquete Internacional Económico, salvo los destinos incluidos en las zonas B2 y D2 que tendrán la misma tarifa que las zonas B y D respectivamente, sin sobre coste adicional.

POSTAL EXPRES INTERNACIONAL/PAQUETE INTERNACIONAL PRIORITARIO

Contrato

Se aplicarán las tarifas del Paq Premium Internacional o Paq Standard Internacional, según proceda.



www.correos.es

33

03. SERVICIOS DE PAQUETERÍA

INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

DESTINOS POR ZONA - PAQUETERÍA INTERNACIONAL

Paq Premium Internacional, Paq Standard Internacional y Paquete Internacional Económico

ZONA A - Europa Cercana:

Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, La Bailía de Guernsey, Irlanda, Italia, Isla de Jersey, Isla de Man, Islas Azores, Malvinas Islas, Luxemburgo, Madeira, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, San Marino, Suecia, Suiza y Vaticano.

ZONA B - Países de Europa no incluidos en la Zona A, Norte de Magreb y Turquía:

Países de Europa no incluidos en la Zona A, Groenlandia, Islas Feroe, Argelia, Marruecos, Túnez y Turquía.

ZONA B2⁽¹⁾:

Albania, Argelia, Rusia, Bosnia-Herzegovina, Islandia, Bielorrusia, Macedonia, Marruecos, Serbia, Túnez, Turquía y Ucrania.

ZONA C - América:

ZONA D - Asia, Oriente Medio, y Oceanía:

Además de los países del continente asiático y de Oceanía, están incluidos: Libia, Sudán y Egipto.

ZONA D2⁽¹⁾:

Nueva Zelanda y Australia.

ZONA E - Resto de África:

Países de África no incluidos en las zonas B y D.

(1) Zonas de sobrecoste en el Paq Standard Internacional y Paquete Internacional Económico.

INTERNACIONAL	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

DESTINOS POR ZONA - PAQUETERÍA INTERNACIONAL

Zonas Paq Light Internacional

ZONA A - Europa Cercana:

Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Italia, Isla de Jersey, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza.

ZONA B - Países de Europa no incluidos en la Zona A, Norte de Magreb y Turquía:

Chipre, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Federación Rusa, Finlandia, Hungría, Islandia, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, República Checa, Serbia y Turquía.

ZONA C - América:

Aruba, Barbados, Brasil, Canadá, México, Rep. Dominicana y USA.

ZONA D - Asia, Oriente Medio, y Oceanía:

Arabia Saudí, Australia, Corea del Sur, Georgia, Hong Kong, Indonesia, Israel, Japón, Líbano, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur y Tailandia.

ZONA E - Resto de África:

Egipto, Sudáfrica y Suazilandia.



www.correos.es

34



Nacional

CITYPAQ	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

Ámbito: España y Andorra.

ADMISIÓN DE PAQ PREMIUM⁽¹⁾

No aplicable para envíos con origen o destino Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra, por necesitar trámites aduaneros.

ZONA 1, 2 y 3: Envíos Intra Peninsulares

S (10x24x40 cm)	10,33	2,17	12,50
M (10x49x40 cm)	12,81	2,69	15,50
L (20x49x40 cm)	12,81	2,69	15,50
XL (60x49x40 cm)	17,31	3,64	20,95

ZONA 4: Envíos a Baleares⁽²⁾

S (10x24x40 cm)	11,98	2,52	14,50
M (10x49x40 cm)	16,94	3,56	20,50
L (20x49x40 cm)	16,94	3,56	20,50
XL (60x49x40 cm)	26,45	5,55	32,00

ZONA 5: Envíos a Canarias

S (10x24x40 cm)	21,50	0,00	21,50
M (10x49x40 cm)	30,50	0,00	30,50
L (20x49x40 cm)	30,50	0,00	30,50
XL (60x49x40 cm)	38,50	0,00	38,50

(1) No aplicable para envíos con origen o destino Ceuta, Melilla y Andorra, por necesitar trámites aduaneros.
(2) Tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España Peninsular.

Nacional

CITYPAQ	Tarifa 2019	IVA	PVP 2019

Ámbito: España y Andorra.

ADMISIÓN DE PAQ ESTÁNDAR⁽¹⁾

No aplicable para envíos con origen o destino Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra, por necesitar trámites aduaneros.

ZONA 1, 2 y 3: Envíos Intra Peninsulares

S (10x24x40 cm)	9,50	2,00	11,50
M (10x49x40 cm)	11,98	2,52	14,50
L (20x49x40 cm)	11,98	2,52	14,50
XL (60x49x40 cm)	16,03	3,37	19,40

ZONA 4: Envíos a Baleares⁽²⁾

S (10x24x40 cm)	10,74	2,26	13,00
M (10x49x40 cm)	15,29	3,21	18,50
L (20x49x40 cm)	15,29	3,21	18,50
XL (60x49x40 cm)	24,38	5,12	29,50

ZONA 5: Envíos a Canarias

S (10x24x40 cm)	18,00	0,00	18,00
M (10x49x40 cm)	26,00	0,00	26,00
L (20x49x40 cm)	26,00	0,00	26,00
XL (60x49x40 cm)	32,50	0,00	32,50

(1) No aplicable para envíos con origen o destino Ceuta, Melilla y Andorra, por necesitar trámites aduaneros.
(2) Tarifa aplicable asimismo a los envíos con origen Baleares y destino España Peninsular.

