



Puerto de Marín

Autoridad Portuaria de Marín
y Ría de Pontevedra

MANUALES DE COMPETENCIAS



BOLSA DE TÉCNICO ECONÓMICO-FINANCIERO
2025

ÍNDICE DE CONTENIDOS

- **ASESORÍA JURÍDICA (NIVEL 1)**
- **CALIDAD (NIVEL 1)**
- **COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES (NIVEL 1)**
- **DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN (NIVEL 1)**
- **GESTIÓN DE ACTIVIDADES PESQUERAS (NIVEL 1)**
- **GESTIÓN DE DOMINIO PÚBLICO (NIVEL 1)**
- **GESTIÓN DE MERCANCÍAS (NIVEL 1)**
- **GESTIÓN DOCUMENTAL (NIVEL 2)**
- **NORMATIVA PORTUARIA (NIVEL 1)**
- **OPERACIONES Y SERVICIOS PORTUARIOS (NIVEL 1)**
- **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (NIVEL 1)**
- **USO Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS (NIVEL 2)**

ASESORÍA JURÍDICA (NIVEL 1)

1. TERMINOLOGÍA

1.1. CONTRATOS:

Un contrato es un pacto o convenio, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas. Este acuerdo de voluntades genera derechos y obligaciones a las partes.

Es un acto jurídico bilateral o multilateral, porque intervienen dos o más personas (a diferencia de los actos jurídicos unilaterales en que interviene una sola persona), y que tiene por finalidad crear derechos y obligaciones (a diferencia de otros actos jurídicos que están destinados a modificar o extinguir derechos y obligaciones, como las convenciones).

También se denomina contrato el documento que recoge las condiciones de un convenio.

Podemos encontrar distintos tipos de contratos, como:

Aleatorio: Contrato en el que una de las prestaciones consiste en un hecho fortuito o eventual; p. ej., el contrato de seguro.

Bilateral: El que hace nacer obligaciones recíprocas entre las partes.

Blindado: El que, en caso de despido, obliga a una indemnización muy elevada.

Conmutativo: Contrato bilateral en que las prestaciones recíprocas son determinadas y en este sentido se contrapone al contrato aleatorio.

Consensual: El que se perfecciona por el solo consentimiento.

De agencia: El que, a cambio de una remuneración, obliga a un profesional o a un empresario a promover, y en su caso concluir, de forma continuada operaciones de comercio por cuenta y en nombre ajenos.

De alquiler: Contrato de arrendamiento de cosa.

De aparcería: El que obliga a ceder temporalmente un determinado bien a cambio de una participación en los beneficios generados por su explotación.

De arbitraje: Compromiso de someter a la decisión de uno o varios árbitros la solución de una controversia presente o futura, que obliga a cumplir la resolución arbitral e impide conocer a los jueces y tribunales.

De arrendamiento: Aquel por el cual una persona se obliga a ejecutar una obra o prestar un servicio a otro mediante cierto precio.

De comisión mercantil: El que tiene por objeto concertar un negocio de carácter mercantil por cuenta ajena, siempre que alguno de los contratantes tenga la condición legal de comerciante.

De comodato: Préstamo de uso, con la obligación de devolver la cosa prestada en un determinado plazo.

De compraventa, o de compra y venta: El que tiene por objeto la entrega de una cosa determinada a cambio de un precio cierto.

De corretaje: El que obliga a una de las partes a facilitar o promover, a cambio de una comisión, la celebración de un determinado contrato entre la otra parte y un tercero.

De depósito: Acuerdo destinado a procurar la guarda y custodia de una cosa mueble ajena, que impone a quien recibe dicha cosa la obligación de devolverla en cuanto lo requiera la persona que hizo la entrega.

De depósito irregular: El que tiene por objeto dinero e implica la facultad de hacer uso de él y la obligación de devolver una cantidad igual a la recibida.

De depósito miserable, o de depósito necesario: El que, al venir impuesto por la ley o por una situación de necesidad padecida por el depositante, determina una agravación de la responsabilidad criminal del depositario en caso de apropiación de las cosas depositadas.

De descuento: Aquel por el que se transmite un derecho de crédito, normalmente expresado en un documento, a cambio de un precio en dinero calculado mediante una rebaja o descuento sobre el valor de dicho crédito al tiempo de su vencimiento.

De donación: El que se forma mediante la voluntad de transmitir gratuitamente una cosa y la de aceptar dicha transmisión.

De fianza: El que establece la obligación de pagar o de cumplir por un tercero en caso de no hacerlo este.

De locación y conducción: Convención mutua en virtud de la cual se obliga el dueño de una cosa, mueble o inmueble, a conceder a alguien el uso y disfrute de ella por tiempo determinado, mediante cierto precio o servicio que ha de satisfacer el que lo recibe.

De obra: El que dura hasta la finalización de un trabajo determinado.

De retrovendo: Convención accesoria al contrato de compra y venta, por la cual se obliga el comprador a devolver al vendedor la cosa vendida, mediante recobro, dentro de cierto tiempo o sin plazo señalado, del precio que dio por ella.

De sociedad: El que obliga a dos o más personas a poner en común dinero, bienes o servicios, para la consecución de un fin común, normalmente lucrativo.

Unilateral: Aquel de que nacen obligaciones para una de las partes, como el préstamo o el depósito.

1.2. ACTO Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Acto jurídico emanado de una administración pública y procedimiento que ha de seguirse para la realización de la actividad jurídica de la administración.

1.3. RECURSO:

Es el medio establecido en la ley para obtener la modificación, revocación o invalidación de una resolución administrativa o judicial, ya sea del mismo órgano o tribunal que la dictó o de otro de superior jerarquía.

En todo recurso encontramos: una resolución que es impugnada (llamado en doctrina, resolución recurrida); un litigante agraviado con la resolución que busca impugnar (recurrente); un órgano o tribunal que la ha dictado (tribunal a quo); un órgano o tribunal que conoce del recurso (tribunal ad quem); y una nueva resolución que puede confirmar, modificar, revocar o invalidar la resolución recurrida.

2. CONCEPTOS GENERALES SOBRE LA TEORIA GENERAL DE LAS DISPOSICIONES NORMATIVAS.

Las normas con rango de ley ordinaria, Son normas dictadas por las Cortes Generales o por el Gobierno por delegación de las Cortes, cuyas materias no conforman una ley orgánica. El Gobierno tiene la potestad de transformar cualquier norma, exceptuando las que conformarían una Ley Orgánica, en Norma con Rango de Ley.

2.1. REGLAMENTOS:

El reglamento es una norma jurídica de carácter general dictada por el poder ejecutivo. Su rango en el orden jerárquico es inmediatamente inferior a la ley y, generalmente, la desarrolla.

Por lo tanto, según la mayoría de la doctrina, se trata de una de las fuentes del Derecho, formando pues parte del ordenamiento jurídico. La titularidad de la potestad reglamentaria viene recogida en las constituciones. Los reglamentos se pueden clasificar en:

- Estatales o no estatales, en función de qué administración territorial los dicta.
- Ejecutivos, que son aquellos que desarrollan una norma legal ya existente; independientes, que son los que, aún no existiendo una norma legal, regulan una actividad que merece atención jurídica, y los llamados de necesidad, esto es, aquellos dictados como consecuencia de un estado extraordinario para el cual se necesitan disposiciones rápidas.

También se acostumbra a denominar reglamento a:

- Una colección ordenada de reglas o preceptos.
- Un documento que proporciona reglas de carácter obligatorio y que ha sido adoptado por una autoridad.
- El conjunto de normas que rigen cualquier actividad de competición, de regulación interna de colectivos, asociaciones y empresas en general.

2.2. ÓRDENES MINISTERIALES:

Son mandatos dictados por el Ministerio o Gobierno del Estado. Las Órdenes Ministeriales van fechadas según el día de aprobación por el órgano competente.

Ej: ORDEN de 13 septiembre 2001 de modificación parcial de la orden de 16 de diciembre de 1997

2.3. REALES DECRETOS:

Un decreto es una decisión tomada por la autoridad competente en materia de su incumbencia, y que se hace pública. Un Real Decreto, es un decreto aprobado en el Consejo de Ministros y sancionado por el rey.

2.4. NORMATIVA COMUNITARIA:

Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad, para el conjunto de los países miembros de la Unión Europea.

2.5. FUENTES DEL DERECHO:

Las fuentes del derecho son los actos o hechos de los que deriva la creación, modificación o extinción de normas jurídicas. A veces, también, se entiende por tales a los órganos de los cuales emanan las normas que componen el ordenamiento jurídico (conocidos como órganos normativos o con facultades normativas), y a los factores históricos que inciden en la creación del derecho.

3. PRINCIPIOS DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO. DERECHO Y LIBERTADES

3.1. PRINCIPIOS DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO

Las normas de referencia para los principios del ordenamiento jurídico las encontramos, principalmente, en la Constitución Española, el Código Civil y los Estatutos de Autonomía de las distintas Comunidades Autónomas. Otras fuentes legales para estos principios serían también las demás Leyes, disposiciones normativas y actos del Estado con fuerza de Ley, los Tratados

Internacionales, los Reglamentos de las Cámaras y de las Cortes Generales, las Leyes, actos y disposiciones normativas con fuerza de Ley de las Comunidades Autónomas, y los Reglamentos de las Asambleas legislativas de las Comunidades Autónomas.

De la **Constitución Española** se extrae:

Artículo 9.1. Los ciudadanos y los poderes públicos están sujetos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.

Artículo 9.3. La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la publicidad de las normas, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos

Del **Código Civil** se extrae:

Artículo 1

1. Las fuentes del ordenamiento jurídico español son la ley, la costumbre y los principios generales del derecho.
2. Carecerán de validez las disposiciones que contradigan otra de rango superior.
3. La costumbre sólo regirá en defecto de ley aplicable, siempre que no sea contraria a la moral o al orden público y que resulte probada.

Los usos jurídicos que no sean meramente interpretativos de una declaración de voluntad tendrán la consideración de costumbre.

4. Los principios generales del derecho se aplicarán en defecto de ley o costumbre, sin perjuicio de su carácter informador del ordenamiento jurídico.
5. Las normas jurídicas contenidas en los tratados internacionales no serán de aplicación directa en España en tanto no hayan pasado a formar parte del ordenamiento interno mediante su publicación íntegra en el Boletín Oficial del Estado.
6. La jurisprudencia complementará el ordenamiento jurídico con la doctrina que, de modo reiterado, establezca el Tribunal Supremo al interpretar y aplicar la ley, la costumbre y los principios generales del derecho.
7. Los Jueces y Tribunales tienen el deber inexcusable de resolver en todo caso los asuntos de que conozcan, ateniéndose al sistema de fuentes establecido.

Artículo 2

1. Las leyes entrarán en vigor a los veinte días de su completa publicación en el Boletín Oficial del Estado, si en ellas no se dispone otra cosa.
2. Las leyes sólo se derogan por otras posteriores. La derogación tendrá el alcance que expresamente se disponga y se extenderá siempre a todo aquello que en la ley nueva, sobre la misma materia, sea incompatible con la anterior.

Por la simple derogación de una ley no recobran vigencia las que ésta hubiere derogado.

3. Las leyes no tendrán efecto retroactivo si no dispusieren lo contrario.

3.2. DERECHOS Y LIBERTADES

3.2.1. Extracto de los derechos fundamentales y las libertades públicas

Artículo 15.

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

Artículo 16.

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

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

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

Artículo 17.

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

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

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

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

Artículo 18.

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

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

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

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

Artículo 19.

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

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

Artículo 20.

1. Se reconocen y protegen los derechos:

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

- b) A la producción y creación literaria, artística, científica y técnica.
 - c) A la libertad de cátedra.
 - d) A comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión. La Ley regulará el derecho a la cláusula de conciencia y al secreto profesional en el ejercicio de estas libertades.
2. El ejercicio de estos derechos no puede restringirse mediante ningún tipo de censura previa.
3. La Ley regulará la organización y el control parlamentario de los medios de comunicación social dependientes del Estado o de cualquier ente público y garantizará el acceso a dichos medios de los grupos sociales y políticos significativos, respetando el pluralismo de la sociedad y de las diversas lenguas de España.
4. Estas libertades tienen su límite en el respeto a los derechos reconocidos en este Título, en los preceptos de las Leyes que lo desarrollan y, especialmente, en el derecho al honor, a la intimidad, a la propia imagen y a la protección de la juventud y de la infancia.
5. Solo podrá acordarse el secuestro de publicaciones, grabaciones y otros medios de información en virtud de resolución judicial.

Artículo 21.

1. Se reconoce el derecho de reunión pacífica y sin armas. El ejercicio de este derecho no necesitara autorización previa.
2. En los casos de reuniones en lugares de tránsito público y manifestaciones se dará comunicación previa a la autoridad, que solo podrá prohibirlas cuando existan razones fundadas de alteración del orden público, con peligro para personas o bienes.

Artículo 22.

1. Se reconoce el derecho de asociación.
2. Las asociaciones que persigan fines o utilicen medios tipificados como delito son ilegales.
3. Las asociaciones constituidas al amparo de este artículo deberán inscribirse en un registro a los solos efectos de publicidad.
4. Las asociaciones solo podrán ser disueltas o suspendidas en sus actividades en virtud de resolución judicial motivada.
5. Se prohíben las asociaciones secretas y las de carácter paramilitar.

Artículo 23.

1. Los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal.
2. Asimismo, tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, con los requisitos que señalen las Leyes.

Artículo 24.

1. Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.
2. Asimismo, todos tienen derecho al Juez ordinario predeterminado por la Ley, a la defensa y a la asistencia de letrado, a ser informados de la acusación formulada contra ellos, a un proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías, a utilizar los medios de prueba pertinentes para su defensa, a no declarar contra sí 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.

Artículo 25.

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

2. Las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social y no podrán consistir en trabajos forzados.

El condenado a pena de prisión que estuviere cumpliendo la misma gozará de los derechos fundamentales de este capítulo, a excepción de los que se vean expresamente limitados por el contenido del fallo condenatorio, el sentido de la pena y la Ley penitenciaria. En todo caso, tendrá derecho a un trabajo remunerado y a los beneficios correspondientes de la Seguridad Social, así como al acceso a la cultura y al desarrollo integral de su personalidad.

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

Artículo 26.

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

Artículo 27.

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

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

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

4. La enseñanza básica es obligatoria y gratuita.

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

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

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

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

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

10. Se reconoce la autonomía de las Universidades en los términos que la Ley establezca.

Artículo 28.

1. Todos tienen derecho a sindicarse libremente, La Ley podrá limitar o exceptuar el ejercicio de este derecho a las Fuerzas o Institutos armados o a los demás Cuerpos sometidos a disciplina militar y regulará las peculiaridades de su ejercicio para los funcionarios públicos.

2. 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.

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

Artículo 29.

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

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

3.2.2. Defensa de los derechos y libertades

1. Los derechos y libertades reconocidos en la Constitución vinculan a todos los poderes públicos.

Sólo por Ley, que en todo caso deberá respetar su contenido esencial, podrá regularse el ejercicio de tales derechos y libertades que se tutelarán de acuerdo con lo previsto en la Constitución.

2. Cualquier ciudadano podrá recabar la tutela de las libertades y derechos reconocidos ante los Tribunales ordinarios por un procedimiento basado en los principios de preferencia y sumariedad y, en su caso, a través del recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional. Este último recurso será aplicable a la objeción de conciencia reconocida en el artículo 30 de la Constitución.

3. El reconocimiento, el respeto y la protección de los principios reconocidos en la Constitución, informará la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos. Solo 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, como alto comisionado de las Cortes Generales, designado por estas para la defensa de los derechos comprendidos en la Constitución, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración, dando cuenta a las Cortes Generales.

3.2.3. La suspensión de derechos y libertades

Artículo 55

1. Los derechos reconocidos en los artículos 17, 18, apartados 2 y 3; artículos

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

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

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

5. CONCEPTOS GENERALES DE PROTECCIÓN DE DATOS

La Ley Orgánica de Protección de Datos define que se entenderá por:

- a) Datos de carácter personal: cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables.
- b) Fichero: todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- c) Tratamiento de datos: operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.
- d) Responsable del fichero o tratamiento: persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento.
- e) Afectado o interesado: persona física titular de los datos que sean objeto del tratamiento a que se refiere el apartado c) del presente artículo.
- f) Procedimiento de disociación: todo tratamiento de datos personales de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable.
- g) Encargado del tratamiento: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- h) Consentimiento del interesado: toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen.
- i) Cesión o comunicación de datos: toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado.
- j) Fuentes accesibles al público: aquellos ficheros cuya consulta puede ser realizada, por cualquier persona, no impedida por una norma limitativa o sin más exigencia que, en su caso, el abono de una contraprestación.

Tienen la consideración de fuentes de acceso público, exclusivamente, el censo promocional, los repertorios telefónicos en los términos previstos por su normativa específica y las listas de personas pertenecientes a grupos de profesionales que contengan únicamente los datos de nombre, título, profesión, actividad, grado académico, dirección e indicación de su pertenencia al grupo.

Asimismo, tienen el carácter de fuentes de acceso público los diarios y boletines oficiales y los medios de comunicación.

5.1. PRINCIPIOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS:

1. Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.

2. Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos.

No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines históricos, estadísticos o científicos.

3. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado.

4. Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificandos o completados.

5. Los datos de carácter personal serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados.

No serán conservados en forma que permita la identificación del interesado durante un período superior al necesario para los fines en base a los cuales hubieran sido recabados o registrados.

Reglamentariamente se determinará el procedimiento por el que, por excepción, atendidos los valores históricos, estadísticos o científicos de acuerdo con la legislación específica, se decida el mantenimiento íntegro de determinados datos.

6. Los datos de carácter personal serán almacenados de forma que permitan el ejercicio del derecho de acceso, salvo que sean legalmente cancelados.

7. Se prohíbe la recogida de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

5.2. DATOS ESPECIALMENTE PROTEGIDOS:

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

2. Sólo con el consentimiento expreso y por escrito del afectado podrán ser objeto de tratamiento los datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión y creencias. Se exceptúan los ficheros mantenidos por los partidos políticos, sindicatos, iglesias, confesiones o comunidades religiosas y asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, en cuanto a los datos relativos a sus asociados o miembros, sin perjuicio de que la cesión de dichos datos precisará siempre el previo consentimiento del afectado.

3. Los datos de carácter personal que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual sólo podrán ser recabados, tratados y cedidos cuando, por razones de interés general, así lo disponga una ley o el afectado consienta expresamente.

4. Quedan prohibidos los ficheros creados con la finalidad exclusiva de almacenar datos de carácter personal que revelen la ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial o étnico, o vida sexual.

5. Los datos de carácter personal relativos a la comisión de infracciones penales o administrativas sólo podrán ser incluidos en ficheros de las Administraciones públicas competentes en los supuestos previstos en las respectivas normas reguladoras.

6. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, podrán ser objeto de tratamiento los datos de carácter personal a que se refieren los apartados 2 y 3, cuando dicho tratamiento resulte necesario para la prevención o para el diagnóstico médicos, la prestación de asistencia sanitaria o tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios, siempre que dicho tratamiento de datos se realice por un profesional sanitario sujeto al secreto profesional o por otra persona sujeta asimismo a una obligación equivalente de secreto.

También podrán ser objeto de tratamiento los datos a que se refiere el párrafo anterior cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del afectado o de otra persona, en

el supuesto de que el afectado esté física o jurídicamente incapacitado para dar su consentimiento.

5.3. SEGURIDAD DE LOS DATOS

1. El responsable del fichero, y, en su caso, el encargado del tratamiento deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

2. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por vía reglamentaria con respecto a su integridad y seguridad ya las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas.

5.4. DEBER DE SECRETO

El responsable del fichero y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero o, en su caso, con el responsable del mismo.

5.5. FICHEROS DE TITULARIDAD PÚBLICA

1. La creación, modificación o supresión de los ficheros de las Administraciones públicas sólo podrán hacerse por medio de disposición general publicada en el Boletín Oficial del Estado o Diario oficial correspondiente.

2. Las disposiciones de creación o de modificación de ficheros deberán indicar:

- a) La finalidad del fichero y los usos previstos para el mismo.
- b) Las personas o colectivos sobre los que se pretenda obtener datos de carácter personal o que resulten obligados a suministrarlos.
- c) El procedimiento de recogida de los datos de carácter personal.
- d) La estructura básica del fichero y la descripción de los tipos de datos de carácter personal incluidos en el mismo.
- e) Las cesiones de datos de carácter personal y, en su caso, las transferencias de datos que se prevean a países terceros.
- f) Los órganos de las Administraciones responsables del fichero.
- g) Los servicios o unidades ante los que pudiesen ejercitarse los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- h) Las medidas de seguridad con indicación del nivel básico, medio o alto exigible.

3. En las disposiciones que se dicten para la supresión de los ficheros, se establecerá el destino de los mismos o, en su caso, las previsiones que se adopten para su destrucción.

5.6. COMUNICACIÓN DE DATOS ENTRE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Los datos de carácter personal recogidos o elaborados por las Administraciones públicas para el desempeño de sus atribuciones no serán comunicados a otras Administraciones públicas para el ejercicio de competencias diferentes o de competencias que versen sobre materias distintas, salvo cuando la comunicación hubiere sido prevista por las disposiciones de creación del fichero o por disposición de superior rango que regule su uso, o cuando la comunicación tenga por objeto el tratamiento posterior de los datos con fines históricos, estadísticos o científicos.

2. Podrán, en todo caso, ser objeto de comunicación los datos de carácter personal que una Administración pública obtenga o elabore con destino a otra.
3. La comunicación de datos recogidos de fuentes accesibles al público no podrá efectuarse a ficheros de titularidad privada, sino con el consentimiento del interesado o cuando una ley prevea otra cosa.
4. En los supuestos previstos en los apartados 1 y 2 expuestos no será necesario el consentimiento del afectado

CALIDAD (NIVEL 1)

1. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

1.1. CALIDAD:

Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado.

El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.

Existen diversas razones objetivas que justifican este interés por la calidad y que hacen pensar que las empresas competitivas son aquellas que comparten, fundamentalmente, estos tres objetivos:

1. Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas (haciéndose eco de nuevas especificaciones para satisfacerlos).
2. Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten.
3. Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad.

1.2. MEJORA CONTINUA:

Consiste en la búsqueda de mejores métodos de trabajo y procesos organizativos a partir de una constante revisión de los mismos con objeto de realizarlos cada vez mejor. Las mejoras se conciben de forma continua (sin fin) y con carácter incremental: rendimiento/desempeño de un proceso va aumentando ya que, a medida que se lleva a cabo, los resultados se examinan y se incorporan las modificaciones oportunas para la mejora.

Ésta es guiada no sólo por el propósito de proveer una mayor calidad, sino también por la necesidad de ser eficiente. En definitiva, se trata de conseguir un espíritu de superación mediante una cultura de cambio basada en la adaptación continua.

1.3. METODOLOGÍAS DE MEJORA:

Consiste en experiencias, estrategias y herramientas que permiten obtener mejoras en el área de interés.

1.4. REGISTROS:

Los Registros de Calidad son una serie de documentos que recogen los resultados de la gestión de la calidad, recopilando información resultante de la aplicación y puesta en marcha del sistema; esta información, además de servir como evidencia de su implantación, sirve como fuente de datos para los análisis y estudios.

1.5. MODELO EFQM:

El modelo de la EFQM consiste en una herramienta para la gestión de la calidad, considerando ésta como la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, de su personal, y de las demás entidades implicadas. Su objetivo es orientar la organización hacia el cliente.

1.6. UNE-EN-ISO:

La International Standard Organization (ISO) es un organismo internacional especializado en crear estándares y está integrado por los institutos de estandarización de alrededor de 130 países miembros. Su oficina principal se encuentra en Ginebra, Suiza.

El propósito de ISO es promover el desarrollo de la normalización y actividades relativas a facilitar el comercio internacional de bienes y servicios, así como desarrollar la cooperación intelectual, científica y económica. Las Normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad

1.7. REFERENCIALES DE SERVICIO:

El referencial de servicio es un documento que proporciona reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, encaminados a la consecución de objetivos de calidad en el producto o servicio. El Referencial también incluye el plan para verificar el cumplimiento de dichas directrices. Lo que se pretende conseguir en la organización es lograr la satisfacción del cliente.

1.8. CARTA DE SERVICIO:

Una Carta de Servicio es un documento que informa al cliente de que hacemos, como, cuando, donde y a que nos comprometemos fruto de nuestra reflexión sobre lo que somos capaces de hacer. Es por tanto, un documento de carácter informativo, que se dirige a nuestros distintos clientes (ya sean internos o externos) y en el que describimos sucintamente cuáles son nuestras funciones, como nos hemos organizado para prestar el mejor servicio posible y que pueden esperar de nosotros (compromisos de calidad).

2. CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD

2.1. PRINCIPIOS BÁSICOS DE CALIDAD

Un principio de gestión de la calidad es una regla universal y fundamental para liderar y operar una organización, con la intención de ayudar a los usuarios a lograr el éxito organizacional.

La aplicación sistemática de los ocho principios proporciona la "calidad total":

1. Enfoque al cliente:

La prioridad ahora es dejar al cliente satisfecho. Hay que conocer las expectativas y necesidades de los clientes.

2. Liderazgo:

Todas las organizaciones necesitan líderes que guíen. Las ideologías de un líder deben de traer beneficios para todos. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización

3. Participación del personal:

Es necesaria la implicación de todo el personal en la organización, ya que así se pueden obtener las mejores ideas, de todos los trabajadores de todas las áreas de trabajo.

4. Enfoque basado en procesos:

Las actividades y recursos deben ser gestionados en base a procesos estratégicos, operativos y de soporte, los cuales tienen que llevar su propio control. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque fundamentado en sistemas:

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua:

La organización debe comprender y llevar a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para no estancarse e ir mejorando continuamente en su actividad.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:

A la hora de tomar una decisión, esta debe estar basada en hechos, datos e información que se posea, y que garantice una baja posibilidad de errores o la no existencia de ellos.

8. Relación mutuamente beneficiosa con proveedores:

Debe existir una correcta relación de interdependencia de manera que las condiciones y criterios para seleccionar proveedores se mantengan actualizados. Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

3. LA MEJORA DE LA CALIDAD

3.1. CONCEPTO

La calidad se ha convertido en una necesidad estratégica y en un arma para sobrevivir en mercados altamente competitivos. La empresa que desea ser líder debe saber que espera y necesita su clientela potencial, tiene que producir un buen producto, debe cuidar las relaciones con sus clientes y, para lograrlo, es común que hoy día las empresas vinculen su estrategia de marketing a su sistema de calidad.

La mejora de la calidad consiste en el establecimiento de nuevos estándares de calidad con el objeto de obtener un producto o servicio mejor.

3.2. METODOLOGÍAS DE ANÁLISIS, CONTROL Y MEJORA DE PROCESOS MÁS RELEVANTES

3.2.1. Ciclo de mejora del Dr. Deming

Deming establece que cuando se mejora la calidad se logra:

- Los costes disminuyen debido a la menor repetición de procesos.
- Menor número de errores.
- Menos demora y obstáculos.
- Mejor utilización de las máquinas, del tiempo y de los materiales.

3.2.2. Estrategia de Deming: Principios

1. Creer en el propósito de mejora del producto y servicio, con un plan para ser competitivo y permanecer en el campo de los negocios.
2. Adoptar una nueva filosofía: eliminar los niveles comúnmente aceptados de demoras, errores, productos defectuosos.
3. Suspender la dependencia de la inspección masiva: se requiere evidencia estadística de que el producto se hace con calidad. Hay que mejorar y controlar los procesos.

4. Eliminar la práctica de hacer negocio sobre la base del precio de venta. En vez de esto, mejorar la calidad por medio del precio, es decir minimice el costo total.
5. Buscar áreas de oportunidad de manera constante para que se puedan mejorar los sistemas de trabajo de manera permanente. Debe producirse una mejora continua no solo en los productos, sino también en los sistemas de producción y servicio.
6. Instituir métodos modernos de entrenamiento en el trabajo. Hay que capacitar permanentemente a trabajadores y supervisores en sus propios procesos, de manera que ese aprendizaje ayude a mejorarlos tanto incremental como radicalmente.
7. Instituir el liderazgo. La tarea del supervisor no consiste en decir a la gente lo que tiene que hacer ni castigar, sino dirigir a los trabajadores, con el objeto de mejorar la calidad para, así, mejorar la productividad.
8. Eliminar el temor, de modo que todos puedan trabajar efectivamente para una empresa. Los trabajadores deben sentirse seguros.
9. Romper barreras entre los departamentos. Debe existir comunicación entre todos los integrantes de la empresa, ya que todos tienen un objetivo común
10. Eliminar esloganes y metas enfocadas a incrementar la productividad sin proveer métodos, ni analizar verdaderamente las necesidades y procesos.
11. Eliminar estándares de trabajo que prescriben cuotas numéricas ya que si la principal meta es la cantidad, la calidad se va a ver afectada.
12. Eliminar las barreras que se encuentran entre el trabajador y el derecho a sentirse orgulloso de su trabajo.
13. Instituir un vigoroso programa de educación y entrenamiento que permita desarrollar nuevos conocimientos y habilidades para tener personal más cualificado en beneficio de la empresa.
14. Crear una estructura en la alta dirección que impulse diariamente los 13 puntos anteriores.

3.3. MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD: CONCEPTOS

3.3.1. Modelo EFQM de excelencia en la gestión y auto evaluación

El EFQM considera la gestión de la calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, de su personal, y de las demás entidades implicadas, y puede considerarse una herramienta para la gestión de la calidad. El Modelo está compuesto por un total de tres elementos integrados

a) Conceptos Fundamentales de la Excelencia

Los Conceptos Fundamentales de la Excelencia describen los cimientos esenciales para que cualquier organización alcance una excelencia sostenida y pueden utilizarse como base para describir los atributos de una cultura excelente. Asimismo, constituyen también un lenguaje común para la alta dirección. Existen 8 conceptos fundamentales:

➤ Añadir valor para los clientes

Las organizaciones excelentes añaden constantemente valor para los clientes comprendiendo, anticipando y satisfaciendo necesidades, expectativas y oportunidades.

➤ Crear un futuro sostenible

Las organizaciones excelentes producen un impacto positivo en el mundo que les rodea porque incrementan su propio rendimiento al tiempo que mejoran las condiciones económicas, ambientales y sociales de las comunidades con las que tienen contacto.

➤ Desarrollar la capacidad de la organización

Las organizaciones excelentes incrementan sus capacidades gestionando el cambio de manera eficaz dentro y fuera de ellas

➤ **Aprovechar la creatividad y la innovación**

Las organizaciones excelentes generan mayor valor y mejores resultados a través de la mejora continua y la innovación sistemática, aprovechando la creatividad de sus grupos de interés.

➤ **Liderar con visión, inspiración e integridad**

Las organizaciones excelentes tienen líderes que dan forma al futuro y lo hacen realidad, actuando como modelo de referencia de sus valores y principios éticos.

➤ **Gestionar con agilidad**

Las organizaciones excelentes se reconocen de manera generalizada por su habilidad para identificar y responder de forma eficaz y eficiente a oportunidades y amenazas.

➤ **Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas**

Las organizaciones excelentes valoran a las personas que las integran y crean una cultura de delegación y asunción de responsabilidades que permite alcanzar tanto los objetivos personales como los de la organización.

➤ **Mantener en el tiempo resultados sobresalientes**

Las organizaciones excelentes alcanzan resultados sobresalientes que se mantienen en el tiempo y satisfacen las necesidades a corto y largo plazo de todos sus grupos de interés, en el contexto de su entorno operativo.

b) Los Criterios

El Modelo EFQM de Excelencia permite comprender la causa - efecto de las relaciones entre lo que hacen las organizaciones (los agentes facilitadores) y los resultados conseguidos. La estructura del modelo es la siguiente:



Para alcanzar el éxito una organización necesita reforzar su liderazgo y establecer una clara estrategia. Necesita desarrollar y mejorar la política con sus empleados así como cuidar a los colaboradores y mejorar los procesos con el fin de dar valor añadido a los productos y servicios que ofrece a sus clientes.

Si los enfoques son correctos y bien implementados, podrá alcanzar los objetivos que desea y lo que sus grupos de interés esperan.

Los resultados en grupos de interés y el rendimiento de la organización se logran mediante el liderazgo que dirija e impulse un proyecto explicitado en estrategia, con la implicación de las personas y con las alianzas y recursos necesarios para su ejecución a través de una sistemática.

➤ **Agentes Facilitadores**

Hay 5 Agentes Facilitadores definidos a la izquierda del Modelo. Éstas son las acciones que una organización necesita llevar a cabo para desarrollar e implementar su estrategia.

1. Liderazgo

Las organizaciones excelentes cuentan con líderes que dan forma al futuro y lo hacen realidad, actuando como modelos de referencia de sus valores y principios éticos e inspirando confianza en todo momento. Son flexibles, permitiendo a la organización anticiparse y reaccionar de manera oportuna con el fin de asegurarse un éxito continuo.

2. Estrategia

Las organizaciones excelentes desarrollan su Misión y Visión a través de una estrategia centrada en sus grupos de interés. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

3. Personas

Las organizaciones excelentes valoran a las personas que las integran y crean una cultura que permite lograr los objetivos personales y los de la organización de manera beneficiosa para ambas partes. Desarrollan las capacidades de las personas y fomentan la equidad e igualdad.

Se preocupan por las personas de la organización, potencian la comunicación interna, recompensan y dan reconocimiento a los esfuerzos para, de este modo, motivar a las personas, incrementar su compromiso con la organización y favorecer que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

4. Alianzas y Recursos

Las organizaciones excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, proveedores y recursos internos, para apoyar su estrategia y políticas de apoyo, así como el eficaz funcionamiento de sus procesos.

5. Procesos, Productos y Servicios

Las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos, productos y servicios para generar cada vez mayor valor para sus clientes y otros grupos de interés.

➤ **Criterios de Resultados**

Hay cuatro criterios de resultado que se muestran a la derecha del Modelo. Éstos son los resultados que las organizaciones consiguen en línea con sus objetivos estratégicos.

1. Resultados en los Clientes

Las organizaciones excelentes alcanzan y sostienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o superan incluso las necesidades y expectativas de sus clientes.

2. Resultado en las personas

Las organizaciones excelentes alcanzan y sostienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o superan incluso las necesidades y expectativas de las personas.

3. Resultados en la sociedad

Las organizaciones excelentes alcanzan y sostienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o superan incluso las necesidades y expectativas de los grupos de interés relevantes de la sociedad.

4. Resultados de Negocio

Las organizaciones excelentes alcanzan y sostienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o superan incluso las necesidades y expectativas de los grupos de interés que aportan la financiación.

c) Esquema Lógico REDER

El esquema lógico REDER es una poderosa herramienta de gestión y una manera estructurada de evaluar el rendimiento de una organización. Según la lógica REDER, toda organización necesita:

- Establecer los Resultados que quiere lograr como parte de su estrategia.
- Planificar y desarrollar una serie de Enfoques sólidamente fundamentados e integrados que la lleven a obtener los resultados requeridos ahora y en el futuro.
- Desplegar los enfoques de manera sistemática para asegurar su implantación.
- Evaluar, Revisar y Perfeccionar los enfoques desplegados basándose en el seguimiento y análisis de los resultados alcanzados y en las actividades continuas de aprendizaje.

EVALUAR CON EL MODELO

El Modelo puede utilizarse para evaluar las capacidades actuales de la organización. El resultado de una evaluación nos da normalmente el número de fortalezas y oportunidades para mejorar el rendimiento en el futuro

Identificar las fortalezas dentro de una organización es importante, no es lo único pero no puede frenar las acciones en las que se es bueno, también porque estas fortalezas pueden ayudar a resolver los problemas encontrados.

El sistema de evaluación de los diferentes criterios y subcriterios que puede llevarse a cabo en una organización que adopte este modelo de gestión puede resumirse en los siguientes aspectos

a) Evaluación del Enfoque

Entendido como lo que hace una organización o planifica hacer, así como las razones en las que se basa.

Sólidamente Fundamentado

Los enfoques tienen que tener una lógica clara, basarse en las necesidades de los grupos de interés relevante y fundamentarse en los procesos.

Integrado

Los enfoques apoyan la estrategia y están vinculados a otros enfoques relevantes.

b) Evaluación del Despliegue

Se evalúa que hace una organización para desplegar el enfoque (donde).

Implantado

El Enfoque debe estar implantado en áreas relevantes

Estructurado

La ejecución está estructurada y permite flexibilidad y agilidad organizativa

c) Evaluación, Revisión y Perfeccionamiento

Se evalúa que hace una organización para evaluar, revisar y perfeccionar el enfoque y el despliegue.

Medición

Se mide adecuadamente la eficacia y eficiencia de los enfoques y su despliegue.

Aprendizaje y Creatividad

Aprendizaje y creatividad se utilizan para generar oportunidades de mejora e innovación.

Mejora e Innovación

Los resultados de las mediciones, el aprendizaje, y la creatividad se utilizan para evaluar, establecer prioridades e implantar mejoras e innovaciones.

d) Resultados. Relevancia y Utilidad

A través de la relevancia y la utilidad evaluaremos si los resultados son relativos a las áreas más importantes de la organización, si son relevantes para el subcriterio abordado, y la relevancia de los resultados se explica y se conecta con la política y estrategia.

Ámbito y Relevancia

Se han identificado un conjunto coherente de resultados de los grupos de interés relevantes incluidos su resultados clave que demuestra el rendimiento de la organización en cuanto a su estrategia, objetivos y sus necesidades y expectativas

Integridad

Los resultados son oportunos, fiables y precisos

Segmentación

Los resultados se segmentan de forma adecuada para aportar un conocimiento en profundidad de la organización.

e) Resultados. Rendimiento

Evaluamos lo que la organización consigue.

Tendencias

Tendencias positivas o rendimiento bueno y sostenido en al menos tres años.

Objetivos

Para los resultados clave se han establecido objetivos relevantes y se alcanzan de manera continuada, de acuerdo con los objetivos estratégicos.

Comparaciones

Para los resultados clave se realizan comparaciones externas relevantes y son favorables de acuerdo con los objetivos estratégicos.

Confianza

Basándose en las relaciones causa-efecto establecidas hay confianza en que los niveles de rendimiento se mantendrán en el futuro.

LA MEMORIA EFQM

Una memoria EFQM es un documento estructurado según los criterios y subcriterios del Modelo EFQM de Excelencia, en el que una organización expone sus “méritos” en relación a los criterios de evaluación establecidos en dicho modelo.

3.3.2. Estándares Internacionales: Sistema UNE-EN-ISO 9001:2008

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. La norma ISO 9001:2008 se basa en ocho principios de gestión de calidad:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES (NIVEL 1)

1. TERMINOLOGÍA ASOCIADA AL ÁREA

- **Comunicación:**

La comunicación es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual éstos obtienen información acerca de su entorno y de otros entornos. La comunicación es de suma importancia para la supervivencia de cada especie, pues la información que ésta extrae de su medio ambiente y su facultad de transmitir mensajes serán claves para su desarrollo y para interpretar el mundo.

- **Mensaje:**

Es la información que el emisor ha codificado con el objeto de ser transmitida al receptor a través de un canal determinado o medio de comunicación, es decir, el contenido o sentimiento emitido.

- **Emisor:**

Es la persona que se encarga de transmitir el mensaje. Esta persona elige y selecciona los signos que le convienen, es decir, codifica el mensaje.

- **Receptor:**

Es aquella persona a quien va dirigida la comunicación. Tiene que realizar un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor; es decir, descodifica el mensaje. Existen dos tipos de receptor, el pasivo que es el que sólo recibe el mensaje, y el receptor activo o perceptor ya que es la persona que no sólo recibe el mensaje sino que lo percibe y lo almacena. El mensaje es recibido tal como el emisor quiso decir, en este tipo de receptor se realiza lo que comúnmente denominamos el feed-back o retroalimentación.

- **Código:**

Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utilizará para transmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria porque tiene que estar de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo. Un ejemplo claro es el código que utilizan los marinos para poder comunicarse; la gramática de algún idioma; los algoritmos en la informática..., todo lo que nos rodea son códigos.

- **Referente:**

Realidad que es percibida gracias al mensaje. Comprende todo aquello que es descrito por el mensaje.

- **Fuente:**

Es el lugar de donde emana la información, los datos, el contenido que se enviará, en conclusión: de donde nace el mensaje primario.

- **Interpretación:**

Es el modo personal de concebir, ordenar o expresar la realidad o la información recibida. La interpretación de un mensaje es siempre selectiva. Cada cual percibe e interpreta la realidad, un mensaje, una información, de acuerdo con su cultura, valores, su disposición en un momento determinado, que no coinciden necesariamente con los del emisor.

- **Canal:**

Es el medio a través del cual se realiza y transmite la comunicación (por ejemplo, el aire en el caso de la voz).

- Interferencia o barrera:

Cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos. Son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el alumno que no atiende aunque esté en silencio.

- Retroalimentación o realimentación (mensaje de retorno):

Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta...) sea deseada o no. Logrando la interacción entre el emisor y el receptor. Puede ser positiva (cuando fomenta la comunicación) o negativa (cuando se busca cambiar el tema o terminar la comunicación). Si no hay realimentación, entonces solo hay información más no comunicación.

- Circular:

Una circular es un medio de comunicación consistente en cartas o avisos iguales dirigidos a diversas personas para darles conocimiento de algo.

2. ATENCIÓN AL CLIENTE TANTO INTERNO COMO EXTERNO: PROTOCOLO DE ATENCIÓN

2.1. PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing.

a) Qué servicios se ofrecerán

Para determinar cuáles son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno. Debemos tratar de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores.

b) Qué nivel de servicio se debe ofrecer

Ya se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias, número 800 y sistemas de quejas y reclamos.

Los dos últimos bloques son de suma utilidad, ya que maximizan la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción y en qué se está fracasando.

c)Cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios

Se debe decidir sobre el precio y el suministro del servicio. Por ejemplo, cualquier fabricante de maquinaria industrial tiene tres opciones de precio para el servicio de reparación y mantenimiento de sus equipos, puede ofrecer un servicio gratuito durante un año o determinado período de tiempo, podría vender aparte del equipo como un servicio adicional el mantenimiento o podría no ofrecer ningún servicio de este tipo; respecto al suministro podría tener su propio personal técnico para mantenimiento y reparaciones y ubicarlo en cada uno de sus puntos de distribución autorizados, podría acordar con sus distribuidores para que estos prestaran el servicio o dejar que firmas externas lo suministren.

3.2. LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES

3.2.1. El entorno: nuestra carta de presentación

El entorno es importante en muchas situaciones y cuenta básicamente con cuatro elementos:

1. El Contexto Competitivo

En el contexto competitivo ubicamos a todos los competidores, tanto como complementarios directos son los demás restaurantes que se localizan dentro del centro comercial o en la zona de influencia del centro; También ubicamos los catálogos de producto y servicio nuestros y de nuestros adversarios, a nuestros proveedores, la nueva tecnología y las regulaciones gubernamentales. Este contexto puede presentarnos grandes oportunidades, pero tan bien nuevas amenazas, por lo general, están fuera de nuestro alcance y nos afecta desde afuera.

2. La Imagen

La imagen empresarial es un reflejo de lo que es en si la organización como la imagen personal, crea la primera impresión en el cliente y todos sabemos lo que significa una buena primera impresión, es más muy probablemente, antes de entrar a uno de nuestros locales, el cliente ya se habrá formado una imagen de nosotros por lo que le han contado terceros o la publicidad que ha visto (en caso de que la haya). La imagen crea la carnada y las carnadas atraen o repelen, de acuerdo a esa primera impresión el cliente se forma una expectativa de calidad, si le gusta nuestra imagen probablemente la asocie con buena calidad y viceversa. La imagen, como componente del entorno, potencia o dificulta la venta, dependiendo de que tan positiva o negativa resulta par el potencial consumidor.

3. Las Instalaciones

Este componente está totalmente ligado al anterior, ya que tiene que ver con dos aspectos fundamentales:

- La apariencia física de las instalaciones en la que cuentan factores como la iluminación, la temperatura, la limpieza y el orden, además de la posible labor de merchandising que se despliegue.
- La atmósfera profesional en la que destacan aspectos como la atención y el trato al cliente, la organización de los puestos de trabajo, la eficiencia, el grado de colaboración de todas las personas, tanto entre empleados como entre empleados directivos.

El propósito final es no sólo generar la impresión de organización y eficiencia sino ser organizados y eficientes.

4. Los Empleados

Los aspectos que el cliente evalúa son:

- La apariencia: es la imagen personal que se quiere proyectar, la impresión que queremos que el cliente se lleve con relación a lo que somos.
- La actitud: es la base de una buena relación con nuestros clientes, ellos siempre esperan una excelente atención, buena disposición, amabilidad, dinamismo y entusiasmo.
- Los valores: son los aspectos que le garantizan al cliente que está es una entidad sólida, honradez, credibilidad y confianza son los factores críticos.

3.2.2. Detectar las necesidades del cliente: El control de los procesos de atención al cliente.

Esta comprobado que mas del 20% de las personas que dejan de comprar un producto o servicio, renuncian su decisión de compra debido a fallos de información de atención.

Los elementos a considerar son los siguientes:

1. Las necesidades del consumidor.
2. Análisis de ciclos de servicio. Deben determinarse dos elementos fundamentales:
 - a) Las preferencias temporales de las necesidades de atención de los clientes.
 - b) Determinar las carencias del cliente, bajo parámetros de ciclos de atención.
3. Encuestas de servicio con los clientes.
4. Evaluación del comportamiento de atención.
5. Motivación y recompensas.

3.3. CALIDAD DEL SERVICIO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Muchas empresas, por dedicarse a los procesos y controles internos, se olvidan de los clientes. Esto trae como consecuencia una disminución en las ventas. La satisfacción del cliente debe ser un objetivo continuo. Es un proceso estándar:

- Escuchar: si se escucha al cliente, mejorará la satisfacción.
- Actuar rápidamente, en concordancia con lo escuchado.
- Comunicar, para vender.

Existen cuatro principios básicos en la búsqueda de la satisfacción del cliente:

- 1) Percepciones – expectativas: Todo ser humano espera algo, la diferencia que se produce cuando compramos lo que deseábamos y lo valoramos de verdad tras la compra es la Satisfacción del cliente.
- 2) Soluciones rápidas: Hay que escuchar las quejas, ya que nos ayudarán a mejorar. La capacidad para resolver rápidamente los problemas constituirá un factor de éxito.
- 3) Clientes muy satisfechos: Hay que buscar la lealtad de los clientes, y la búsqueda de los muy satisfechos, ya que estos son los que volverán a comprar y ayudarán a vender el producto a los demás con sus opiniones entre sus amistades.
- 4) La satisfacción del cliente es lo primero, como así lo indica el primer principio de “Calidad Total”. Debe ser el objetivo final que persiga cualquier empresa que quiera funcionar en el mercado.

4. ATENCIÓN A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El protocolo con los medios de comunicación debe aunar la exquisitez en el trato con la falta absoluta de tensión en el mismo. Debe, además, acabar con tópicos y prejuicios no ajustados a la realidad.

5. TÉCNICAS BÁSICAS PARA LA ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES E INFORMES

Tanto la comunicación oral como la escrita, deben tener en cuenta cuál es su propósito, pues para comunicar no basta transmitir lo que se desea.

La comunicación eficaz queda establecida cuando el receptor haya entendido y se logre de él la respuesta consecuente; esto significa que toda comunicación debe reunir los siguientes requisitos:

- Claridad: Ha de hablarse o escribirse con sencillez para que el lector pueda entender el texto con menor esfuerzo. Se deben usar las palabras adecuadas y utilizarlas con naturalidad.

- **Brevedad:** No quiere decir que se escriba lacónicamente, sino que se expresen el máximo de ideas con el mínimo de palabras.
- **Precisión:** No deben usarse rodeos ni circunloquios, situándose en el lugar del receptor de la comunicación.
- **Corrección:** Se refiere tanto a la presentación formal de lo escrito, como a las reglas gramaticales, adecuación del estilo y a la situación comunicativa.
- **Totalidad:** Es necesario que el emisor se preocupe de no dejar en el destinatario la impresión de que se le transmite un mensaje incompleto. Deben ser incluidas todas las ideas vinculadas al tema, a través de frases debidamente articuladas.
- **Originalidad:** Un mensaje que lleve el sello de su propia personalidad logrará, en la mayoría de los casos, una comunicación efectiva.

6. ASISTENCIA A LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Organizar un evento es una herramienta de marketing promocional muy eficaz y potente. Permite acercarse y conocer al cliente, comunicarse con él y transmitirle la imagen y los productos o servicios de nuestra empresa de una manera cercana y amable incluso en un ambiente distendido.

Lo más importante es plantearse qué objetivo se persigue organizando el evento. Debemos conocer quién va a ser nuestro público objetivo y hay que establecer un resultado para poder realizar comparativas y análisis. Ambas cuestiones deben ser medibles y cumplir con las características u objetivos planteados. Debemos planteárnoslos continuamente durante la preparación del evento si es realmente preciso organizarlo. En algún momento de su estudio es posible que se planteen otras técnicas de promoción y marketing con iguales o mejores resultados que el evento. Algunas de estas técnicas son: las relaciones públicas, la publicidad, el marketing directo, el merchandising, las ferias, un showroom.

Días después del evento toca medir los resultados. Si los ha establecido de antemano, podrá valorarlos y compartirlos con el resto de la empresa. Identifique cuántos negocios se han realizado (contratos cerrados, contratos apalabrados...), mida cuánto tiempo ha dedicado cada medio de comunicación a su evento, calcule el número de asistentes, etc. Guarde estos resultados para comparar con el siguiente evento y así poder establecer mejoras y evoluciones, sobre todo si el evento es repetitivo.

7. ASISTENCIA A LA PUBLICACIÓN DE BOLETINES, CIRCULARES, WEB

7.1. BOLETINES

Un boletín es una nota, correo o circular, ya sea en papel o formato electrónico, que se envía periódicamente a los usuarios, clientes o trabajadores de la empresa. En dicho boletín se suelen señalar las novedades ocurridas, ya se trate de nuevos contenidos o servicios.

La periodicidad del boletín puede ser variable en función de nuestras necesidades, aunque se recomienda que sea siempre la misma.

Cuando creamos y mantenemos un boletín de novedades, damos la oportunidad a los lectores del boletín de tener acceso a la información y a las actividades que desarrolla nuestra empresa. Cada vez que un usuario lo recibe sabe que hemos introducido novedades.

Los boletines sirven para promocionar los nuevos servicios que ofrecemos en nuestra empresa cuando aun son poco conocidos y pretendemos que los usuarios lleguen hasta ellos.

7.2. CIRCULARES

Normas para la correcta utilización de circulares:

- 1) Será emitida y firmada por el personal directivo. Las normas e instrucciones que se establezcan a través de ella, tendrán carácter de obligatoriedad para todo el personal.
- 2) Cuando se trate de instrucciones temporales, la respectiva Circular deberá indicar el período de vigencia establecido. De no ser factible dicha indicación, se anulará oportunamente mediante la emisión de una Circular que haga referencia a la Circular que se anula.
- 3) Cada Supervisor debe comunicar y tratar el contenido de las circulares con el personal a su cargo. Asimismo, son responsables por la supervisión en cuanto a su cumplimiento y por el control de archivos de las mismas.
 - Usos:
 - 1) Dictar instrucciones de carácter permanente o temporal para todo el personal.
 - 2) Hacer del conocimiento del personal las políticas adoptadas por la presidencia.
 - 3) Establecer cambios parciales o generales en la estructura organizativa.
 - Distribución:
 - Original: área emisora.
 - Copias: Supervisores, quienes archivarán una copia para su control e información y utilizarán la otra para hacerla del conocimiento y observación de sus subordinados.

7.3. WEB

Estas son algunas etapas que se sugieren para diseñar eficientemente un sitio web; es conveniente no comenzar a escribir ninguna línea de código HTML antes de completar las primeras etapas.

a) Delimitación del tema

Esta es la etapa crucial, se define de qué se va a tratar el Web, que cosas se incluirán y qué no. También es el momento para definir tanto las audiencias (normalmente es mas de una) y los objetivos (intentando priorizar entre objetivos primarios y secundarios).

Si no se evalúa adecuadamente la cantidad de tiempo que se dispone contra la cantidad de tiempo requerida para elaborar un sitio de la magnitud deseada, el resultado puede ser desastroso. Muchos proyectos Web fracasan porque comienzan a crecer y crecer sus especificaciones, sin que haya detrás un trabajo ordenado de delimitación de contenidos.

b) Recolección de la información

En esta etapa se recolecta la información que se va a poner en el Web, de acuerdo a la especificación hecha en la etapa anterior. Las organizaciones en general producen grandes cantidades de información, también en esta etapa hay que delimitar cuanta de la información histórica, que ya no es relevante, será incluida en el sitio Web, por ejemplo, se puede definir que la información de mas de 3 años de antigüedad no será incluida, etc.

c) Agregación y descripción

Una vez que tenemos la información que irá en el sitio, comenzamos una clasificación apropiada. Aquí hay que encontrar un adecuado balance entre la linealidad y la jerarquización.

Aplicamos una clasificación de tipo lineal a fragmentos de información que requieren que la persona que los lee vaya avanzando poco a poco en el conocimiento de algo, como en un libro.

Usualmente los pondremos en una misma página, usando FRAMES o una técnica similar si se estima apropiado. Aplicamos una clasificación de tipo 33 jerárquica a trozos de información que sean complementarios o que dependan uno de otro, como secciones y subsecciones. Usualmente los pondremos en diferentes páginas.

Es importante aquí no centrarse en una única forma de clasificar los documentos. Una serie de descriptores tienen que ser definidos. Además, un mismo documento puede pertenecer a varios valores de un mismo descriptor.

Si nos encontramos en esta etapa discutiendo sobre si un elemento de información va en una u otra parte, es que estamos cometiendo un error: debe ir en todas las partes donde un usuario razonable esperaría encontrarlo.

d) Estructuración

En este punto se estructura la manera en que se unen las diferentes páginas, de acuerdo a la agregación de contenidos realizada en la etapa anterior. Se provee de ayudas para la navegación, de enlaces que permitan la jerarquización que diseñamos y de enlaces entre elementos de una misma jerarquía si se desea. También es importante proveer de índices para cada descriptor que haya sido diseñado.

e) Diseño y estilo gráfico

Un estilo gráfico adecuado puede ser algo importantísimo a la hora de hacer que la persona que nos visita se sienta cómoda, y como una manera de aliviar el contenido y hacerlo más digerible. Un sitio, por más contenido que tenga, si no tiene un buen diseño gráfico difícilmente logrará un lugar destacado entre otros sitios del mismo tipo.

En cuanto a la cantidad y tamaño de las imágenes, hay que adoptar un equilibrio. Hay sitios que se basan casi por completo en grandes y lentas imágenes GIF, otros que se ven bastante pobres pues son casi sólo texto, con lo que se desaprovechan los métodos multimedia. El esquema que se adoptará, (que se encuentra en algún lugar entre ambos extremos) varía de diseñador a diseñador y es un punto importante a considerar.

Otro punto importante en la etapa de definición de la parte gráfica, es intentar en lo posible mantener una cierta coherencia gráfica, y atreverse a innovar en cuanto a ella. Un color de fondo, un fondo o una distribución interesante de los elementos dentro de una página es algo que no se olvida con facilidad.

f) Testeo

Finalmente, es necesario revisar la coherencia general del sitio, que no hayan links "rotos" que no conduzcan a ninguna parte; revisar la redacción y ortografía de las páginas, hacer los ajustes necesarios para separar las páginas que sean demasiado extensas en páginas más pequeñas.

Para esta etapa, lo mejor es tratar de buscar usuarios que vayan a utilizar el sitio en la práctica, y si eso no es posible, ponerse en el lugar de las personas que vean los documentos, y seguir los pasos que suponemos que ellos seguirán.

8. IMAGEN CORPORATIVA

8.1. LOGO PUERTOS DEL ESTADO Y AUTORIDAD PORTUARIA DE MARÍN Y RÍA DE PONTEVEDRA

Un logo es un grupo de letras, símbolos, abreviaturas, cifras etc., fundidas en un solo bloque para facilitar una composición tipográfica. Es la firma de su compañía que se puede aplicar en toda clase de material impreso o visual. Un buen diseño de logo refleja la identidad corporativa de una empresa y tiene una relevancia fundamental en el éxito de ésta. El diseño gráfico de un logo adecuado ayuda a su empresa a ser reconocida y mejor recordada por sus clientes. El logo estará presente en toda la papelería comercial, ya sean cartas, membretes, sobres, facturas, tarjetas personales, publicidades, etc.

8.2. PÁGINA WEB DE PUERTOS DEL ESTADO: www.puertos.es.

8.3. PÁGINA WEB DE AUTORIDAD PORTUARIA DE MARÍN Y RÍA DE PONTEVEDRA: www.apmarin.co

DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN (NIVEL 1)

1. TÉRMINOS GENERALES

1.1. ACCIÓN FORMATIVA

Es una acción dirigida a la adquisición de competencias profesionales, teóricas y/o prácticas, estructuradas en una unidad pedagógica con objetivos, contenidos y duración propios, comunes a todos los participantes.

1.2. ORGANIGRAMA

Es una representación gráfica de la estructura organizativa de una institución o parte de ella, y de las relaciones que guardan entre sí las unidades administrativas que la integran. Esquema de la organización de una Entidad.

1.3. EVALUACIÓN

Es una actividad sistemática integrada en el proceso formativo, cuya finalidad es el mejoramiento del mismo mediante un conocimiento, la más preciso posible, del alumnado en todos los aspectos de su personalidad, y una información ajustada sobre el proceso formativo y sobre los factores personales y ambientales que en éste inciden.

1.4. REMUNERACIÓN

Sueldos, salarios y prestaciones que se pagan a los trabajadores por un servicio prestado o actividad desarrollada.

1.5. MOTIVACIÓN

Capacidad de realizar las actividades por encima de las exigencias establecidas, mejorar e incrementar los resultados, evitar problemas o encontrar nuevas oportunidades.

1.6. COMPETENCIAS

Son los conocimientos, capacidades y cualidades profesionales necesarios para desempeñar un conjunto de funciones y tareas. Estas competencias son las que aportan valor añadido a las organizaciones, diferenciando unas de otras. Pueden ser técnicas (de conocimiento) y genéricas (de cualidades profesionales). Las competencias se recogen, definen y gradúan en el Directorio de Competencias.

1.7. OCUPACIÓN

Es el conjunto de funciones o tareas que los empleados deben desarrollar. Cada ocupación se describe por dos elementos: contenido (misión y funciones principales) y requerimientos (perfil de competencias). Las ocupaciones se recogen y describen en el Catálogo de Ocupaciones.

2. CONCEPTOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS

Un paso imprescindible en la implantación del Modelo de Gestión por Competencias es la definición de un Directorio de Competencias. Las competencias son los conocimientos, capacidades y cualidades profesionales necesarios para desempeñar un conjunto de funciones y tareas.

Estas competencias son las que aportan valor añadido a las organizaciones, diferenciando unas de otras. Pueden ser técnicas (de conocimiento) y genéricas (de cualidades profesionales).

El III Convenio Colectivo para Puertos del Estado y Autoridades Portuarias incluye el Directorio de Competencias en el que aparecen recogidas, definidas y graduadas 36 competencias, 30 técnicas y 6 genéricas.

Las Competencias Técnicas están relacionadas con lo académico y la capacidad de hacer, con el contenido funcional de las ocupaciones y son susceptibles de modificación y aprendizaje mediante la formación y la experiencia.

Las Competencias Genéricas constituyen un conjunto de patrones de conducta y características personales, observables y medibles. Están relacionadas con las habilidades de gestión necesarias para desempeñar distintas ocupaciones, con el nivel jerárquico de la ocupación y no son susceptibles de desarrollo y modificación mediante la experiencia. Las Competencias recogidas son: Comunicar, Gestionar, Liderar, Negociar, Planificar y Trabajo en Equipo.

3. LA FORMACION

La formación es un recurso estratégico útil para la gestión del cambio que ha supuesto en las Autoridades Portuarias la implantación del Sistema de Gestión por Competencias ya que aporta un valor añadido y diferencial en el desarrollo de los profesionales. Con la formación se pretenden conseguir los siguientes objetivos: Mejoras en los procedimientos y formas de trabajar, implicación del personal en todo el proceso, e incremento de los niveles de eficacia y de eficiencia.

4. LA ORGANIZACIÓN

La organización se estructura a través de las ocupaciones, que son el conjunto de funciones y tareas que los empleados deben desarrollar. Las ocupaciones se recogen y describen en el Catálogo de Ocupaciones que define su misión y funciones principales. El marco de clasificación diferencia las ocupaciones en grupos “lo que es”, bandas “lo que hace” y niveles “lo que aporta”.

5. LEY DE PUERTOS DEL ESTADO Y MARINA MERCANTE. TITULO II. CAPITULO VI. RÉGIMEN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

5.1. RÉGIMEN DE PERSONAL (ARTICULO 47)

El personal de los organismos públicos portuarios quedará vinculado, con carácter general, a su entidad respectiva por una relación sujeta a las normas de derecho laboral que le sean de aplicación, sin perjuicio de que, para las actividades en que proceda, pueda sujetarse a las normas de derecho civil o mercantil.

Las Autoridades Portuarias y Puertos del Estado habrán de ajustar su política de recursos humanos a los principios, criterios y disposiciones de la política económica y presupuestaria del Gobierno en materia de personal al servicio del sector público estatal, así como a los criterios de actuación y objetivos generales establecidos en el Marco Estratégico.

Las competencias de control en materia de personal que correspondan a los Ministerios de Economía y Hacienda y de Política Territorial y Administración Pública se ejercerán de forma agregada para el sistema portuario, a través de Puertos del Estado.

El régimen de incompatibilidades del personal de los organismos públicos portuarios se ajustará al establecido con carácter general para el personal de los organismos públicos.

5.2. RÉGIMEN DE RETRIBUCIONES (ARTÍCULO 48)

Las Autoridades Portuarias y Puertos del Estado propondrán, para el conjunto del sistema portuario, los criterios generales de las retribuciones de los directores y del personal técnico no sometido a convenio, así como los criterios generales que regirán la negociación colectiva del personal sujeto a convenio, con arreglo a lo dispuesto en las correspondientes leyes de presupuestos para el personal del sector público estatal.

La masa salarial agregada anual será aprobada por los órganos competentes con arreglo a lo que se establezca en las leyes presupuestarias para el personal al servicio del sector público estatal, incluyendo, en su caso, las dotaciones que pudieran derivarse de la modificación del

contenido de los puestos de trabajo, las variaciones en las estructuras de personal de los organismos públicos portuarios, la modificación de las condiciones de trabajo, así como del grado de consecución de objetivos y la evolución de los ratios de gestión del sistema, que también serán asignadas de forma agregada para todo el sistema.

Las Autoridades Portuarias y Puertos del Estado negociarán un convenio colectivo que regule las relaciones laborales del personal no directivo ni técnico del conjunto del sistema portuario. En el ámbito de cada organismo público portuario se negociará un acuerdo de empresa, en materia de productividad y otros aspectos específicos que le sean asignados por el convenio colectivo. Este acuerdo tendrá carácter normativo y su vigencia será, como máximo, la del convenio colectivo.

Las masas salariales para cada organismo público portuario se acordarán, dentro del agregado del sistema, en el correspondiente Plan de Empresa, a través de la aplicación del convenio colectivo, y la aprobación del acuerdo de empresa correspondiente al ejercicio en curso, tomando en consideración, especialmente para los conceptos variables de rendimiento y productividad, la evolución de sus ratios de gestión, en particular los correspondientes al importe neto de la cifra de negocios y los resultados del ejercicio sobre plantilla media, así como a la adopción de sistemas de gestión y administración de la entidad que conduzcan a la consecución de los objetivos fijados en los instrumentos de planificación y, en especial, la reducción sostenible de los costes y consiguiente mejora de sus resultados de explotación.

5.3. ESTRUCTURA DEL PERSONAL (ARTÍCULO 49)

La estructura de personal de los organismos públicos portuarios responderá a los criterios de actuación, a los objetivos generales de gestión, y a las necesidades de recursos humanos del conjunto del sistema portuario fijados en el Marco Estratégico.

La estructura de personal agregada del sistema portuario, la de cada Autoridad Portuaria y su evolución plurianual, así como la oferta anual de empleo, serán aprobadas por Puertos del Estado, y serán objeto en su caso de revisión anual.

Corresponde a Puertos del Estado la coordinación de la política de contratación tanto temporal como fija en el conjunto del sistema portuario y la distribución de la oferta anual de empleo.

5.4. SELECCIÓN DE PERSONAL (ARTÍCULO 50)

La selección del personal se realizará de acuerdo con sistemas basados en los principios igualdad, mérito y capacidad y mediante convocatoria pública. Esta última, no será de aplicación para el personal directivo y de confianza. Puertos del Estado elaborará directrices y procedimientos en materia de selección del personal que garanticen dichos principios, incluyendo los requisitos de titulación exigible para el personal excluido de convenio.

5.5. FUNCIONES DE LOS ORGANISMOS PORTUARIOS (ARTÍCULO 51)

Corresponden al Consejo Rector de Puertos del Estado y al Consejo de Administración de las Autoridades Portuarias, en los términos previstos en esta ley, las siguientes facultades en relación con el personal del Organismo:

- a) Aprobar, a iniciativa del Presidente, la organización de la entidad y sus modificaciones.
- b) Nombrar y separar al personal directivo de la entidad y aprobar su régimen retributivo, a propuesta del Presidente.

Definir las necesidades del personal de la entidad, así como sus modificaciones, aprobar su régimen retributivo

GESTIÓN DE ACTIVIDADES PESQUERAS (NIVEL 1)

1. ORDENACIÓN DEL SECTOR PESQUERO

1.1. Instrumentos de la política de ordenación del sector pesquero.

La política de ordenación del sector pesquero se realizará a través de:

- a. Medidas tendentes a la mejora de la capacitación de los profesionales del sector.
- b. Medidas de fomento y regulación de las entidades asociativas del sector.
- c. Medidas de construcción, modernización y reconversión de los buques pesqueros para conseguir una flota pesquera moderna, competitiva y adaptada a las actuales pesquerías y a la explotación de otras nuevas, en condiciones que garanticen la eficiencia de la actividad, condiciones apropiadas de trabajo a bordo y la mejora de la calidad de los productos.
- d. Medidas de adaptación de la capacidad de la flota al estado de los recursos pesqueros.
- e. Medidas de fomento de la creación de empresas mixtas, así como de otras fórmulas para el aprovechamiento de los recursos pesqueros de países terceros.
- f. La regulación del establecimiento de puertos base, así como de los cambios de puerto base.
- g. Medidas de regulación del desembarque y primera venta de los productos pesqueros independientemente del origen de éstos.

1.2. Ordenación de las profesiones del sector.

1.2.1. Idoneidad y titulación de los profesionales del sector.

El Gobierno, a propuesta del Ministro de Agricultura, Pesca y Alimentación, regulará las titulaciones de los profesionales del sector pesquero, en el marco, cuando proceda, del sistema educativo general, estableciendo los requisitos de idoneidad y las atribuciones profesionales correspondientes a cada título, sin perjuicio de las competencias del Ministerio de Fomento. Debido a la constante evolución de la tecnología aplicada a la navegación y la explotación pesquera, se establecerán las ayudas y medidas necesarias para la actualización de conocimientos e implantación de nuevas técnicas, de forma continuada, para el reciclaje de los titulados.

1.2.2. Acreditación de la capacitación profesional.

1. En el marco de la normativa básica estatal y de la que en su desarrollo establezcan las Comunidades Autónomas competentes en materia de ordenación del sector pesquero, corresponde a éstas la expedición de los títulos y demás acreditaciones de carácter profesional que se establezcan.

2. Las tarjetas acreditativas se expedirán al menos en castellano. Las Comunidades Autónomas con lengua cooficial distinta del castellano podrán expedir las tarjetas y certificados en castellano y en la otra lengua oficial de la Comunidad Autónoma en igual tamaño y tipo de letra.

1.2.3. El Registro de Profesionales del Sector Pesquero.

En el Registro de Profesionales del Sector Pesquero del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación deberán inscribirse todas las personas que estén en posesión de la correspondiente titulación náutico-pesquera, sin perjuicio de la inscripción en otros Registros legalmente previstos para el ejercicio de su profesión.

La llevanza de dicho Registro será descentralizada, correspondiendo la misma a las Comunidades Autónomas competentes en sus respectivos territorios

Las Comunidades Autónomas trasladarán al Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, para su constancia en el Registro de Profesionales del Sector Pesquero, las inscripciones y bajas de profesionales del sector pesquero que las mismas realicen.

1.3. Las cofradías de pescadores

1. Las Cofradías de Pescadores son corporaciones de derecho público, sin ánimo de lucro, representativas de intereses económicos, que actúen como órganos de consulta y colaboración de las administraciones competentes en materia de pesca marítima y de ordenación del sector pesquero.

2. Las Cofradías de Pescadores gozan de personalidad jurídica plena y capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines.

3. En todo caso, podrán ser miembros de las Cofradías de Pescadores los armadores de buques de pesca y los trabajadores del sector extractivo.

1.3.1. Funciones.

Son funciones de las Cofradías de Pescadores:

a. Actuar como órganos de consulta de las Administraciones públicas competentes y ejercer las funciones que les encomienden la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias.

b. Prestar servicios a sus miembros y representar y defender sus intereses.

c. Administrar los recursos propios de su patrimonio.

1.3.2. Federación Nacional de Cofradías de Pescadores.

Existirá una Federación Nacional de Cofradías de Pescadores en la que podrán integrarse las Cofradías de Pescadores, así como sus Federaciones.

1.3.3. Órganos representativos.

1. Los órganos representativos de las Cofradías de Pescadores son la Junta General, el Cabildo y el Patrón Mayor. Todos los cargos serán elegidos entre los miembros de la Cofradía de Pescadores mediante sufragio libre, igual y secreto.

2. El mandato de los cargos electos para los órganos representativos de las Cofradías de Pescadores tendrá una duración de cuatro años, pudiendo ser reelegidos por períodos de igual duración máxima el número de veces que determine la normativa de las Comunidades Autónomas.

1.3.4. La Junta General.

La Junta General estará integrada por el mismo número de trabajadores y armadores en representación de los distintos sectores de la Cofradía y ejercerá las funciones que establezcan los respectivos Estatutos cuya aprobación le corresponde, así como las que establezcan las Comunidades Autónomas.

1.3.5. El Cabildo.

El Cabildo estará integrado por el mismo número de trabajadores y de armadores en representación de los distintos sectores de la Cofradía y ejercerá la función de gestión y administración ordinarias de la misma, así como las que establezcan las Comunidades Autónomas.

1.3.6. El Patrón Mayor.

El Patrón Mayor será elegido por la Junta General, de entre sus miembros y ejercerá la función de dirección de la Cofradía de Pescadores, así como las que establezcan los Estatutos.

1.4. Las organizaciones de productores.

Las organizaciones de productores son entidades reconocidas oficialmente, constituidas a iniciativa de los productores con el fin de garantizar el ejercicio racional de la pesca y la mejora de las condiciones de venta de su producción.

1.4.1. Funciones.

Los productores que se integren en organizaciones tendrán, entre otras, las siguientes obligaciones:

- a. Dar salida a través de la organización al producto o productos para los cuales se hayan asociado, salvo disposición expresa de la propia organización.
- b. Aplicar las normas adoptadas por la organización con el fin de mejorar la calidad de los productos, adaptar el volumen de la oferta a las exigencias del mercado y mejorar el proceso de comercialización.

1.4.2. Condiciones para su reconocimiento.

Para el reconocimiento oficial de las organizaciones de productores podrá exigirse, entre otras condiciones y en los términos que el Gobierno establezca reglamentariamente, que las mismas realicen una actividad económica suficiente y desarrollada en determinados ámbitos geográficos, sin perjuicio de las competencias de las Comunidades Autónomas para el desarrollo legislativo y de ejecución de las bases estatales.

1.4.3. Otorgamiento y retirada del reconocimiento oficial.

1. El reconocimiento oficial de las organizaciones de productores, de su representatividad y su carácter exclusivo en una zona, corresponde:

- a. A las Comunidades Autónomas cuando se trate de organizaciones de productores cuya producción pertenezca principalmente a una sola Comunidad Autónoma, en los porcentajes y en los términos que reglamentariamente se establezcan.
- b. Al Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, en los demás supuestos.

2. El Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y las Comunidades Autónomas podrán retirar el reconocimiento a las organizaciones de productores de su competencia cuando las mismas dejasen de cumplir los requisitos que determinaron su reconocimiento, o incumplan lo reglamentado en cuanto a su funcionamiento.

1.5. Otras entidades representativas del sector pesquero.

Las asociaciones de armadores, así como las demás entidades asociativas jurídicamente reconocidas y las organizaciones sindicales de profesionales del sector tendrán la consideración de entidades representativas a efectos de su interlocución y colaboración en la toma de aquellas decisiones que puedan afectar a los intereses que representan.

3. DEFINICIONES

- **Actividad pesquera:** la extracción de los recursos pesqueros en aguas exteriores, así como la de crustáceos y moluscos con artes y aparejos propios de la pesca. Están excluidas de esta definición las actividades de marisqueo y acuicultura, así como la pesca en aguas interiores.
- **Aguas exteriores:** aguas marítimas bajo jurisdicción o soberanía española, situadas por fuera de las líneas de base, tal y como se contemplan en la Ley 20/1967, de 8 de abril, sobre extensión de jurisdicción marítima a doce millas, a efectos de pesca, y en el Real Decreto 2510/1977, de 5 de agosto, de aguas jurisdiccionales, líneas de base rectas para su delimitación.

- **Aguas interiores:** aguas marítimas bajo jurisdicción o soberanía española, situadas por dentro de las líneas de base.
- **Arte de pesca:** todo aparejo, red, útil, instrumento y equipo utilizados en la pesca marítima en aguas exteriores.
- **Arrecife artificial:** el conjunto de elementos o módulos, constituidos por diversos materiales inertes, o bien, los cascos de buques de madera específicamente adaptados para este fin que se distribuyen sobre una superficie delimitada del lecho marino.
- **Buque habitual:** aquel buque que ha ejercido una pesquería de forma continuada, reiterada e ininterrumpida, considerándose como tal la no interrupción voluntaria de dicha actividad durante dos años consecutivos.
- **Caladero nacional:** las aguas marítimas bajo jurisdicción o soberanía española.
- **Capturas históricas:** las realizadas habitualmente por un buque desde una fecha determinada reglamentariamente.
- **Esfuerzo pesquero:** la intensidad con que es ejercida la actividad pesquera, medida como la capacidad de un buque, según su potencia y arqueo, el tiempo de actividad del mismo, y otros parámetros que puedan incidir en su intensidad de pesca. El esfuerzo de pesca desarrollado por un conjunto de buques será la suma del ejercido por cada uno de ellos.
- **Lonja:** la instalación prevista para la exposición y primera venta de los productos pesqueros frescos, situada en el recinto portuario y autorizada por los órganos competentes de las Comunidades Autónomas en materia de ordenación del sector pesquero.
- **Ordenación de la actividad comercial de los productos de la pesca, del marisqueo y de la acuicultura:** la regulación de las operaciones que se realizan respecto a dichos productos, desde que finaliza la primera venta hasta su llegada al consumidor final, y en especial lo relativo al transporte, almacenamiento, transformación, exposición y venta.
- **Ordenación del sector pesquero:** la regulación del sector económico o productivo de la pesca, en especial lo relativo a los agentes del sector pesquero, la flota pesquera, el establecimiento de puertos base y cambios de base, y la primera venta de los productos pesqueros.
- **Pesca marítima:** el conjunto de medidas de protección, conservación y regeneración de los recursos marinos vivos en aguas exteriores, así como la actividad pesquera, en esas aguas.
- **Pesquería:** el ejercicio de la actividad pesquera dirigida a la captura de una especie o grupo de especies en una zona o caladero determinado. · Posibilidades de pesca de los buques: el volumen de capturas, esfuerzo de pesca o tiempo en una zona, que ha correspondido a un buque conforme al reparto basado en los criterios establecidos en esta Ley.
- **Recursos pesqueros:** los recursos marinos vivos, así como sus esqueletos y demás productos de aquéllos, susceptibles de aprovechamiento.
- **Zona o caladero de pesca:** área geográfica sujeta a medidas de gestión o conservación singulares, en base a criterios biológicos.

GESTIÓN DE DOMINIO PÚBLICO (NIVEL 1)

Art 67 Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y Marina Mercante

GESTIÓN DE MERCANCÍAS (NIVEL 1)

1. CONCEPTOS GENERALES. OPERADORES RELACIONADOS CON LA MANIPULACIÓN Y DESPACHO DE MERCANCÍAS

Por Operador de Muelle/Terminal entendemos a la persona física profesionalmente capacitada bajo cuya dirección la entidad implicada efectúa la manipulación de mercancías. Su designación será comunicada previamente en cada caso al director y al capitán del puerto.

1. Se consideran integradas en este servicio portuario las actividades de carga, estiba, desestiba, descarga y transbordo de mercancías, objeto de tráfico marítimo, que permitan su transferencia entre buques, o entre éstos y tierra u otros medios de transporte.

1.1. Las actividades de carga y estiba comprenden:

- a) La recogida de la mercancía del puerto y el transporte horizontal de la misma hasta el costado del buque en operaciones relacionadas con la carga del mismo.
- b) La aplicación de gancho, cuchara, spreader o cualquier otro dispositivo que permita izar o transferir la mercancía directamente desde un medio de transporte, o desde el muelle, previo depósito en el mismo o apilado, al costado del buque.
- c) El izado o transferencia de la mercancía y su colocación en la bodega o a bordo del buque.
- d) El embarque de la mercancía por medios rodantes en el buque.
- e) La estiba de la mercancía en bodega o a bordo del buque.

1.2. Las actividades de desestiba y descarga comprenden:

- a) La desestiba de mercancías en la bodega del buque, comprendiendo todas las operaciones precisas para la partición de la carga y su colocación al alcance de los medios de izada o transferencia.
- b) La aplicación de gancho, cuchara, spreader o cualquier otro dispositivo que permita izar o transferir la mercancía.
- c) El izado o transferencia de la mercancía y su colocación en un medio de transporte o en el muelle al costado del buque.
- d) El desembarque de la mercancía del buque por medios rodantes.
- e) Descarga de la mercancía directamente, bien sobre vehículos de transporte terrestre, bien sobre muelle para su recogida por vehículos o medios de transporte horizontal directamente al exterior del puerto o a zona de depósito o almacén dentro del mismo, y el depósito y apilado de la mercancía en zonas portuarias.
- f) El desplazamiento de la mercancía, previa su recogida cuando proceda desde el costado del buque hasta otra ubicación en la zona de usos portuarios comerciales y su depósito y apilado dentro de la misma zona.

1.3. La actividad de transbordo comprende la desestiba en el primer buque, la transferencia de la mercancía directamente desde un buque a otro y la estiba en el segundo buque.

1.4. Las actividades descritas en los apartados anteriores se realizarán en el buque y en la zona de servicio del puerto.

2. A los efectos establecidos en el artículo 130 del TRLPEMM no tendrán la consideración de mercancía objeto de tráfico marítimo:

- a) Los bienes propiedad de las Autoridades Portuarias.
- b) Las cartas, tarjetas, paquetes postales y otros bienes que sean objeto del servicio postal.
- c) La pesca fresca, el bacalao verde y sus productos elaborados a bordo.
- d) La recogida de residuos de carga procedentes de los buques.

3. No tendrán la consideración de servicio portuario básico las siguientes actividades:

a) El manejo de medios mecánicos propiedad de la Autoridad Portuaria y la manipulación de mercancías del Ministerio de Defensa, salvo que en este último caso el servicio se realice por una empresa titular de una licencia del servicio básico de carga, estiba, desestiba, descarga y transbordo de mercancías.

b) El manejo de cabezas tractoras o grúas automóviles que no estén permanentemente adscritas a operaciones de manipulación portuaria y sean conducidas por su personal habitual.

c) El embarque y desembarque de camiones, automóviles y cualquier clase de vehículos a motor, cuando se realice por sus propietarios, usuarios o conductores habituales dependientes de aquéllos, así como las labores complementarias de sujeción, cuando sean realizadas por los tripulantes de los buques.

d) La conducción, enganche y desenganche de cabezas tractoras que embarquen o desembarquen remolques, si el transporte se produce sin solución de continuidad desde fuera de la zona de servicio hasta su embarque, o desde el barco hasta fuera de la mencionada zona.

La conducción de vehículos de todo tipo que transporten mercancías hasta pie de grúa o de instalación de carga, en operaciones directas de camión a barco, si el transporte se produce sin solución de continuidad desde fuera de la zona de servicio y de la de los que reciban mercancías a pie de grúa o instalación de descarga, en operaciones directas de barco a camión, si el transporte se produce sin solución de continuidad hasta fuera de la zona de servicio y, en ambos casos, las operaciones de simple conexión de los medios de carga y descarga.

En este supuesto se consideran incluidas las operaciones directas de cualquier medio de transporte terrestre a buque y las de buque a cualquier medio de transporte terrestre.

Lo dispuesto en este apartado se entenderá sin perjuicio de la necesidad de observar, en todo caso, las normas generales del transporte.

e) Las labores complementarias de sujeción y trincaje cuando sean realizadas por las tripulaciones de los buques.

f) Las operaciones de carga, descarga y transbordo para el avituallamiento o aprovisionamiento de buques cuando, para esto último, no se precise contratar personal.

- Se considerarán operaciones de avituallamiento las que se refieren a los siguientes productos: agua, combustibles, carburantes, lubricantes y demás aceites de uso técnico.

- Se consideran operaciones de aprovisionamiento las que se refieren a los siguientes productos: los destinados exclusivamente al consumo de la tripulación y de los pasajeros, productos de consumo para uso doméstico, los destinados a la alimentación de los animales

transportados y los consumibles utilizados para la conservación, tratamiento y preparación a bordo de las mercancías transportadas.

g) Las operaciones de carga, descarga y transbordo si se realizan por tubería.

4. La Autoridad Portuaria podrá autorizar al naviero el manejo de medios de carga y descarga propios del buque cuando se ejecute con personal del buque, una vez se acredite, mediante la presentación de los oportunos certificados de las autoridades competentes, si procede, la idoneidad de los medios técnicos empleados y la cualificación del personal que los maneje, particularmente en materia de prevención de riesgos laborales. La Autoridad Portuaria podrá imponer las condiciones necesarias a fin de que se garantice la realización de la operación en condiciones de seguridad y calidad ambiental.

En ningún caso se podrá autorizar para aquellos buques que enarboleden el pabellón de un Estado incluido en la lista negra que se publica en el informe anual del Memorandum de París o descrito como de alto o muy alto riesgo en la citada lista.

5. Las actividades incluidas en el servicio de carga, estiba, desestiba, descarga y transbordo de mercancías, independientemente del régimen laboral aplicable a las mismas, deberán ser realizadas por los trabajadores que acrediten el cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos.

- **Servicio de depósito.** Consiste en el servicio de almacenamiento temporal de la mercancía o equipamiento para su ordenación y control, con objeto de hacer posible las operaciones de intercambio entre modos de transporte o de inspección, directamente vinculadas al tráfico marítimo de mercancías. No se incluye el almacenamiento vinculado al grupaje de mercancías.
- **Servicio de transporte horizontal.** Se entiende por servicio de transporte horizontal la operación consistente en el traslado de la mercancía o equipamiento entre dos emplazamientos cualesquiera, incluyendo en su caso la carga o descarga a equipo de transporte y exceptuando los movimientos de aproximación al costado del buque y de separación del mismo.

2. LAS INFRAESTRUCTURAS DE ALMACENAJE

2.1. Depósitos

Un depósito es un lugar o recipiente donde se deposita una mercancía.

Dentro de los puertos pueden existir los denominados depósitos francos donde se sitúan mercancías importadas que pueden permanecer libres de derechos de aduanas hasta su reexportación.

A la hora de realizar un depósito de mercancía se realizan los Contratos de Depósito, que son acuerdos destinados a procurar la guarda y custodia de una cosa mueble ajena, que impone a quien recibe dicha cosa la obligación de devolverla en cuanto lo requiera la persona que hizo la entrega.

2.2. Tinglados

Almacén portuario. En la terminal de contenedores es el lugar donde se produce el almacenamiento y custodia de las partidas de importación, una vez han sido desconsolidados los contenedores, y de las de exportación, previamente a la consolidación de los mismos.

2.3. Silos

Los silos son estructuras diseñadas para almacenar grano y otros materiales a granel; son parte integrante del ciclo de acopio de la agricultura. Los más habituales tienen forma cilíndrica, asemejándose a una torre, construida de madera, hormigón armado o metal. El diseño,

inventado por Franklin Hiram King, emplea por lo general un aparejo mecánico para la carga y descarga desde la parte superior.

Actualmente el diseño original para la agricultura se ha adaptado a otros usos en la industria, utilizándose silos para depósito de materiales diversos, como el cemento, y también se han adaptado al área militar, empleándose silos para depósito y manejo de misiles.

Tipos de silos de almacenamiento:

- **Silos de Torre:** El silo de torre es una estructura de generalmente 4 a 8 m. de diámetro y 10 a 25 m. de altura. Puede construirse de materiales tales como varas de madera, concreto, varas de concreto, y paneles de acero. Estos materiales tienen diferencias en su precio, durabilidad y la hermeticidad resultante.

Los silos de torre que solo guardan ensilaje generalmente se descargan desde su parte superior. Esta tarea era originalmente hecha a mano con rastrillos, pero actualmente es mas a menudo realizada con descargadores mecánicos. Algunas veces se utilizan cargadores para recoger desde las partes inferiores pero hay problemas para hacer reparaciones y con el ensilaje que se incrusta en las paredes de la estructura.

- **Silos de Bunker:** Los silos de bunker son trincheras hechas generalmente de concreto que se llenan y comprimen con tractores y maquinas de carga. Su costo es bajo y son convenientes para operaciones muy grandes. La trinchera rellena se recubre con una carpa para sellarlo herméticamente. Estos silos generalmente se descargan usando tractores y cargadores.
- **Silos de Bolsa:** Silos de bolsa son bolsas plásticas de gran tamaño, generalmente 2 a 2½ m. de diámetro, y de un largo que varia dependiendo de la cantidad del material a almacenar. Se compactan usando una máquina hecha para ese fin, y ambos finales se sellan. Las bolsas se descargan usando un tractor y cargador, o un cargador con palanca. La bolsa se descarta por secciones mientras se destroza.

2.4. Terminales:

Una terminal portuaria es la unidad establecida en un puerto o fuera de él, formada por obras, instalaciones y superficies, incluida su zona de agua, que permite la realización íntegra de la operación portuaria a la que se destina.

El límite de las infraestructuras portuarias puede definirse como los extremos de hormigón armado; de este modo, se incluirán las canalizaciones y se excluirán los pavimentos y el arreglo de superficies.

- *Terminal de Contenedores*

El gran número de contenedores a tratar, y la necesidad de hacerlo en el menor tiempo posible han hecho necesaria una creciente especialización de las terminales de contenedores. La terminal debe planificar y controlar el movimiento de los contenedores. Para ello se debe realizar una distribución, manipulación e informatización adecuada de la terminal.

La **zona de entrada y recepción** sirve para inspeccionar las cargas y las hojas de ruta por parte de las autoridades aduaneras, y para dar el visto bueno a los contenedores, por parte del personal de la terminal, comprobando que son aptos para el transporte, y comprobando también el estado de los precintos.

En la **zona de arrumaje** se realizará la estiba de mercancías en el interior de contenedores, en presencia de la vigilancia aduanera, procediéndose luego al precintado del contenedor.

En la **zona de agrupaje** se agrupan las mercancías para un mismo destinatario en un solo contenedor, bajo las mismas condiciones que el arrumaje.

Desde estas zonas el contenedor irá al patio o a la zona de operaciones.

El **patio** está destinado al almacenaje de contenedores, donde esperarán hasta su embarque. Dentro del patio existen diferentes zonas (zona para contenedores frigoríficos, zona para inspección aduanera y soivre, etc.)

La **zona de operaciones de carga/descarga** abarcaría el patio y el muelle y en ella se recogen las mercancías y se transportan a la zona de operaciones, o se descargan sobre camiones, etc.

El muelle o zona de trabajo de la grúa pórtico es, como su propio nombre indica, el área de trabajo de la grúa pórtico, que realiza el izado y arriado de contenedores al buque.

En la zona de salida exterior se comprobarán los documentos, precinto y carga del contenedor (si es necesario). A esta zona es donde llega la carga procedente de la zona de carga/descarga, del patio o de los almacenes de arrumaje, para su salida al exterior.

Reparaciones es un taller para reparación de las averías de los contenedores.

El lavado de los contenedores en la zona de lavado, es especialmente necesario si se han transportado mercancías peligrosas u otras con malos olores.

El control de la terminal se lleva en las oficinas: Agencia y Terminal.

La Agencia se dedica a la gestión y administración de la terminal. La Terminal se dedica a coordinar el Patio y la Marina. Estos se dedican a su vez a controlar los contenedores que se manipulan en el patio y en el buque.

- *Terminales de coches:*

Englobamos dentro de este tipo de mercancías todos los vehículos. Por sus características su almacenamiento consiste en un aparcamiento ordenado donde se estacionan hasta que son retirados. El lugar destinado a este estacionamiento, que en definitiva es una explanada o zona habilitada para la ubicación de los vehículos en tierra, se llama *campa*.

- *Terminales mercancías generales:*

La mayoría de la mercancía general, ya sea cajero, saquero, bidones, etc., suele venir paletizada con lo que se facilita mucho su manipulación y almacenaje. Su situación dependerá de su destino, tipo de mercancía, cliente, etc.

Cuando se trate de cargas variadas a las que previamente ya se les ha asignado un espacio, se procurará agruparlas de forma que tengan fácil salida, tanto para su entrega como si hay que hacer otra operación antes de ésta.

Además de las áreas destinadas al depósito de las mercancías se pueden distinguir otras zonas. Entre ellas la de recepción, donde se descargan las mercancías que van a entrar en el almacén, y la de entrega o expedición, donde se cargan las que van a salir.

Otras zonas de interés son: la de espera, útil en caso de puntas en los movimientos en el almacén; la de inspección donde se comprueban las mercancías; la de preparación de mercancías, donde se pueden realizar tareas de reparación de envases o embalajes, paletización, etc.; y la de servicios, donde podemos encontrar desde vestuarios hasta pequeños almacenes de herramientas necesarias, materiales de embalaje, etc.

- *Terminal de mercancías paletizadas:*

Las áreas de la terminal de mercancías paletizadas son similares a las de las terminales anteriores. Cabe destacar que hay un área destinada al paletizado de mercancías, ya que a veces éste se hace que realizar en las instalaciones del puerto. Por otra parte las zonas de servicios pueden estar dedicadas en este caso a talleres de reparación y mantenimiento de carretillas elevadoras, almacén de embalaje para las mercancías paletizadas, repuestos, etc.

3. ZONAS DE TRÁNSITO Y MANIOBRA.

A los efectos de la tasa regulada en el artículo 231 del TRLPEMM, se entiende por:

- **Zona o Zonas de Tránsito**, aquellas especialmente habilitadas al efecto por la Autoridad Portuaria con el objeto de servir de espacio de almacenamiento o depósito temporal de mercancías y elementos de transporte de manera que se compatibilicen con eficiencia las distintas operaciones portuarias. El Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria delimitará la zona o zonas de tránsito del puerto o puertos que gestione, de conformidad con lo previsto a estos efectos en el Reglamento de Explotación y Policía y en las Ordenanzas Portuarias.
- **Zona o Zonas de Maniobra**, el área más próxima a la línea de atraque en la que se desarrollan las operaciones de carga y descarga del buque de mercancías y elementos de transporte o de embarque y desembarque de pasajeros y vehículos en régimen de pasaje. El Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria delimitará la zona o zonas de maniobra del puerto o puertos que gestione, de conformidad con lo previsto a estos efectos en el Reglamento de Explotación y Policía y en las Ordenanzas Portuarias.

La zona de maniobra no podrá ser utilizada para depósito de mercancías u otros elementos salvo autorización expresa del Director del puerto, en cuyo caso serán de aplicación las cuantías previstas en el apartado anterior de este artículo.

4. EL PUERTO DE MARIN. AREAS Y PRINCIPALES TRÁFICOS. MEMORIA PUBLICADA EN LA WEB DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE MARIN Y RIA DE PONTEVEDRA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2024.

GESTIÓN DOCUMENTAL (NIVEL 2)

1. LA ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL ARCHIVO

Los elementos constitutivos de un archivo físico son dos: el conjunto de documentos y el conjunto de relaciones que median entre ellos. El sitio de un documento de archivo está en el seno de un proceso funcional, del cual es un elemento, por mínimo que sea. Nunca se ha de concebir como un elemento aislado, siempre posee un carácter unitario que sólo se hace claro cuando ha conservado el puesto que le corresponde dentro del conjunto de los demás documentos que lo acompañan.

La organización del archivo de forma no informatizada conlleva una serie de tareas concatenadas que podemos definir en tres apartados:

1. Clasificar los fondos: consiste en establecer diversas clases o agregados documentales en función de su procedencia, es decir, del autor que los ha creado.
2. Ordenar los documentos dentro de cada agrupación o serie documental, y estas mismas, uniendo unos con otros conforme a la unidad de orden establecida para cada caso.
3. Elaborar un cuadro o esquema de clasificación que ponga de relieve la estructuración dada al fondo.

La clasificación consistirá en agrupar jerárquicamente los documentos de un fondo mediante agregados o clases, desde los más amplios a los más específicos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden original.

Tres son los elementos que podemos considerar en la clasificación de los documentos: las acciones a que éstos se refieren, la estructura orgánica de la dependencia que los produce y los asuntos o materias sobre las que versan:

- Las acciones. Toda organización o entidad es creada con unos fines, para lo cual se dota de unas atribuciones o competencias suficientes como para lograr los fines.
- La estructura orgánica. Cualquier entidad necesita asimismo una organización para conseguir sus fines, es decir, una estructura organizativa que le permita un funcionamiento idóneo.
- Los asuntos o materias. Este es un elemento que no deriva directamente de la entidad sino de la percepción que se tenga de la misma, esto es, de los asuntos o materias que cada cual crea observar tanto en sus actividades como en su organización.

A la hora de organizar un archivo, se pueden establecer tres tipos de clasificación:

a) **La clasificación funcional:** Las funciones de la entidad que genera o ha generado el fondo de archivo son los elementos tomados en consideración para clasificar los documentos. Siguiendo este criterio, en primer lugar agruparemos la documentación de acuerdo con las actividades de las que son resultado. Una vez agrupada toda la documentación en series, éstas deben ser reunidas bajo clases más amplias que recojan todas las actividades emparentadas por ser fruto de una misma función.

En el desarrollo de un cuadro de clasificación, las funciones deberán tomarse en cuenta al establecer clases, series o agrupaciones documentales, de acuerdo con un esquema piramidal o jerarquizado de las mismas. Podrán establecerse las clases o clasificaciones principales o más amplias sobre la base de las acciones, las secundarias sobre la base de las funciones, y las clases elementales o series documentales deberán comprender los expedientes y otras agrupaciones de documentos resultado de cada actividad.

b) **La clasificación orgánica:** En este sistema las series se agrupan de acuerdo con las diferentes divisiones administrativas o estructura orgánica de la entidad, reproduciendo sus

servicios, secciones, unidades... Los expedientes se agrupan según la actividad de la que son resultado.

Sólo a partir de este nivel es posible establecer una clasificación orgánica, la cual se realizará jerárquicamente desde las unidades administrativas básicas hasta las divisiones más amplias.

c) **Clasificación por materias:** Este tipo de clasificación es el resultado del análisis del contenido de los documentos, esto es, de los asuntos o materias sobre los que versan.

La elección del sistema de clasificación más apropiado de entre los tres que hemos expuesto depende de varios aspectos o exigencias del trabajo archivístico:

- Debe ser un sistema lo más estable posible, de modo que la clasificación dada la fondo perdure en el tiempo.
- Debe ser objetivo, es decir, que la clasificación no dependa tanto de la percepción que la persona encargada del archivo pueda tener cuanto de aspectos inequívocos.
- Debe sustentarse en un criterio que emane de la propia naturaleza de los documentos, del proceso administrativo del cual son resultado.

La organización de un fondo no termina en la clasificación, sino que se completa con la disposición de los distintos elementos, esto es, la ordenación.

Es una tarea material consistente en relacionar unos elementos con otros de acuerdo con un criterio establecido de antemano, bien sea la fecha, las letras del alfabeto, los números

La ordenación se aplica sobre diversos elementos o en diferentes niveles: los documentos, los expedientes, las series, etc.

Los documentos se ordenan en el seno de los expedientes, siguiendo la lógica de su tramitación que, por lo general, coincide con su secuencia cronológica.

Los expedientes, a su vez, se ordenan dentro de las series siguiendo la misma lógica. Por su parte, las series y las demás agrupaciones documentales se ordenan teniendo en cuenta su jerarquía, comenzando por las principales y terminando con las accesorias, aunque no siempre es posible establecerla objetivamente.

Los métodos de ordenación dependen del criterio establecido: pueden ser las letras del abecedario, las fechas de los documentos, la secuencia de los números, o la combinación de varios de ellos (como es el caso del alfanumérico).

La **instalación de los documentos** en el depósito es una tarea íntimamente relacionada con la organización de fondos y consiste en la ubicación física de todo fondo mediante unidades de instalación, ya sean cajas, legajos, o libros. Las cajas y los legajos son agrupaciones de expedientes, en forma de paquetes o protegidos por un envase, así ubicados en las estanterías para ofrecer mayor protección a los documentos y resistencia a los agentes nocivos.

Antes de introducir un expediente en su correspondiente caja, procede identificarlo a fin de saber cuál es su ubicación física, para ellos se le otorga una signatura que haga referencia a la unidad de instalación que lo contiene y a su orden dentro de ésta.

La instalación de cajas, legajos y libros puede hacerse según dos métodos:

1. Consiste en reconstruir el cuadro de clasificación en el depósito, estableciendo espacios reservados para las secciones, subsecciones, series, etc.
2. El sistema de numeración continua, el más indicado para todo archivo en crecimiento, numera las unidades de instalación mediante dígitos arábigos desde el uno en adelante.

La principal estructura que se utiliza para almacenar los datos en dispositivos de almacenamiento son los ficheros electrónicos, cuya organización se basa en la de los ficheros manuales.

Un fichero es un conjunto de información sobre un mismo tema y organizada de forma que permita el acceso. Se compone de registros. Existen dos clases de ficheros:

a) **Permanentes:** son los que contienen información relevante para el programa. Existen tres clases de ficheros permanentes:

- Fichero maestro: contiene los datos indispensables para el funcionamiento de una aplicación determinada y muestra el estado actual de la misma, por ejemplo, el catálogo de una biblioteca.
- Fichero constante: contiene un tipo de datos de carácter fijo, por ejemplo, un fichero que contuviese un alista de autoridades.
- Fichero histórico: es el fichero donde van los registros eliminados del fichero maestro.

b) **Temporales:** contienen información relevante para determinado programa, pero no para la aplicación en su conjunto. Sus datos proceden de los ficheros permanentes, como por ejemplo: una consulta. Existen dos tipos de ficheros temporales:

- Intermedios: son los que almacenan resultados de un programa que han de ser utilizados por otro programa en una misma aplicación.
- De resultados, en los que se almacenan ficheros elaborados que se destinan a un dispositivo de salida (impresora...etc.)

2. GESTIÓN DOCUMENTAL EFICAZ

2.1. DOCUMENTOS EN LA ORGANIZACIÓN

Existen diferentes tipos de documentos para ser usados en la Organización, algunos son para registrar la parte administrativa, otros, lo referente a la prestación del servicio. A continuación vamos a ver algunos de los documentos más importantes que se utilizan en las organizaciones, así como sus normas para la creación, sus usos, y su distribución:

2.1.1. Circular.

a) Normas:

- 1.- Será emitida y firmada por el personal directivo. Las normas e instrucciones que se establezcan a través de ella, tendrán carácter de obligatoriedad para todo el personal.
- 2.- Cuando se trate de instrucciones temporales, la respectiva Circular deberá indicar el período de vigencia establecido. De no ser factible dicha indicación, se anulará oportunamente mediante la emisión de una Circular que haga referencia a la Circular que se anula.
- 3.- Cada Supervisor debe comunicar y tratar el contenido de las circulares con el personal a su cargo. Asimismo, son responsables por la supervisión en cuanto a su cumplimiento y por el control de archivos de las mismas.

b) Usos:

1. Dictar instrucciones de carácter permanente o temporal para todo el personal
2. Hacer del conocimiento del personal las políticas adoptadas por la presidencia.
3. Establecer cambios parciales o generales en la estructura organizativa.

c) Distribución:

- Original: área emisora.
- Copias: Supervisores, quienes archivarán una copia para su control e información y utilizarán la otra para hacerla del conocimiento y observación de sus subordinados.

2.1.2. Notificación.

a) Normas:

1. La comunicación establecida a través de la Notificación, tendrá carácter obligatorio para todo el personal o para quien expresamente se indique en la misma.
2. Será emitida por Personal Directivo y/ Supervisores.

b) Usos:

1. Informaciones recibidas por otros institutos gubernamentales.
2. Decretos o resoluciones del Ejecutivo Nacional
3. Noticias e informaciones de interés para la Organización.
4. Aspectos de carácter preventivo sobre asuntos administrativos, operativos, legales y otros.
5. Nombramientos de funcionarios.

c) Distribución:

1. Original: área emisora.
2. Copias: Supervisores, quienes archivarán una copia para su control e información y utilizarán la otra para hacerla del conocimiento y observación de sus subordinados.

2.1.3. Manuales, procedimientos e instructivos.

a) Normas:

1. Serán producidos por un Asesor de Calidad o cualquier otro, previa autorización del Personal Directivo.
2. Las políticas y normas contenidas en las circulares, se tendrá como fundamento para realizar los ajustes operativos de los sistemas vigentes o la emisión de nuevos manuales en los casos que así se requieran.
3. Cada supervisor que reciba un Manual, Instructivo o Procedimiento, deberá dar a conocer y comentar con su personal asignado el contenido de dicho instrumento.
4. Las observaciones producidas por la aplicación de los mismos, deben ser dirigidas por escrito al Asesor de Calidad o ente emisor.
5. Deben ser mantenidos bajo la custodia y responsabilidad de los Supervisores a quienes se les entregan dichos instrumentos.
6. Deben ser de libre consulta para el personal bajo su adscripción que lo requiera.
7. El responsable de la custodia de los manuales debe mantenerlos actualizados, de acuerdo a las modificaciones, agregados o sustituciones que oportunamente se hagan.

b) Usos:

1. Procedimientos, normas, relacionadas con el área de prestación de servicios de la Organización, los cuales deben ser formar parte de la documentación de la misma.
2. Resaltar aspectos de carácter preventivo, correctivo sobre asuntos administrativos, operativos, legales y otros del área en cuestión.

c) Distribución:

1. Original: área emisora.
2. Copias: Supervisores, quienes archivarán una copia para su control e información y utilizarán la otra para hacerla del conocimiento y observación de sus subordinados.

2.1.4. Memorando

1. Normas:

1. Tienen carácter de comunicación formal entre una Línea de mando a otra; en consecuencia, serán emitidos por los Supervisores o representantes de la Línea.
2. Toda respuesta a un Memorando, previamente cursado, deberá referirse a la codificación del Memorando que se va a contestar.

2. Usos:

1. Instruir o informar dentro del área de actividades de cada funcionario sobre actividades específicas, de acuerdo a las atribuciones señaladas a cada quien y dentro de las normas y disposiciones vigentes sobre la materia.
2. Llamar la atención o poner sobre aviso al personal en las diferentes materias originadas por las actividades normales.
3. Servir de recordatorio de asuntos previamente tratados entre las partes interesadas.
4. Cualquier información de la que se desee dejar constancia escrita.

3. Distribución:

Entre las partes.

3. REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LAS BIBLIOTECAS: LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE HARRY FAULKNER-BROWN

Todo edificio que albergue una documentación o archivo tiene que reunir los siguientes principios básicos:

1. Flexible. Procurar que las instalaciones, que todo el edificio sean adaptable a cambios de nuevas necesidades que vayan surgiendo.
2. Compacto. El edificio es un todo compuesto de distintas secciones, esto permite una mayor facilidad en la circulación tanto de los usuarios como del personal y de los libros.
3. Accesible. Debe asegurar la accesibilidad y facilidad de movimiento tanto del exterior como en el interior, eliminando las barreras arquitectónicas. La accesibilidad interior supone claridad, tanto en la distribución de espacios como orientación interior por medio de señales adecuadas.
4. Extensible. Prever la posibilidad de crecimiento de forma más o menos limitada y continua.
5. Variado en su oferta de espacios. El edificio debe permitir la instalación de distintas secciones dentro de él, cada una de ellas con necesidades diferentes y condiciones propias (salas de lectura, de consulta, depósitos, zonas de libre movimiento, salón de actos,...).
6. Organizado. El edificio ha de permitir el acercamiento entre libros y lectores.
7. Confortable. La biblioteca debe ser cómoda. El confort es acústico (silencio, suelos silenciosos, doubles ventanas u otros elementos aislantes de los ruidos exteriores), visual (luz suficiente, individual para investigadores, colectiva), físico (temperatura), psicológico (acabado agradable, humanización del espacio, disposición adecuada).
8. Seguro. Cuando se habla de seguridad se refiere a varias vertientes: hacia el usuario, hacia el personal, hacia el equipamiento y hacia la colección.

La construcción debe estar basada en materiales ignífugos, no inflamables, con dispositivos de seguridad y extinción.

Protegido contra el agua, los agentes físicos, biológicos y químicos. Existirán dispositivos magnéticos antirrobo o circuitos cerrados de televisión, aislamiento del exterior con impermeabilización de suelos y techos, conducciones de agua y electricidad seguras, etc.

9. Constante. La inalterabilidad en las condiciones físicas dentro del edificio (temperatura, humedad, luminosidad, aislamiento sonoro, etc.) favorece el trabajo cómodo de usuarios y personal. Y además es necesario para la conservación de los materiales bibliotecarios.
10. Económico. La necesidad de que el edificio debe construirse y mantenerse con el mínimo de recursos y personal.

4. EL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

3.1. DEFINICIÓN

Su etimología procede del verbo latino expedire, infinitivo que forma el participio presente expediens, expedientis: el que resuelve, de ahí que el expediente esté encomienda a resolver un determinado asunto o materia. Es una piedra angular de la actuación administrativa, y está definido por el derecho administrativo como “el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamentos a la revolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarlas”.

Los expedientes se forman “mediante agregación sucesiva de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, decretos, acuerdos, notificaciones y demás diligencias deban integrarlos, y sus hojas útiles serán rubricadas y foliadas por los funcionarios encargados de su tramitación”.

Por tanto el expediente Administrativo es el procedimiento administrativo hecho en papel. Un conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa así como las diligencias encaminadas a ejecutarla.

3.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

El procedimiento Administrativo es una parte del derecho administrativo, siendo un cauce legal de producción de los actos administrativos; el reflejo documental de ese cauce y tales actuaciones el expediente administrativo. Durante el 1958 existía el silencio administrativo, asuntos sin respuesta, con la ley de 1992 se quita el silencio Administrativo, todo asunto debe tener respuesta.

3.3. ESTRUCTURA DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

Podemos distinguir las siguientes partes:

a) Expediente:

Documentos originales de toda la documentación que se va generando por distintas instituciones y se acumula en distintos expedientes.

b) Cuaderno de extractos:

Resumen de documentos originales pero también podemos encontrarlos minutas o documentos originales llamados proveídos o providencias.

c) Arquitectura Interna:

- Incoación: hay dos maneras de iniciarse un expediente:
 - ✓ A instancia de parte: Cuando es una persona quien quiere que se inicie el documento, se llama instancia y/o representación (sobre todo representaban los abogados). Hoy en

día se utiliza la solicitud, como único documento para comunicarnos con la administración e iniciar el procedimiento.

✓ De oficio: Por parte de la propia administración por su propia cuenta:

- Tramitación
- Resolución

3.4. PARTES DEL EXPEDIENTE

Los componentes estructurales del expediente son:

- Los **documentos**; que se producen e insertan de manera sucesiva, como eslabones de una cadena, en el transcurso de la tramitación y están unidos por una relación de causa-efecto de ahí que deban estar ordenados de acuerdo con ese ritmo. Los documentos son el soporte de:
 - ✓ La información -que sirve como referencia y antecedente para fundamentar la resolución.
 - ✓ La resolución administrativa. Cuyo objetivo final, es la determinación fija y decisiva adoptada respecto del asunto planteado en el expediente.
 - ✓ La ejecución en su caso, las actuaciones encaminadas a cumplir los efectos de la resolución adoptada.
- La **carpetilla** o guarda exterior que contiene y agrupa los documentos. Además puede soportar informaciones tales como: nombre de la oficina que lo ha tramitado, fecha de iniciación y de finalización, resumen del asunto, número de documentos, dígitos del cuadro de clasificación con la denominación de la serie, y signature de instalación.
- El **extracto o resumen** que sintetiza el contenido, el asunto de referencia, elaborado por la oficina que lo ha tramitado.
- La **relación de contenido** que es una breve descripción de cada documento, con su fecha y número de orden. Sirve para conocer fácilmente la tramitación seguida y localizar los documentos sustanciales.

3.5. TIPOS DE EXPEDIENTE.

Podemos diferenciar los documentos de un expediente en función de su tradición y de su contenido.

a) Por su tradición:

- Los documentos originales: en principio no han sido elaborados en la oficina, sino recibidos del exterior o de otra oficina, aunque no siempre
- Los documentos no originales: suelen corresponder a la oficina tramitante y se conservan a efectos de regencia, ya que los originales se formalizan -por lo general- para su envío al exterior.
- Los documentos marginales: tales como diligencias, notas, documentos de ayuda a la tramitación....

b) Por su contenido:

- Los documentos esenciales: informes, dictámenes, resoluciones... que recogen la información más cualificada del procedimiento administrativo.
- Los documentos de enlace: oficios de remisión. Notas internas...cuya finalidad es servir de nexo y dejar constancias de los trámites realizados.

3.6. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EXPEDIENTES.

Aun cuando los expedientes son distintos entre si por diversos conceptos (por los asuntos que tratan, por las atribuciones de que son reflejos, etcétera), en el caso de las administraciones públicas todos siguen un procedimiento administrativo común. En esencia consta de las siguientes partes:

- 1. *Iniciación:*** los procedimientos pueden iniciarse de oficio o a solicitud de personal interesado.
 - *De oficio:* se inician por necesidades internas de la administración, mediante acuerdo del órgano competente, por petición razonada de otros órganos o por denuncia.
 - *Por solicitud de persona interesada:* cuando la acción es emprendida desde fuera, a instancia de parte, mediante solicitud razonada.
- 2. *El Procedimiento se impulsa de oficio en todos sus trámites.*** Los interesados, en cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de audiencia, además de los hechos relevantes solicitados por la administración, pueden aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio –por cualquier medio de prueba admisible en derecho– que serán tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la correspondiente propuesta de resolución.

Instruidos los procedimientos, e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, se da audiencia a los interesados para que puedan alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimen pertinentes. Hecho lo cual, el órgano al que corresponda resolver puede acordar un periodo de información pública, cuando la naturaleza del procedimiento lo requiera.

En todo momento los interesados pueden alegar defectos de tramitación, lo que podrán dar lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, si hubiere razones para ello.

- 3. *Finalización:*** cuatro son los medios de poner fin al procedimiento:
 - *Resolución:* mediante decisión motivada, expresando, además, los recursos que contra la misma procedan, órgano ante el cual haya de presentar y plazo para interponerlos. En ningún caso cabe el silencio administrativo, mal uso que ha sido eliminado.
 - *Desistimiento:* todo interesado puede desistir de su solicitud.
 - *Renuncia* todo interesado puede renunciar a sus derechos cuando no esté prohibido por el ordenamiento jurídico.
 - *Caducidad* en los procedimientos iniciados a solicitud de personal interesada, transcurridos tres meses de su paralización por causa imputable a la parte solicitante.
- 4. *La ejecución de los actos es inmediata*** y cuanta con plazos para su cumplimiento.

NORMATIVA PORTUARIA (NIVEL 1)

Texto refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante

▪ Título Preliminar. Disposiciones generales.

▪ Libro I. Sistema portuario de titularidad estatal.

o Título I. Organización y Gestión.

o Título II. Régimen presupuestario, tributario, patrimonial, de funcionamiento y control.

1. TASAS PORTUARIAS

Las tasas portuarias son las exigidas por la utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público portuario y por la prestación del servicio de señalización marítima.

Las tasas portuarias a las que se refiere el apartado anterior son las siguientes:

- Tasa de ocupación, por la ocupación privativa del dominio público portuario.
- Tasa de actividad, por el ejercicio de actividades comerciales, industriales y de servicios en el dominio público portuario.
- Tasas de utilización, por la utilización especial de las instalaciones portuarias, que incluyen:
 - a) T-1: Tasa del buque.
 - b) T-2: Tasa del pasaje.
 - c) T-3: Tasa de la mercancía.
 - d) T-4: Tasa de la pesca fresca.
 - e) T-5: Tasa de las embarcaciones deportivas y de recreo.
 - f) T-6: Tasa por utilización especial de la zona de tránsito
- Tasa de ayudas a la navegación, por el servicio de señalización marítima.

2. TARIFAS POR SERVICIOS PORTUARIOS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 246 del TRLPEMM, las Autoridades Portuarias exigirán por los servicios comerciales que presten en régimen de concurrencia con entidades privadas, el pago de las correspondientes tarifas. Estas tarifas tendrán el carácter de precios privados y deberán contribuir a lograr el objetivo de autofinanciación, evitar prácticas abusivas en relación con los tráficos cautivos, así como actuaciones discriminatorias u otras análogas.

Estas tarifas no podrán ser inferiores al coste del servicio y deberán atender al cumplimiento de los objetivos fijados en el Plan de Empresa. Excepcionalmente se podrán acordar tarifas inferiores al coste del servicio en tanto subsistan supuestos de subactividad en ausencia de concurrencia con entidades privadas.

El Consejo de Administración de cada Autoridad Portuaria aprobará sus tarifas.

3.

OPERACIONES Y SERVICIOS PORTUARIOS (NIVEL 1)

1. CONCEPTOS BÁSICOS

➤ **Atraque:** El atraque es una actividad que supone arrimar la embarcación a otra, a tierra, o a un muelle. Se trata de una acción compleja, puesto que cada puerto posee unas características determinadas, por lo que en ocasiones es necesario recurrir a una serie de servicios, como son los de practicaje, remolque y amarre, que faciliten el desarrollo de esta actividad.

➤ **Practicaje:** Es un servicio prestado por la Autoridad Portuaria por medio del cual el práctico (persona con amplia experiencia en el puerto que se encarga de hacer pasar el buque por un determinado lugar debido a su gran conocimiento del mismo (bancos de arena, rocas, infraestructuras) asesora al capitán del buque para facilitar la entrada y salida a puerto y para realizar las maniobras náuticas dentro de éste en condiciones de seguridad). Este servicio, que es obligatorio para los barcos de más de 500 G.T. (Arqueo Bruto. Es el que indica la capacidad o hueco disponible para carga en un buque), comprende el practicaje de entrada/salida, los movimientos interiores, el amarre/desamarre del práctico, el control del tráfico y las maniobras de aproximación.

➤ **Prácticos españoles:** Se trata de un servicio muy antiguo, que nace con los primeros intercambios comerciales por mar, pero que en esencia no ha cambiado. De la luz de las velas de cera iniciales, que se empleaban para mostrar a los barcos el lugar más seguro para su atraque, se ha pasado al sistema de posicionamiento global (GPS); pero, en realidad, las labores principales siguen siendo las mismas. Una milla antes de llegar al puerto, el práctico se acerca al buque en una lancha, embarca físicamente y se integra en el equipo del puente donde instruye a la tripulación acerca de la mejor manera de realizar las maniobras de acceso al puerto.

➤ **Pruebas de capacitación:** Para ser práctico es necesario estar en posesión de un título de Capitán de la Marina Mercante, acreditar dos años de mando en buques mayores de 1000 t durante la última década y haber superado cinco pruebas selectivas y eliminatorias (tres en Madrid y dos más en el puerto), así como haber cumplido un período de seis meses de prácticas. Es la Dirección General de la Marina Mercante, organismo dependiente del ministerio de Fomento, la encargada de verificar los conocimientos del profesional y cada una de las Autoridades Portuarias las que ordenan el ingreso del práctico en el servicio.

Además de los conocimientos relativos a maniobras náuticas, los prácticos son expertos conocedores del entorno portuario local, de las peculiaridades meteorológicas, hidrodinámicas - la parte de la dinámica que estudia el movimiento de los líquidos-, lingüísticas y también de la reglamentación de la zona.

➤ **Remolque:** Comprende todas aquellas operaciones náuticas de ayuda al movimiento de un buque mediante el enganche a otro (remolcador) que le proporciona la fuerza motriz. El capitán del buque, a sugerencia del práctico, solicitará este servicio en caso de ser necesario. El remolcador es una embarcación auxiliar de gran potencia, capaz de arrastrar a buques de elevado tonelaje, cuya misión consiste en ser una especie de timón y de máquina para que el buque no se vea en la obligación de usar los suyos. Este servicio se realiza en el momento en que el barco llega a puerto

➤ **Amarre:** Es la operación de cuyo objeto es recoger las amarras de un buque, portarlas y fijarlas a los elementos dispuestos para este fin, siguiendo las instrucciones del capitán del buque, en el sector de amarre designado por la Autoridad Portuaria.

➤ **Fondeo:** la acción de fijar una embarcación en un lugar mediante un ancla, aunque también se denomina a la acción de dejar caer el ancla al fondo. El fondeo se realiza en aguas portuarias encargándose cada Autoridad Portuaria de cobrar las tarifas vigentes por asignación del puesto de fondeo

➤ **Estiba:** Son las diferentes operaciones que se realizan con las mercancías para ubicarlas correctamente en las áreas y zonas de carga, teniendo en cuenta todas las normas de seguridad aplicables en cada operación. La estiba comprende dos fases:

Entrada de la mercancía hasta la bodega: camino seguido desde el muelle y se compone de movimientos horizontales y verticales para desplazar la carga hasta el lugar de almacenamiento.

Almacenamiento: formas de almacenar la mercancía en bodega para conseguir el máximo aprovechamiento de los espacios de acuerdo con las características de la carga y del barco y de las condiciones de seguridad.

Desestiba: Se denomina así a la operación contraria de la Estiba, es decir, el removido de la carga y su entrega al equipo de descarga para extraer de la bodega del buque la mercancía previamente estibada.

Carga y Descarga: comprende desde el momento que la unidad de carga queda colgada del equipo de carga hasta que es desenganchada por los estibadores de un barco, o viceversa. El proceso de carga/descarga se considera finalizado cuando la carga (mercancía) descansa en el vehículo que la va a transportar y se ha desenganchado de la grúa.

Transporte: Significa mover algo cambiando su posición. Se puede aplicar tanto a mercancías como a personas y, además, se incluye en el concepto todo lo relativo a la manipulación de la carga durante el traslado de origen a destino

Mercancías: son todos aquellos bienes muebles (que se pueden cuantificar) de comercio o no, exceptuando los efectos personales de los viajeros.

Residuos: Material que queda como inservible después de haber realizado un trabajo u operación. El tratamiento de los residuos en los puertos es un tema importante, ya que gran parte del transporte de residuos industriales y peligrosos se realiza por marítima

Arqueo de un buque: Arqueo bruto es la expresión del tamaño total de un buque. Arqueo neto se refiere a la capacidad utilizable de un buque.

2. OPERACIONES PORTUARIAS

El concepto de Operación Portuaria contiene numerosos matices que abarcan todo un proceso, bien estructurado y definido, que vamos a ir concretando y describiendo.

La Operación Portuaria es un proceso amplio que engloba aspectos administrativos previos al atraque, procesos que se llevan a cabo en el momento en que el buque arriba al puerto, manipulación de la mercancía, servicios prestados a los pasajeros...

En todas estas actividades intervienen una serie de agentes especializados cuya misión será la consecución de la optimización del resultado, intentando lograr el máximo rendimiento al mínimo coste.

Dentro del cúmulo de las actividades que componen las Operaciones Portuarias adquiere un rol muy importante la manipulación de mercancías en su paso por el puerto, desde el transporte marítimo al terrestre o viceversa encuadrados en el concepto de maniobras o movimientos realizados por los medios de transporte.

➤ **Puerto:** conjunto de obras, instalaciones y servicios que proporcionan el espacio de aguas tranquilas necesarias para la estancia segura de los buques, mientras se realizan las operaciones de carga, descarga y almacenaje de las mercancías y el tránsito de viajeros.

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 2 del Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante, se denomina **puerto marítimo** al conjunto de espacios terrestres, aguas marítimas e instalaciones que, situado en la ribera de la mar o de las rías, reúna condiciones físicas, naturales o artificiales y de organización que permitan la realización de operaciones de tráfico portuario, y sea autorizado para el desarrollo de estas actividades por la Administración competente.

La misma norma en su Artículo 3 establece que son **puertos comerciales** los que en razón a las características de su tráfico reúnen condiciones técnicas, de seguridad y de control administrativo para que en ellos se realicen actividades comerciales portuarias, entendiendo por tales las operaciones de estiba, desestiba, carga, descarga, transbordo y almacenamiento de mercancías de cualquier tipo, en volumen o forma de presentación que justifiquen la utilización de medios mecánicos o instalaciones especializadas.

- **Tráfico portuario:** se entiende por tráfico portuario las operaciones de entrada, salida, atraque, desatraque, estancia y reparación de buques en puerto y las de transferencia entre éstos y tierra u otros medios de transporte, de mercancías de cualquier tipo, de pesca, de avituallamientos y de pasajeros o tripulantes, así como el almacenamiento temporal de dichas mercancías en el espacio portuario.

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 24 del Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante Las **Autoridades Portuarias** son organismos públicos de los previstos en la letra g) del apartado 1 del artículo 2 de la Ley General Presupuestaria, con personalidad jurídica y patrimonio propios, así como plena capacidad de obrar; dependen del Ministerio de Fomento, a través de Puertos del Estado; y se rigen por su legislación específica, por las disposiciones de la Ley General Presupuestaria que les sean de aplicación y, supletoriamente, por la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

- **Buque:** embarcación, de cualquier tipo, que opere en el medio marino, incluidos los aliscafos, los aerodeslizadores, los sumergibles, los artefactos flotantes y las plataformas fijas o flotantes.
- **Mercancías:** todos aquellos bienes producidos para el intercambio. Las mercancías cumplen dos condiciones; en primer lugar, satisfacen una determinada necesidad del hombre; en segundo lugar, no se producen para el consumo propio, sino con destino a la venta, o al cambio.
- **Contenedores:** Equipo de transporte de capacidad interior no menor de un metro cúbico, capaz de asegurar un uso repetido, sin ruptura de la carga en caso de trasbordo a diferentes modos de transporte, y de fácil llenado y vaciado. Se utilizan cuatro tamaños principales: de 40,30, 20 y 10 pies, con 30, 25, 20 y 10 toneladas, respectivamente. En atención a la composición de la carga se distinguen dos tipos: FCL (Full Container Load), contenedor completo; y LCL (Less than Container Load), de grupaje.
- **Granel:** Mercancía transportada sin envase o embalaje, generalmente referido a minerales, semillas, abonos, líquidos, cementos, etc. Se puede distinguir entre:
 - **Gráneles líquidos:** mercancías cargadas o descargadas en buques mercantes y producidas por cualquier tipo de navegación (exterior o cabotaje), según que las mercancías transportadas necesiten una manipulación especial propia para estos productos líquidos. Dentro del transporte de productos líquidos, el más importante es el de productos petrolíferos.
 - **Gráneles sólidos:** mercancías cargadas o descargadas en buques mercantes, producidas por cualquier tipo de navegación (exterior o cabotaje), según que las mercancías transportadas presenten la forma propia de los productos sólidos,

necesite o no su manipulación instalaciones especiales. Incluye productos tales como mineral de hierro, carbones, cereales, cementos, etc.

- **o-ro:** Buque de manutención horizontal, diseñada para el transporte de mercancías sobre medios rodantes utilizados en el transporte terrestre, como plataformas, remolques o semirremolques, camiones, vagones, etc., que se colocan a bordo por sus propios medios
- **Terminal:** Una terminal portuaria es la unidad establecida en un puerto o fuera de él, formada por obras, instalaciones y superficies, incluida su zona de agua, que permite la realización íntegra de la operación portuaria a la que se destina.

El límite de las infraestructuras portuarias puede definirse como los extremos de hormigón armado; de este modo, se incluirán las canalizaciones y se excluirán los pavimentos y el arreglo de superficies.

En casi todos los países del mundo la infraestructura portuaria ha sido tradicionalmente construida, financiada, mantenida y gestionada directamente por las autoridades portuarias. En la actualidad, sin embargo, se observa una participación cada vez mayor del capital privado en la construcción y mantenimiento de elementos de infraestructura, especialmente a través de contratos de concesión. Por lo que se refiere a la gestión de la infraestructura la casuística mundial es variada, puede estar en manos de la autoridad portuaria o ser cedida al sector privado.

En todos los puertos, la infraestructura es utilizada por dos tipos de clientes: por un lado los buques, que utilizan los amarres del puerto o fondean dentro de sus aguas y, por otra parte, las empresas que trabajan dentro del área portuaria y que ofertan servicios a los buques (remolcadores, estibadoras, terminales, empresas de reparación, etc.). Los primeros pagan tarifas que recaen sobre el barco o la mercancía, mientras que los segundos pagan cánones por el uso de espacio dentro del recinto portuario.

Entre estos últimos están las terminales portuarias que operan en el puerto a través de contratos de concesión. Estos contratos de concesión recogen las obligaciones de pago que el operador de la terminal tiene con el puerto.

La contraprestación por el uso de la infraestructura en general se realiza mediante el pago de un canon que suele establecerse como una cuantía fija por metro cuadrado, o como una cuantía variable por tonelada o TEU manipulado, o como una combinación de ambos.

- **Armador:** Es aquel naviero o empresa naviera que se encarga de equipar, avituallar, aprovisionar, dotar de tripulación y mantener en estado de navegabilidad una embarcación de su propiedad o bajo su posesión, con objeto de asumir su gestión náutica y operación. No es armador el propietario de una embarcación que la cede en arriendo a un tercero para que sea éste quien se constituya en armador del mismo. Tampoco es armador el naviero que toma un buque en fletamento por tiempo de su armador, aunque se dedique a su explotación económica, incluso prestando con él servicios a terceros. Es la Persona Física o Jurídica que es titular del ejercicio de la navegación de un Buque. Lo hace navegar por cuenta y riesgo propio.
- **Transitario:** Es la persona física o jurídica cuya actividad puede definirse como la de coordinación del transporte de las mercancías con arreglo a las necesidades de sus clientes (importadores/exportadores).

Para ello entra en contacto con los Agentes Consignatarios de Buques, los Agentes de Aduanas, las empresas de transporte (porteadores) y, en general, con todos aquellos proveedores de servicios vinculados a la actividad del transporte de mercancías. En el desarrollo de sus actividades, el Transitario puede contar con una red de corresponsales en el extranjero, lo que le permite extender sus servicios adecuadamente.

El transitario puede especializarse por el tipo de mercancías a transportar, por medios de transporte, por áreas geográficas o por gama de servicios que ofrece.

Pueden utilizarse sus servicios en cualquier operación de comercio exterior, si bien su intervención está especialmente recomendada:

- Para aquellas firmas que, por sus características y/o volumen de importaciones o exportaciones, carezcan de departamento de comercio exterior y prefieran subcontratar los servicios de terceros, a quienes les encargan el control operativo y de costes de las diferentes operaciones.
 - Para aquellas operaciones concretas que, por sus características especiales o por su complejidad, hagan recomendable la intervención de un especialista.
- **Consignatario:** Es la persona física o jurídica que actúa como intermediario independiente en nombre y por cuenta de un naviero o armador (propietario del buque). Las principales funciones que realiza son:
- Prestar servicios y atención al buque y a la tripulación.
 - Realizar ante la Aduana los trámites necesarios para los despachos de importación y exportación.
 - Realizar, por cuenta del armador, las gestiones de carácter administrativo y técnico relacionadas con la estancia del buque correspondiente en un puerto determinado.
 - Emitir, en nombre del armador y como depositario de la mercancía, el documento denominado ENTRÉGUESE, imprescindible para que el propietario de la misma pueda retirarla del muelle. Dicho documento sólo se facilita una vez han sido satisfechos todos los gastos relacionados con el transporte y manipulación de la mercancía.
 - Abonar a la Autoridad Portuaria y por cuenta del armador el importe de las tarifas correspondientes a la estancia del buque en puerto.
- **Incoterms:** los Incoterms son un conjunto de reglas internacionales para la interpretación de los términos comerciales más utilizados en las transacciones internacionales, cuyo alcance se limita a los derechos y obligaciones de las partes en un contrato de compraventa, y a la relación entre vendedores y compradores en dicho contrato con respecto a la entrega de las mercancías vendidas.
- **Importación:** la importación es el transporte legítimo de bienes y servicios nacionales exportados por un país para su uso o consumo en el interior de otro país. Las importaciones pueden ser cualquier producto o servicio recibido dentro de la frontera de un Estado con propósitos comerciales.
- **Exportación:** salida de mercancías, capitales y servicios con destino al mercado exterior.
- **Transportistas:** Es cualquier persona que, en un contrato de transporte, se compromete a efectuar o hacer efectuar un transporte por ferrocarril, carretera, aire, mar, vías navegables interiores o por una combinación de esos modos de transporte. Si se utilizan transportistas sucesivos para el transporte al lugar de destino convenido, el riesgo se transmite cuando las mercancías se hayan entregado al primer porteador. También se entiende por transportista a aquel autorizado por el organismo competente de su país de origen, para ejecutar o hacer ejecutar el transporte de mercancías.
- **Equipos de Manipulación de Carga, que incluye:**
- ✓ **Grúas pórtico:**
- Las grúas de pórtico se denominan así porque la cabina de control y el brazo de carga están montados sobre un carro de cuatro patas y en sus pies llevan ruedas movidas por un motor eléctrico. Estas ruedas van por raíles en el muelle.

✓ **Las grúas automóbiles**

Tiene brazos que se pueden hacer muy largos (por tener un sistema telescópico hidráulico o piezas unidas), de ahí su gran alcance. También su capacidad de carga es muy grande. Su cabina va montada sobre una plataforma con ruedas o cadenas. Trabajan desplegando el brazo lateralmente, y apoyándose sobre patas para no moverse.

✓ **Pórticos para Contenedores**

Son las grúas más grandes que hay en los muelles, tanto por la altura que tienen, como por la capacidad de carga y alcance. Son altos para poder alcanzar a todos los contenedores que hay en el buque.

✓ **Carretillas Elevadoras**

Las más conocidas son:

- **"Elevador de uñas" (forklifts):** Son carretillas automóbiles que tienen un carro con dos uñas planas en su parte delantera y que se mueve verticalmente mediante brazos hidráulicos o cadenas. Su propulsión suele ser mediante un motor diesel. Pueden ser de diferentes tamaños, potencias y diseños según el trabajo a realizar.
- **Traspaletas:** Son carretillas elevadoras muy útiles en el momento en que hay que manejar mercancías de poco peso, para su traslado a lugares donde no se puede usar el forklift por ser difícil el acceso. Tienen dos uñas con ruedas en su parte inferior. Estas se meten en los huecos de los palets y se pueden elevar mediante una especie de gato.

- ✓ **Los palets:** son plataformas de madera (a veces metálicas) sobre las que se ponen la mercancía (sacos, cajas, etc.), y que permiten entrar las uñas de los forklifts para que se puedan elevar y trasladar. Podrán ser de diferentes tipos. La mercancía que va sobre el palet se fija a él. Para izarlas a bordo se emplean horquillas o eslingas de barra, según el tipo de palet. **Las pailas** se parecen a los palets, pero se usan para cargar y descargar fardos, palets, sacos, etc.

- ✓ **Pulpos y cucharas:** Tienen uñas o valvas móviles, que se cierran y agarran la carga de un modo mecánico o hidráulico. Los mecánicos actúan mediante cables o cadenas, produciendo el movimiento de abrir-cerrar. Y los hidráulicos necesitan conexión eléctrica para alimentar la bomba y otros elementos del circuito. Los pulpos se usan para la carga y descarga de chatarras. Las cucharas se utilizan para los graneles sólidos tales como el carbón, granos, etc.

- ✓ **Tolvas:** Las tolvas tienen forma de tronco de pirámide o de cono invertido. Están abiertas por abajo y van montadas sobre un pequeño pórtico móvil, de modo que bajo éste se ponen los camiones o vagones para que los carguen.

- ✓ **Cinta transportadora:** Es una cinta cerrada que se encuentra sobre dos tambores. Uno de estos tambores es el que la mueve. Las cintas transportadoras son móviles o fijas.

- ✓ **Palas Cargadoras:** Son carretillas que se mueven con un motor diesel. En su parte delantera tienen una cuchara que se puede subir o girar para el llenado o vaciado mediante brazos movidos de forma hidráulica. e usan en el manejo de graneles: cereales, granos al cemento, carbón, petróleo, otros minerales e incluso chatarra.

- ✓ **Rampa Ro-Ro:** Se ponen en puertos con mucho tráfico, en buques RO/RO, y en sitios donde las mareas son sensibles. Para adaptarse al nivel de la marea, las rampas están equipadas con elementos de elevación en el extremo de fuera. Son vehículos que llevan motor diesel y que son usados para el movimiento de las bateas convencionales de camión o para el movimiento de contenedores montados en bateas especiales. Trabajan en tierra o en el buque, aunque lo más normal es que lo hagan en los buques RO/RO.

La mercancía puede presentarse en alguna de las siguientes formas:

- **Contenedores:** Se trata de cajas de diversos materiales y con unas medidas estandarizadas, que permiten agilizar las operaciones de manipulación de las mercancías. Los contenedores tienen ocho cantoneras que facilitan su estiba y trincaje. Al almacenar un contenedor sobre otro es importante colocar sus cantoneras sobre las cantoneras del otro contenedor pues son estos los elementos resistentes.
- **Los agrograneles:** hacen referencia al almacenamiento de mercancías de origen vegetal. En este tipo de graneles se consignarán productos secos derivados del campo como son las semillas y subproductos derivados de éstas, así como líquidos, como puede ser el aceite. Para su almacenamiento se utilizarán los silos del puerto.
- **Los graneles líquidos:** hacen referencia fundamentalmente a los hidrocarburos, que con aproximadamente el 40% de los intercambios.
- **El granel seco:** que representa el 60% de los intercambios marítimos internacionales está generalmente dividido en dos submercados: el de los graneles secos denominados mayores (mineral de hierro, carbón, cereales, aluminio, bauxita y fosfato) y el de los graneles llamados menores (materias primas tipo acero y productos semifabricados).

3. OPERADORES PORTUARIOS

3.1. EMPRESA ESTIBADORA:

Es la encargada de llevar a cabo las operaciones portuarias de manipulación de las mercancías. Generalmente, es titular de una concesión administrativa otorgada por la Autoridad Portuaria que le faculta para utilizar con carácter exclusivo, un espacio situado a borde del muelle, en el que realiza sus trabajos. Las funciones que lleva a cabo se corresponden con las anteriormente señaladas tanto en el embarque como en el desembarque (carga, descarga, estiba...); además le corresponde el vaciado y llenado de contenedores, la clasificación de las mercancías y los movimientos horizontales para posicionamiento en la zona de inspección.

3.2. CORPORACIÓN DE PRÁCTICOS:

Agrupación del personal denominado práctico, personas con amplia experiencia en el puerto que se encargan de hacer pasar el buque por un determinado lugar debido a su gran conocimiento del mismo (bancos de arena, rocas, infraestructuras), asesora al capitán del buque para facilitar la entrada y salida a puerto y para realizar las maniobras náuticas dentro de éste en condiciones de seguridad.

3.3. EMPRESAS DE REMOLCADORES:

Empresa que posee la concesión para realizar las labores de remolque. Para ello a de disponer al menos de un barco remolcador. El remolcador es una embarcación auxiliar de gran potencia, capaz de arrastrar a buques de elevado tonelaje, cuya misión consiste en ser una especie de timón y de máquina para que el buque no se vea en la obligación de usar los suyos.

3.4. EMPRESAS DE AMARRE:

Empresas encargadas de poner a cargo de la Autoridad Portuaria el personal y los materiales necesarios en idoneidad técnica y número para realizar las tareas incluidas en la operación de amarre.

3.5. EMPRESAS DE RETIRADA DE RESIDUOS:

Empresas encargadas de prestar el servicio de recogida de residuos sólidos y aguas residuales procedentes de buques, y a su oferta, realizando la retirada de estos residuos de forma selectiva cuando así se les entregue. Han de ser competentes en conocer la gestión a la práctica de los residuos, la legislación aplicable y el análisis de las inversiones, costes y rentabilidad de la gestión de los mismos.

3.6. CONSIGNATARIAS:

Se trata de la persona física o jurídica que actúa como intermediario independiente en nombre y por cuenta de un naviero o armador (propietario del buque). El Consignatario presta servicios al buque y a la tripulación, al tiempo que realiza todas aquellas gestiones, relacionadas con la entrada y estancia del buque en el puerto, que le sean encomendadas.

Además, también actúa en nombre del armador como depositario de la mercancía mientras ésta se encuentra en la terminal portuaria.

El Agente Consignatario es, por así decirlo, el que defiende los intereses de la compañía naviera en cada uno de los puertos. Es imposible que cada armador o naviera posea sucursales en todos los puertos del mundo porque eso resultaría muy costoso, en su lugar está el Consignatario quien se encarga de gestionar los trámites necesarios para evitar contratiempos al buque.

3.7. EMPRESAS TRANSITARIAS:

Las empresas transitarias son las que se dedican con carácter de actividad principal a organizadores de los transportes internacionales y en todo caso de aquéllos que se efectúen en régimen de tránsito aduanero, actividades para las que deberán estar habilitados, mediante autorización administrativa, siendo dichas actividades las siguientes:

- Contratación en nombre propio con el transportista, como cargadores de un transporte que a su vez hayan contratado, asimismo en nombre propio, con el cargador efectivo, ocupando frente a éste, la función de transportista.
- La recepción y puesta a disposición del transportista designado por el cargador, de las mercancías a ellos remitidas como consignatarios.

3.8. DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS:

Es un organismo dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda. Esta Dirección General se encontrará encargada de las funciones, estudio, gestión y control de la política aduanera nacional y de ella dependerán:

- -El Servicio Especial de Vigilancia Fiscal, cuya única función será la de dedicarse en exclusiva a la lucha contra el fraude
- -Las aduanas. Existen dos grandes clasificaciones: aduanas marítimas y aduanas terrestres o fronterizas. Las funciones que tienen son las de, por un lado, proceder a la recaudación de los derechos arancelarios cobrando las tarifas oficiales que deban abonar las mercancías importadas y, por otro, vigilar el flujo de mercancías en territorio español haciendo cumplir las reglas existentes a este respecto.

Un punto importante a recalcar lo supone el hecho que para poder ser exportadas o importadas unas mercancías han de pasar, como requisito imprescindible por las aduanas.

La demarcación de una aduana comprende las aguas jurisdiccionales o territoriales españolas, doce millas náuticas, que bañan la parte de la costa sobre la que dicha oficina ejerce la vigilancia y los términos municipales colindantes.

Dependiendo del carácter que tengan las mercancías ya sean importadas, en tránsito, transbordo, exportadas, etc, existirán diferentes tipos de aduanas. Se

perseguirá y aprehenderá cualquier mercancía introducida de forma irregular dentro de la demarcación de una aduana.

Los trámites ante este organismo los realiza siempre el Agente de Aduanas.

3.9. EMPRESAS NAVIERAS:

Empresa naviera es la que explota comercialmente y con ánimo de lucro un buque (sea o no su propietario o su armador) ya armado y preparado para navegar, siendo el transporte de mercancías y/o pasajeros el supuesto más habitual y característico (aunque no el único) de explotación de un buque.

3.10. CAPITANÍA MARÍTIMA: Artículo 266 del TRLPM

4. EL CÓDIGO ADUANERO DE LA UNIÓN

El 1 de mayo de 2016 entró en vigor según lo previsto el nuevo Código Aduanero de la Unión Europea. Con el nuevo Código Aduanero de la Unión (en adelante, CAU) se inaugura un nuevo marco de relaciones entre las aduanas de la UE y los operadores económicos que efectúen operaciones de comercio exterior.

Los objetivos principales del CAU eran establecer una legislación aduanera más uniforme y simple en Estados miembros de la Unión y crear un entorno electrónico real mediante el uso de las nuevas tecnologías en el intercambio de información (aduana electrónica).

El art. 127 CAU concreta que las mercancías que lleguen a la UE serán objeto, salvo tasadas excepciones, de una declaración sumaria de entrada, que será presentada a la aduana de primera entrada de las mercancías en la Unión, antes de su introducción en el territorio aduanero de la unión (TAU), y en los plazos establecidos en los arts. 105 a 111 RDCAU. Los plazos más usuales pueden resumirse como siguen.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (NIVEL 1)

1. CONCEPTOS BÁSICOS

1.1. EL TRABAJO Y LA SALUD. RIESGOS PROFESIONALES

El trabajo es una actividad social que, combinando distintos recursos como trabajadores, materiales, tecnología, energía, etc., permite satisfacer unas necesidades en función de los objetivos planteados. Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud en 1946 estableció la siguiente definición para la salud:

La Salud es un estado de bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de daño y enfermedad. Este concepto de salud implica un equilibrio físico, mental y social destacando el aspecto integral y positivo del estado de bienestar y no meramente el aspecto de ausencia de enfermedad

Los riesgos profesionales, por lo tanto, son aquellas situaciones de trabajo que pueden romper el equilibrio físico, mental y social de las personas.

1.1.1. Los riesgos profesionales

El trabajo puede conllevar riesgos para la salud. Todos estos riesgos, tanto los ya existentes como los que van apareciendo debido a nuevas actividades y nuevos modos de trabajo, deben ser identificados, evaluados y controlados. Para ello, es necesario conocer la naturaleza del trabajo y de todos los elementos y factores que influyen en él (técnicos, organizativos, económicos, sociales, etc.) para mejorar las condiciones de trabajo y dar soluciones a problemas de seguridad y salud de los trabajadores.

El riesgo laboral es toda posibilidad de que un trabajador sufra un daño derivado de su trabajo. Dada la complejidad del tema, los factores de riesgo pueden clasificarse en los cinco grupos siguientes:

1. Condiciones de seguridad
2. Forma de organización del trabajo
3. Exigencias físico-mentales de la tarea
4. Presencia de contaminantes químicos y biológicos
5. Medio ambiente físico de trabajo

La ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 de 8 de noviembre), en su artículo 15, recoge los principios generales de la acción preventiva a aplicar en el trabajo. Estos son los siguientes:

1. Evitar los riesgos.
2. Evaluar los riesgos en su origen.
3. Combatir los riesgos en su origen.
4. Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y de los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.
5. Tener en cuenta la evolución de la técnica.
6. Sustituir lo peligroso por lo que entraña poco o ningún peligro.

7. Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
8. Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
9. Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

Por lo tanto, para desarrollar una actividad preventiva adecuada, será preciso detectar, analizar y evaluar los riesgos en el lugar de trabajo mediante técnicas que permitan analizar la forma en la que se lleva a cabo el trabajo los equipos implicados y las condiciones del entorno donde se realiza el mismo.

Este estudio del conjunto del trabajo permite localizar los riesgos y definir las medidas preventivas adecuadas, encaminadas a eliminar o reducir en lo posible los efectos negativos, y promover y potenciar los positivos como la participación y la comunicación que pueden mejorar la salud del trabajador.

Conviene saber que hay que tener en cuenta que existen algunos riesgos que son comunes a diferentes empresas y sectores de actividad, mientras que otros riesgos son propios de cada tipo de actividad.

1.1.2. La actuación preventiva

La Prevención de Riesgos Laborales (PRL) debe entenderse como el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Para hacer prevención hay que disponer de un procedimiento o sistema preventivo. Este sistema es un conjunto de procedimientos técnicos diseñados para actuar sobre los elementos de riesgo, con el fin de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores en todas las fases de la actividad laboral.

Las técnicas preventivas son las herramientas de que dispone un Delegado de Prevención para detectar y corregir los elementos que intervienen en la aparición de los riesgos. Estas técnicas se complementan unas a otras actuando sobre los distintos aspectos que rodean la actividad laboral y son las siguientes: Seguridad, Higiene, Ergonomía, Psicología, Medicina.

1.2. DAÑOS DERIVADOS DEL TRABAJO

1.2.1. El accidente de trabajo

La realización de cualquier trabajo conlleva unos riesgos que pueden desembocar principalmente en accidentes y enfermedades, o en otros daños para la salud como pueden ser la fatiga, el estrés, la insatisfacción laboral, etc.

El concepto de accidente de trabajo se puede considerar desde dos puntos de vista: el que marca la ley y el que lo contempla desde un enfoque técnico-preventivo:

- a) Legalmente, se entiende por accidente de trabajo "toda lesión corporal que el trabajador sufre con ocasión o a consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena" (Art. 115 de la Ley General de la Seguridad Social). Esta definición se refiere tanto a las lesiones que se producen en el centro de trabajo como las ocurridas en el trayecto habitual entre éste y el domicilio del trabajador.
- b) Desde un punto de vista técnico-preventivo, "accidente de trabajo es todo suceso anormal, no querido ni deseado, que se presenta de forma brusca e inesperada, aunque normalmente es evitable, que interrumpe la normal continuidad del trabajo y puede causar lesiones a las personas".

Estas lesiones se producen por el contacto del accidentado con una máquina, sustancia, energía o instalación, en ocasiones porque la persona es golpeada o se golpea contra un objeto, otras veces porque recibe una descarga eléctrica, etc.

El origen de los accidentes nunca es casual, por muy inesperados y sorprendentes que parezcan, sino que se producen por causas técnicas y humanas. En ocasiones, las causas técnicas coinciden con las causas humanas para desencadenar el accidente. Por lo tanto, si no controlamos estas causas, los accidentes volverán a producirse ya que actuando sobre ellas es como se pueden reducir y evitar.

La "Seguridad en el trabajo" es el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo.

1.2.2. Enfermedad profesional

Del mismo modo que para el accidente de trabajo, la enfermedad profesional se puede definir desde dos perspectivas:

- a) El Artículo 116 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social define, legalmente, la enfermedad profesional como "toda aquella contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena, en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de la Ley, y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para toda enfermedad profesional".
- b) Desde el punto de vista técnico-preventivo se entiende por enfermedad derivada del trabajo "aquella que contrae la persona durante la realización de su trabajo como consecuencia de su exposición a sustancias tóxicas o por estar dentro de condiciones ambientales nocivas".

Tal y como decíamos respecto a los accidentes, no podemos esperar a que aparezcan los síntomas de la enfermedad para empezar a actuar, ya que, generalmente, los efectos de estas enfermedades son irreversibles.

La "Higiene Industrial" es la técnica que previene la aparición de enfermedades profesionales, estudiando, valorando y modificando el medio ambiente físico, químico o biológico del trabajo.

1.2.3. Otros daños para la salud

Para el estudio y actuación sobre este otro tipo de daños disponemos de las siguientes técnicas preventivas: Ergonomía, Psicosociología, Técnicas preventivas, y medicina del trabajo.

La acción preventiva no debe exclusivamente orientarse a evitar accidentes y enfermedades profesionales. En los lugares de trabajo pueden producirse otros daños para la salud como son la fatiga mental, el estrés, la insatisfacción laboral, etc., cuyas causas es preciso estudiar y combatir para evitar que el trabajador vea alterado su estado de salud.

1.3. DERECHOS Y DEBERES

Nuestro marco normativo recoge en sus disposiciones de mayor rango los siguientes derechos y deberes de carácter genérico en materia de prevención de riesgos laborales: Derechos: Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Estatuto de los Trabajadores y Constitución Española. Deberes: Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Estatuto de los Trabajadores y Constitución Española. Concretamente, en la misma Ley de Prevención de Riesgos Laborales se indica de una forma más detallada el conjunto de derechos y deberes de los trabajadores que se muestra a continuación:

- El de ser informados y formados en materia preventiva.

- Utilizar correctamente las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualesquiera otros medios con los que desarrollen su actividad.
- El de ser consultados y participar en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos.
- Utilizar correctamente los equipos de protección individual puestos a su disposición.
- El de poder interrumpir la actividad en el caso de riesgo grave e inminente.
- No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad de las máquinas, aparatos, herramientas, instalaciones, etc.
- El de recibir una vigilancia de su estado de salud.
- Informar de inmediato a su superior jerárquico y a los trabajadores designados en las actividades preventivas, en su caso, acerca de la situación que, a su juicio, entrañe, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores.
- Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente con el fin de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo.
- Cooperar con el empresario y con los trabajadores que tengan encomendadas funciones específicas en materia preventiva para garantizar unas condiciones de trabajo seguras.

2. RIESGOS GENERALES Y SU PREVENCIÓN

2.1. RIESGOS LIGADOS A LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD

Generalmente, dada su gravedad, el conocimiento y control de los riesgos ligados a la seguridad suele ser siempre el primer paso de toda actividad preventiva. Cada año, en el mundo millones de trabajadores sufren accidentes de trabajo que les proporcionan lesiones de diversa gravedad e incluso la muerte. En cada uno de estos accidentes hay dolor, preocupación y sufrimiento en la familia del accidentado así como costes económicos para la empresa y la sociedad en general.

Es necesario evitar los accidentes de trabajo, tarea ésta en la que tienen que participar todos: los trabajadores, los técnicos, directivos, autoridades del gobierno, etc., porque a todos afecta e interesa, pero sobre todo a los trabajadores que son los que sufren las peores consecuencias.

2.1.1. Lugares de trabajo

El Real Decreto 486/1997 "Lugares de trabajo" define éstos como las áreas del centro de trabajo, edificadas o no, en las que los trabajadores deben permanecer o en las que pueden acceder en razón de su trabajo.

En este Real Decreto se establecen unas condiciones mínimas que todos los lugares de trabajo deben cumplir para así evitar los posibles riesgos para los trabajadores, riesgos que se manifiestan en caídas al mismo o distinto nivel, en choques contra objetos, atropellos con vehículos, caídas de objetos por desplome o derrumbamiento, etc.

2.1.2. Las herramientas

Las herramientas manuales (martillos, cinceles, destornilladores, alicates, etc.) provocan muchas lesiones en los trabajadores debido principalmente a golpes, cortes, lesiones oculares por proyecciones, etc.

Las Medidas preventivas que podemos aplicar para evitar las lesiones debidas a las herramientas son:

- Utilizar herramientas en buen estado, de calidad contrastada y para el trabajo para el que han sido destinadas.

- Las herramientas a motor deben funcionar con tensión de seguridad (24 voltios) o estar dotadas de doble aislamiento.

2.1.3. Las máquinas

Las máquinas constituyen unos elementos de riesgo muy importantes, y pueden provocar graves accidentes. Los riesgos son principalmente de dos tipos:

- Riesgo de tipo mecánico. Se manifiesta en lesiones debidas a atrapamientos por los elementos móviles o de transmisión de la máquina.
- Riesgo de tipo eléctrico. Se manifiesta en lesiones o muerte por contacto con partes en tensión de la máquina.

2.1.4. La electricidad

El paso de la corriente eléctrica por el cuerpo humano puede producir quemaduras graves y muerte por asfixia o paro cardíaco. La gravedad de los efectos aumenta con la tensión o voltaje, con el tiempo de contacto y con la humedad. Los accidentes se producen por el contacto del trabajador con la instalación. Estos pueden ser de dos tipos:

- Contacto eléctrico directo.
- Contacto eléctrico indirecto.

Los accidentes más habituales se producen por la realización de trabajos sin desconectar la tensión. Finalmente, no debemos olvidar como medidas preventivas para evitar los riesgos debidos a la electricidad las siguientes operaciones:

- Revisar periódicamente, por personal competente, las instalaciones eléctricas y los interruptores diferenciales.
- Hacer un listado de las herramientas eléctricas portátiles con el fin de que sean revisadas periódicamente.

2.1.5. Los incendios

El fuego es un factor de riesgo muy importante, especialmente por la gravedad de los daños que puede producir. La seguridad contra incendios contempla todo un conjunto de medidas encaminadas, no sólo a evitar el inicio del fuego, sino a controlar y eliminar la propagación de éste y las graves consecuencias que pueden ocurrir.

2.1.6. Sustancias químicas

Las sustancias químicas son, por lo general, muy peligrosas y pueden ocasionar multitud de daños, algunos de ellos irreparables. Es evidente que cuando se trabaja con sustancias químicas es preciso implantar y desarrollar un plan de medidas preventivas para evitar riesgos innecesarios. Entre las medidas preventivas destacamos las siguientes:

Medidas preventivas:

- Almacenamiento
- Fichas de seguridad
- Identificación
- Manipulación

2.2. RIESGOS LIGADOS AL MEDIO AMBIENTE EN EL TRABAJO

El trabajador, generalmente, realiza su labor en locales en los que la atmósfera, fruto de la actividad laboral, contiene agentes que le pueden ocasionar graves daños o deterioros de la salud. La presencia de sustancias químicas en el medio ambiente es algo habitual, tanto en la vida cotidiana como laboral. Sin embargo, los productos químicos que se encuentran en el trabajo suelen ser mucho más numerosos y potencialmente más dañinos que los que se encuentran en la calle.

Los agentes físicos, tales como ruido, vibraciones, radiaciones, etc., también pueden ser el origen de importantes enfermedades, debido a la naturaleza o intensidad de los mismos en los procesos industriales. Por último, también es posible encontrar en ambientes laborales, sobre todo mataderos, hospitales, etc., microorganismos (hongos, virus, bacterias, etc.) que pueden causar graves enfermedades.

2.2.1. Contaminantes químicos

Contaminante químico es toda sustancia que puede incorporarse al medio ambiente y que tienen efectos perjudiciales para la salud. Si estas sustancias alcanzan en el aire cantidades importantes, pueden afectar seriamente a la salud de los trabajadores.

Los contaminantes químicos pueden presentarse en el medio ambiente de tres formas: como aerosoles, como gases y como vapores.

Los contaminantes químicos penetran en el organismo a través de cuatro vías de entrada: la vía respiratoria (a través de la nariz y la boca), la vía dérmica (a través de la piel), la vía digestiva (a través de la boca) y la vía parenteral (a través de heridas, llagas, etc.).

Los efectos de los contaminantes químicos sobre el organismo humano pueden ser de varios tipos: corrosivos, irritantes, neumoconióticos, asfixiantes, anestésicos y narcóticos, sensibilizantes, cancerígenos, mutágenos y teratogénicos y sistémicos.

2.2.2. Contaminantes físicos

Los contaminantes físicos son formas de energía que pueden afectar a los trabajadores sometidos a ellas. Estas energías, como se expondrá en las siguientes secciones, pueden ser mecánicas en forma de ruido y vibraciones, térmicas en forma de calor o frío y electromagnéticas en forma de radiaciones (infrarroja, ultravioleta, rayos X, iluminación, etc.).

Mecánicas (ruido y vibraciones)

Térmicos (calor o frío)

Electromagnéticos (radiaciones: infrarroja, ultravioleta, rayos X)

2.2.3. Ruido y vibraciones

El ruido es el agresivo para la salud que concurre con mayor frecuencia en las instalaciones industriales. Se define, en general, como un sonido no deseado y molesto. El nivel de ruido se mide mediante sonómetros y dosímetros y se expresa en decibelios (dB).

La legislación actual sobre ruido, Real Decreto 286/2006, establece 87 dB(A) como el nivel máximo de ruido a que un trabajador puede estar expuesto durante su jornada de trabajo de 8 horas.

El efecto más importante que provoca en los trabajadores la exposición continuada al ruido es la sordera. Esta sordera, a diferencia de otras como las debidas a tapones, rotura de tímpanos, etc., es irrecuperable.

Las Vibraciones: La exposición a vibraciones se produce cuando se transmite a alguna parte del cuerpo el movimiento oscilante de una estructura, ya sea el suelo, una empuñadura o un asiento.

Por sus efectos y orígenes, se distinguen dos tipos de vibraciones: vibraciones globales, que afectan a todo el cuerpo y vibraciones mano-brazo.

2.2.4. El calor

El ser humano necesita mantener una temperatura interna aproximadamente de 37 ± 1 °C para el desarrollo de la vida. Las condiciones del ambiente de trabajo (temperatura seca, temperatura radiante, humedad relativa y velocidad del aire) y los requisitos de la propia actividad laboral (ropa de trabajo y esfuerzo físico necesario) pueden influir negativamente provocando variaciones en la temperatura interna del trabajador.

Cuando esta variación provoca ligeros aumentos nos encontramos ante un riesgo de estrés térmico. Los efectos del estrés térmico son la deshidratación, mareos, pérdida de consciencia y finalmente la muerte, debido a un aumento muy brusco de la temperatura interna (golpe de calor).

Es importante actuar con celeridad, separando al trabajador de los focos de calor, proporcionándole reposo y dándole a beber agua ligeramente salada.

2.2.5. Las radiaciones

Las radiaciones son uno de los contaminantes físicos más peligrosos. Son ondas electromagnéticas emitidas por determinadas materias. Las radiaciones se dividen en: No ionizantes, Ultravioleta, Infrarroja, e Ionizantes.

2.2.6. La iluminación

La luz visible puede originar una serie de problemas que aunque son menos graves son más habituales. El impacto de la luz visible sobre el ojo puede producir cierre total o parcial de los párpados, pérdida de agudeza visual, fatiga ocular y deslumbramientos.

2.2.7. Los contaminantes biológicos

Los contaminantes biológicos son microorganismos y endoparásitos humanos que al penetrar en el hombre pueden ocasionar enfermedades de tipo infeccioso o parasitario.

La fiebre de Malta, la tuberculosis, la legionella, el SIDA, la hepatitis B o la fiebre tifoidea son algunos ejemplos de enfermedades debidas a agentes biológicos.

Los contaminantes biológicos se pueden clasificar en función de sus características en cinco grupos principales: virus, bacterias, protozoos, hongos y gusanos parásitos.

➤ Análisis preliminar a la evaluación del riesgo

Para evaluar el riesgo de exposición a agentes químicos, físicos y biológicos es necesario conocer el nivel o cantidad de agente contaminante en el ambiente y el tiempo que el trabajador está expuesto a ese contaminante.

Estos datos se comparan con los valores límite de exposición establecidos para cada contaminante de tal forma que, si estos valores son superados, nos da una indicación de que la salud de los trabajadores puede encontrarse en peligro.

Por lo tanto, en las siguientes secciones la evaluación del riesgo se desarrollará en tres frentes de actuación en función de la exposición del trabajador a agentes químicos, físicos o biológicos.

a) Evaluación de la exposición a agentes químicos

Para evaluar la exposición del trabajador a agentes químicos es necesario determinar la exposición diaria (ED): y la exposición de corta duración (EC) comparándose, respectivamente, con el Valor Límite Ambiental-Exposición diaria (VLA-ED) y con el Valor Límite Ambiental-Exposición de Corta Duración (VLA-EC). Estos valores se recogen en el documento Límites de Exposición Profesional para Agentes Químicos que publica y revisa anualmente el INSHT.

b) Evaluación de la exposición a agentes físicos

Para esta clase de exposiciones conviene individualizar la evaluación en los siguientes tipos de agentes físicos: ruido, calor (estrés térmico) y otros agentes físicos.

Ruido

Para valorar la exposición a ruido debemos atenernos a lo dispuesto en el Real Decreto 286/2006 "sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido". Independientemente de obligar al empresario a evaluar los puestos de trabajo y a reducir el nivel de ruido al nivel más bajo técnica y razonablemente posible, el citado Decreto establece tres valores límite para la exposición a ruido que conllevan distintas actuaciones.

Calor (estrés térmico)

La valoración de este riesgo exige la consideración simultánea de dos factores independientes, la agresividad térmica del ambiente (condiciones ambientales) que habitualmente se obtienen mediante un índice ambiental como el WBGT (índice de globo y de bulbo húmedo, UNE EN 27243:95) y el (estrés térmico) nivel de actividad física del individuo (condiciones individuales). En función de este último hay unos límites establecidos para el WBGT por debajo de los cuales se entiende que el trabajador puede realizar su labor sin riesgo de sufrir un posible golpe de calor.

Otros

Para evaluar la exposición a otros agentes físicos tales como vibraciones, radiación infrarroja, radiación ultravioleta, láser, etc., no se dispone actualmente de una legislación propia por lo que se siguen las pautas establecidas en el libro "Valores Límites de Exposición de Sustancias Químicas y Agentes Físicos" (ACGIH) de común aceptación y uso por parte de los Técnicos de Prevención.

c) Evaluación de la exposición a agentes biológicos

Dadas las especiales características de este tipo de agentes, que hacen que algunos puedan modificar su estructura genética mediante mutaciones, variando sus capacidades, es en la práctica imposible establecer valores de referencia para evaluar el riesgo debido a la exposición del trabajador. Por lo tanto, la estrategia a utilizar frente a este tipo de agentes es la investigación, la identificación y detección de posibles focos de contaminación, su eliminación, reducción o control, y la vigilancia médica de las personas que pudieran estar expuestas.

2.2.8. Control del riesgo

Las acciones para reducir el riesgo que para la salud de los trabajadores pueden tener los contaminantes químicos, físicos y biológicos deben dirigirse básicamente hacia la reducción del nivel o cantidad de contaminante y/o hacia la disminución del tiempo de exposición. Para lograr estos objetivos hay diferentes técnicas que, dependiendo del área de actuación, se pueden clasificar en:

➤ Técnicas que actúan sobre el Foco contaminante:

Impiden que el agente origen del riesgo pase a la atmósfera de trabajo. Por ej.: modificar el proceso, mantenimiento, extracción localizada, etc.

➤ Técnicas que actúan sobre el Medio:

Tratan de disminuir la cantidad de agente en la atmósfera laboral o evitar la propagación. Por ej.: limpieza, ventilación general, sistemas de alarma, etc.

➤ Técnicas que actúan sobre el Receptor:

Actúan sobre el trabajador, evitando los distintos efectos patológicos de los agentes de riesgo. Por ej.: formación de los trabajadores, protección personal, reducción del tiempo de exposición, etc.

2.3. RIESGOS LIGADOS AL COMPORTAMIENTO SOCIAL Y AL PROCESO

El trabajo es una actividad que requiere por parte del trabajador la realización de unos esfuerzos. Estos esfuerzos pueden ser de tipo físico (carga física) o de tipo intelectual (carga mental). Es necesario conocer las exigencias físicas y mentales de cada actividad laboral para así planificar, diseñar y organizar el trabajo, de manera que se adapte a las capacidades y características de los individuos.

De lo contrario, podemos romper el equilibrio necesario, imponiendo al trabajador tareas que están por encima de sus posibilidades, que dan lugar a estados de fatiga y ansiedad, que finalmente van a incidir de forma negativa en su estado de salud.

Por otra parte, en cualquier organización empresarial la realización de las distintas tareas requiere organizar el trabajo y establecer relaciones entre los distintos trabajadores. Esto trae consigo la aparición de unos factores, llamados psicosociales (trabajo a turnos, rutina, tipo de mando, inestabilidad laboral, etc.) que pueden ocasionar desgana, el desinterés o lo que generalmente se conoce como la insatisfacción laboral de los trabajadores.

2.3.1. La carga de trabajo

Se puede definir la carga de trabajo como el conjunto de requerimientos físicos y psíquicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de la jornada laboral. Como puede observarse, aparecen dos aspectos claramente diferenciados, el aspecto físico y el psíquico, por lo que podemos hablar de carga física de trabajo y carga mental.

La carga física es el conjunto de requerimientos físicos o musculares a los que se ve sometido la persona a lo largo de su jornada laboral. Es evidente que estos requerimientos han ido disminuyendo conforme la maquinaria y las nuevas tecnologías se han introducido en el sistema productivo. Hay tres factores fundamentales que intervienen en la carga física de un trabajo que son: la manipulación de cargas, la postura del trabajo y los esfuerzos físicos

2.3.2. La fatiga

La consecuencia más inmediata de la carga de trabajo es lo que conocemos como fatiga, se define como la disminución de la capacidad física y mental de un individuo, después de haber realizado un trabajo durante un periodo de tiempo determinado. Existen dos tipos de fatiga: fatiga normal y fatiga prolongada o crónica.

a) Fatiga normal

Generalmente, como consecuencia de la actividad y coincidiendo con el fin de la jornada laboral del trabajador, se siente que disminuye la atención, que se razona más lentamente y que empeora la capacidad de trabajo. Estos son los síntomas que corresponden a un primer nivel de fatiga, que podríamos llamar normal.

b) Fatiga prolongada o crónica

La fatiga prolongada se define como una fatiga discapacitante de una duración de al menos un mes. Si la fatiga se prolonga hasta los 6 meses entonces se la llama fatiga crónica. Si la fatiga crónica es discapacitante, con una duración de más de 6 meses y no puede explicarse por otras enfermedades o condiciones psicológicas y además va acompañada de otros síntomas, entonces es considerada como síndrome de fatiga crónica.

2.3.3. La insatisfacción laboral

Es el grado de malestar y pérdida de interés que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo. Expresa en qué medida las características del trabajo no se acomodan a los deseos, aspiraciones o necesidades del trabajador. Generalmente son ciertos factores de la organización del trabajo o psicosociales los causantes de esta patología laboral.

2.3.4. Pantallas de visualización de datos

La utilización de pantallas de visualización de datos (PVD) origina riesgos para la salud, asociados principalmente con trastornos musculoesqueléticos, fatiga visual y fatiga mental. La probabilidad de experimentar tales trastornos está relacionada directamente con la frecuencia y duración de los periodos de trabajo ante la pantalla, así como la intensidad y grado de atención requeridos en la tarea.

2.4. SISTEMAS ELEMENTALES DE CONTROL DE RIESGO

La práctica de una correcta política de Prevención implica desarrollar acciones preventivas encaminadas a disminuir o eliminar todo aquello que pueda suponer un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores.

2.4.1. Protección colectiva

La protección colectiva es la técnica que protege simultáneamente a más de una persona de los riesgos para la salud y seguridad de los trabajadores. Estas técnicas tratan de evitar o reducir la situación de riesgo, por ello deben ser la principal opción en la práctica preventiva.

a) Sistemas de protección colectiva aplicados a los riesgos de los lugares de trabajo

Todos los lugares de trabajo deben observar unas disposiciones mínimas de seguridad y salud, establecidas por ley en el Real Decreto 486/1997. El exigir el cumplimiento de estas disposiciones es la mejor forma de proteger a todos los trabajadores de los accidentes y enfermedades debidos a los lugares de trabajo. A título de ejemplo, dicho Real Decreto establece que, para evitar las caídas a distinto nivel, los locales de trabajo dispondrán de barandillas que estarán hechas de material rígido y resistente y tendrán una altura mínima de 90 cm.

b) Sistemas de protección colectiva aplicados a los riesgos de las herramientas

Las herramientas son las causantes de muchas lesiones en los trabajadores, principalmente cortes y contusiones.

c) Sistemas de protección colectiva aplicados a los riesgos de las máquinas

Para las máquinas se utilizan dos sistemas de protección colectiva, los resguardos y los dispositivos. Los resguardos son los componentes de la máquina utilizados como barrera material para impedir el contacto del trabajador con el agente que provoca el riesgo.

d) Sistemas de protección colectiva aplicados a los riesgos de electricidad

Los accidentes eléctricos se producen cuando el trabajador entra en contacto con la corriente eléctrica. Entre los sistemas de protección colectiva utilizados para evitar estos accidentes están el uso de material aislante, doble aislamiento, e interruptor diferencial.

e) Sistemas de protección colectiva aplicados a los riesgos de incendios

El fuego es una energía poderosa que descontrolada puede destruir vidas humanas y causar grandes pérdidas. Los medios de protección colectiva utilizados tienen como objetivo apagar el fuego, entre ellos cabe destacar los extintores.

f) Sistemas de protección colectiva aplicados a los riesgos de las sustancias químicas.

Los contaminantes químicos pueden estar presentes en el aire en forma de gases, vapores y aerosoles o partículas. Son compuestos tóxicos, por lo que son nocivos para la salud. Para evitar los efectos perjudiciales para la salud, se utilizan principalmente dos sistemas de protección colectiva: la ventilación general y la extracción localizada.

g) Sistemas de protección colectiva aplicados a los riesgos del ruido y vibraciones

El ruido es uno de los agentes con efectos perjudiciales para la salud de los trabajadores más frecuente en el ámbito laboral. Provoca irritabilidad, nerviosismo, pérdida de concentración y, sobre todo, sordera.

2.4.2. PROTECCIÓN INDIVIDUAL

Ante los riesgos profesionales que no se pueden eliminar o controlar por medios técnicos de protección colectiva la Ley de Prevención exige que los empleados utilicen equipos de protección individual. Estos equipos están destinados a ser llevados por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que pueden amenazar su salud y/o seguridad. Las protecciones personales no eliminan los riesgos, sólo disminuyen los daños que ocasionan. Los medios de protección individual se clasifican en:

- **Los Parciales:** son aquellos que protegen al individuo frente a riesgos que actúan preferentemente sobre partes o zonas concretas del cuerpo (cascos, pantallas, gafas, guantes, botas, mascarillas, ect). Entre ellos tenemos:
 - Protección del cráneo
 - Protección de la cara y ojos
 - Protección de las extremidades inferiores y superiores
 - Protección de los oídos
 - Protección de las vías respiratorias
- **Los Integrales:** son aquellos que protegen al individuo frente a riesgos que no actúan sobre una parte concreta o determinada del cuerpo. Dentro de éstos tenemos la ropa de protección y de trabajo y los cinturones de seguridad.

2.5. MEDIDAS PREVENTIVAS ESPECIFICAS

La señalización y los planes de emergencia y evacuación son dos tipos de medidas preventivas de gran utilidad en las empresas.

Señalización: Con este sistema se consigue recordar a los trabajadores zonas de especial riesgo, formas de actuación para evitar riesgos o dónde se encuentran los equipos de protección.

Planes de emergencia y evacuación: Tratan de responder a situaciones súbitas e inesperadas, de forma que las consecuencias de las mismas, tanto humanas como materiales, sean las mínimas posibles.

2.5.1. Señalización de seguridad

a) Señalización de seguridad en forma de panel

b) Otros tipos de señalización Además de las señales en forma de panel, están las señales luminosas y acústicas y las señales gestuales.

- **Señales luminosas y acústicas**
- **Señales Gestuales**

2.5.2. Plan de emergencia y evacuación

A pesar del esfuerzo preventivo realizado por las empresas, siempre es posible que sucedan accidentes, incendios, explosiones, etc. Estas situaciones suelen traer graves consecuencias para las personas, instalaciones y medio ambiente. Para evitar o minimizar estos daños todas las empresas deben disponer de un Plan de emergencia y evacuación. Un Plan de Emergencia es un documento sencillo donde se establece cómo actuar cuando se produce una situación de emergencia. Dicho documento debe contener como mínimo los siguientes aspectos:

- Planos de empresa
- Medios de protección
- Definición de equipos humanos de emergencia y responsables
- Fichas de intervención
- Procedimiento de evacuación

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995, establece la obligatoriedad de que toda empresa disponga de un plan de emergencia y evacuación.

Finalmente, para la implantación exitosa de un plan de emergencia y evacuación, la empresa debe desarrollar:

1. Un plan de formación dirigido a todos los trabajadores (éstos deben conocer el contenido de las fichas de intervención) y en especial a los que integran los equipos de primera intervención (socorrista, lucha contra incendios, etc.).
2. Realizar simulacros en los que se planteen situaciones de emergencia ficticias que permitan realizar actividades del plan de emergencia. Estos simulacros se deben realizar con una periodicidad anual. Una vez finalizado el simulacro se realizará un informe con conclusiones.

2.6. EL CONTROL DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

El trabajo y la salud están interrelacionados ya que a través del primero buscamos satisfacer unas necesidades, desde la supervivencia hasta el desarrollo profesional, personal y social. Pero junto a esta influencia positiva del trabajo respecto a la salud, también podemos ver agredida nuestra salud como consecuencia de condiciones de trabajo que pueden causar daño a nuestra integridad física, caso de los accidentes y enfermedades, o incluso llegar a generarse fenómenos de deshumanización del trabajo.

2.1.1. Medicina del trabajo

La Medicina del Trabajo tiene como misión fundamental cuidar la salud de los trabajadores, conociendo para ello tanto el funcionamiento correcto del cuerpo humano como el medio laboral donde se realiza el trabajo.

2.1.2. La vigilancia de la salud

La vigilancia de la salud se lleva a cabo mediante Reconocimientos médicos. Estos tienen como objetivo detectar la influencia del trabajo sobre la salud del trabajador a lo largo de su vida profesional. Se pueden distinguir varios tipos de reconocimientos médicos: reconocimientos médicos previos, reconocimientos médicos periódicos, reconocimientos médicos específicos y reconocimientos médicos post-ocupacionales.

3. ELEMENTOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN

3.1. ORGANISMOS PÚBLICOS RELACIONADOS CON SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Los organismos públicos, tanto internacionales como nacionales, constituyen una parte fundamental en el desarrollo y gestión de la seguridad y salud en el trabajo. La Unión Europea y la O.I.T. elaboran directivas, recomendaciones y normas en materia de salud laboral que, en virtud de acuerdos, el Gobierno Español debe incorporar al derecho interno.

Corresponde al Estado, por medio de su actividad legislativa, fijar las medidas de seguridad y salud mínimas que deberán respetar tanto empresarios como trabajadores. En el marco de la seguridad y salud en el trabajo tienen una gran importancia los Convenios y las Recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.), así como los Tratados y las Directivas de la Unión Europea.

3.1.1. La organización internacional del trabajo

Una de las organizaciones internacionales laborales más importantes, por antigüedad, número de países miembros e intensidad de sus actividades es la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.), cuya sede se encuentra en Ginebra.

3.1.2. La Union Europea

España entró a formar parte de la Unión Europea, antes llamada Comunidad Económica Europea, el 1 de enero de 1986. A partir de entonces, ha sido necesario armonizar el derecho interno con las directivas europeas.

En este sentido, el Acta Única Europea, que entró en vigor el 1 de julio de 1987, ha supuesto un paso adelante hacia la consecución de un espacio social europeo, ocupando la seguridad y salud de los trabajadores un lugar prioritario, especialmente como consecuencia de las nuevas disposiciones relativas a la política social y al mercado interior. Esta determinación se traduce en dos artículos del Acta Única:

3.1.3. Organismos Nacionales

Son organismos nacionales relacionados con la seguridad y salud en el trabajo:

- Instituto Nacional de la Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)
- Inspección de Trabajo y Seguridad Social
- Administraciones Públicas competentes en materia sanitaria
- Otras Administraciones Públicas
- Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

3.1.4. Organismos Autonómicos

El Estado, de acuerdo con la Constitución Española, tiene la competencia exclusiva en materia de legislación laboral. La ejecución de la legislación y de las políticas de salud laboral será desarrollada por los órganos de las Comunidades Autónomas que tengan transferidas las competencias en esta materia.

Los órganos de las Comunidades Autónomas con competencias en salud laboral reciben distintas denominaciones según la comunidad de que se trate. Estos desarrollan funciones como la investigación de accidentes, la formación y el asesoramiento técnico y son el organismo de la Administración Autonómica de referencia y con relación más directa con los trabajadores y las empresas.

Estas Comunidades Autónomas que tienen transferidas las competencias en materia de ejecución de la legislación laboral, disponen de la potestad sancionadora, que se efectuará de acuerdo con su regulación propia, a propuesta de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

3.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO PREVENTIVO. RUTINAS BÁSICAS

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales obliga a los empresarios a desarrollar políticas y acciones preventivas, de forma que las condiciones en que se desarrolla el trabajo no constituyan un riesgo para la seguridad y salud del trabajador.

La elaboración de un sistema preventivo requiere previamente identificar y evaluar los riesgos que existen en los distintos puestos de trabajo para, a través del conocimiento de los mismos, establecer las medidas preventivas de control más adecuadas para reducir o eliminar los riesgos.

La organización del trabajo preventivo se completa con el seguimiento para comprobar la validez de las medidas de control adoptadas y el desarrollo de planes de formación de los trabajadores en riesgos laborales.

3.2.1. Identificación de los riesgos

Identificar los riesgos que existen en el trabajo consiste en conocer todos y cada uno de los elementos que pueden ocasionar daños en cada puesto de trabajo. Por tanto, es necesario averiguar si los distintos elementos presentes en el trabajo pueden producir algún tipo de daño.

A la hora de identificar un riesgo hay que tener en cuenta la gran variedad de agentes agresivos que pueden existir en el trabajo, algunos de los cuales son fácilmente identificables, pero otros, debido a sus propias características, pueden pasar desapercibidos. Hay que tener en cuenta que en algunos casos la identificación del riesgo requiere la realización de tareas técnicas por parte de especialistas y/o el asesoramiento por expertos en la materia. La identificación de riesgos debe realizarse en todos los puestos de la empresa.

3.2.2. Evaluación de riesgos

Evaluar los riesgos es valorar la posible gravedad de los mismos con objeto de establecer qué riesgos hay que controlar primero. La evaluación se realiza en tres campos o áreas diferentes:

1. **Área técnica:** Evalúa los riesgos ambientales o higiénicos, riesgos derivados de los equipos y herramientas de trabajo y los productos por el proceso de trabajo. Se valora el nivel de severidad y la probabilidad del riesgo.
2. **Área social:** Evalúa los riesgos que derivan del comportamiento en seguridad de los jefes y empleados. Se mide el nivel de conocimiento, la actitud preventiva y el nivel de tolerancia.
3. **Área de sistema:** Evalúa el funcionamiento del sistema de prevención establecido. Se mide si existe un programa de medidas, si este cumple con sus objetivos y si la seguridad alcanzada es buena, si existe un plan de seguimiento de las medidas establecidas, si existe un análisis de accidentes por ese riesgo, un plan de emergencias.

3.2.3. Elección de medidas

Habrà que establecer medidas preventivas de control para aquellos riesgos detectados valorados como intolerables. Inicialmente, es conveniente hacer un cuadro resumen de prevención. Un cuadro típico es el siguiente:

CUADRO RESUMEN DE PREVENCIÓN							
Elemento de riesgo	Puesto de trabajo	Personas expuestas	Gravedad del riesgo	Irregularidades detectadas	Propuestas de control provisionales	Grado de control	Inversión prevista
Este cuadro recoge la identificación y valoración de los diferentes riesgos encontrados, las medidas de control provisionales propuestas, el grado de control que se espera alcanzar y la inversión necesaria prevista. De esta forma, podremos hacer un análisis rápido y comparativo de los distintos riesgos de cara a la planificación, priorización y coordinación de los recursos y medidas a adoptar							

3.2.4. Implantación de medidas

Una vez elegidas las medidas preventivas, completaremos el sistema de prevención con un procedimiento específico o plan de trabajo para llevar a la práctica dichas medidas. En este plan de trabajo es importante que se determinen los siguientes aspectos:

- Responsabilidades en la prevención
- Asignación de responsabilidades y funciones
- Criterios de aplicación de las medidas
- Asignación de medios a las medidas preventivas adoptadas

3.2.5. Sistemas de seguimiento

Si queremos que la acción preventiva sea realmente eficiente debemos realizar un seguimiento y control del plan de prevención que se está aplicando. Con esto se pretende comprobar que el plan preventivo adoptado, además de ser el propuesto, es eficaz. Es decir, se trata de verificar que se consiguen los efectos esperados, proponiéndose, en su defecto, los cambios correspondientes. En este aspecto es muy importante la labor de investigación y análisis de los posibles accidentes y enfermedades que se producen.

Cuando ha ocurrido un accidente, debe atribuirse este hecho a que no se han adoptado las medidas preventivas oportunas o a que los sistemas de seguridad adoptados son insuficientes o han fallado. Es importante saber cuáles han sido las causas del accidente para lograr que no se vuelva a producir.

Hay que estudiar todo tipo de accidentes, tanto graves como leves. El estudio de un accidente leve puede desvelar un riesgo potencial de accidente grave. La investigación de un accidente debe permitir determinar las causas que originaron el mismo y consecuentemente formular las medidas preventivas adecuadas para que no vuelva a ocurrir. Todos los accidentes deben notificarse y registrarse:

a) Notificación

Consiste en la confección y el envío de un documento que describe el accidente de forma completa y resumida. En el documento aparecen los datos de dónde, cómo y por qué ocurrió, así como toda la información oportuna para facilitar la elaboración de la gestión preventiva.

b) Registro

Es la ordenación de los accidentes de acuerdo a los datos proporcionados por el parte correspondiente. Esto permite disponer de los datos necesarios para efectuar análisis, estadísticas, etc., con vistas a determinar factores de riesgo que deben corregirse.

3.2.6. Formación e información de los trabajadores

La participación de los trabajadores en las actividades preventivas de la empresa es fundamental para el buen funcionamiento de las mismas.

De esta forma se consigue que el personal conozca los riesgos, se sensibilice frente a las cuestiones de salud y seguridad laboral y aplique las medidas correctoras. Para llegar a esta situación, será necesario incidir sobre el personal en dos aspectos clave de la prevención: su formación y su información.

a) Formación

La formación en temas de prevención no puede ser homogénea ni igual para todos los trabajadores. Cada empleado tiene que ser instruido en aquellos aspectos sobre los que tiene una responsabilidad definida. Así, habrá un tipo de formación para la gerencia y línea de mando, otra para las figuras asesoras (delegados de prevención y miembros del servicio de prevención) y otra para el resto de trabajadores.

b) Información

En la gestión de la prevención deben participar todas las partes afectadas e interesadas. Si pretendemos que la aplicación de las medidas sea realmente efectiva, debemos procurar que todos los trabajadores implicados estén de acuerdo con ellas. En la Ley de Prevención de

Riesgos Laborales se establecen los Delegados de Prevención y los Comités de Seguridad y Salud como órganos de participación de los trabajadores en cuestiones de seguridad y salud laboral.

3.3. DOCUMENTACIÓN: RECOGIDA, ELABORACIÓN Y ARCHIVO

Para poder llevar a cabo la gestión del sistema de prevención de riesgos laborales es necesario elaborar una serie de documentos en los que se recojan con detalle las distintas actividades que hay que realizar y a quién corresponde cada función. Del mismo modo, es obligatorio llevar una serie de registros sobre las actividades realizadas y de las incidencias observadas.

Los distintos niveles en los que, normalmente, se estructura la documentación del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales son los siguientes:

- Manual de prevención de riesgos laborales
- Procedimientos de sistema de gestión
- Instrucciones operativas
- Registros

El Reglamento de los Servicios de Prevención obliga a integrar la prevención en todas las actividades y decisiones de la empresa. Por ello, la dirección de la empresa debe definir y documentar las responsabilidades en prevención de riesgos laborales de todo el personal. Es obligatorio elaborar y conservar a disposición de la autoridad laboral la documentación que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

4. PRIMEROS AUXILIOS

4.1. ORGANIZACIÓN DE LOS PRIMEROS AUXILIOS

La actividad diaria de las empresas produce en demasiadas ocasiones accidentes de trabajo en los que una rápida actuación, del personal que allí se encuentre, puede salvar la vida o evitar el empeoramiento de las lesiones que padezca el accidentado.

El artículo 20 del capítulo III de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE WI 269, de 10.11.1995) recoge, como obligación del empresario, el análisis de las posibles situaciones de emergencia y la adopción de las medidas necesarias, entre otras, en materia de primeros auxilios.

4.1.1. Normas de actuación de primeros auxilios

Se entiende por primeros auxilios el conjunto de actuaciones y técnicas que proporcionan cuidados y atenciones inmediatas a una persona accidentada a fin de que, si es posible, las lesiones que ha sufrido no empeoren mientras llega la asistencia médica profesional.

Ante los accidentes se deben mantener una serie de recomendaciones y consideraciones para evitar cometer los errores más habituales en la atención de los accidentados. En primer lugar, la asistencia en el lugar de los hechos en ausencia de un médico o una persona cualificada, debe ser realizada por personal con formación en primeros auxilios.

Los 10 consejos más importantes a tener siempre presente por el personal de primeros auxilios deben ser:

1. Conservar la calma y actuar de forma rápida (evitando errores irremediables).
2. Evitar aglomeraciones para facilitar la acción del socorrista.
3. Saber imponerse para hacerse cargo de la situación y organizar la evacuación si es necesaria.

4. Como norma básica no mover al accidentado y, si es necesario, hacerlo con suavidad y precaución, tumbando a la víctima de costado en el suelo y con la cabeza hacia atrás o inclinada a un lado.
5. Examinar al herido comprobando los efectos del accidente y de las posibles condiciones de peligrosidad en una primera evaluación. Después se procederá a una segunda evaluación con el fin de controlar posibles lesiones que necesiten de personal especializado.
6. Tranquilizar al herido dándole ánimos para reducir su miedo y su preocupación.
7. Mantener al herido caliente tapándole con una manta si es necesario.
8. Avisar al personal sanitario suministrando la mayor información posible para un mejor y más rápido tratamiento.
9. Traslado adecuado en función de las lesiones, procurando acabar con las evacuaciones en coches particulares.
10. No medicar y no dar de beber en casos de pérdida de conocimiento.

4.1.2. Material de primeros auxilios

En todo centro de trabajo debe haber material y locales de primeros auxilios equipados adecuadamente. La normativa exige a las empresas sin servicio médico y con más de 50 trabajadores, así como a las que presenten riesgos especialmente graves y tengan 25 o más trabajadores, un local destinado a la asistencia sanitaria de urgencia. Estos locales deben disponer como mínimo de botiquín, camilla y agua potable, estar próximos a los puestos de trabajo y ser accesibles a camillas y otros elementos asistenciales.

4.1.3. Personal de primeros auxilios

El personal encargado de los primeros auxilios debe ser voluntario. El número de socorristas necesarios depende del tipo y riesgos de la empresa. Estos socorristas deben tener conocimientos básicos en primeros auxilios y específicos en relación con los riesgos existentes en la empresa. Por eso es necesario que reciban formación en socorrismo laboral, formación que puede dividirse en tres grandes bloques: Formación muy específica, Formación complementaria, y Formación básica

4.2. SISTEMA DE EMERGENCIA Y SOCORRO

Una acción prioritaria en una empresa debe ser organizar los primeros auxilios con medios humanos y materiales suficientes, es decir, es necesario que haya trabajadores que conozcan y sepan aplicar técnicas de primeros auxilios de tal forma que se evite una actuación inadecuada, generalmente por desconocimiento, que agrave la situación del accidentado. Por tanto, es necesario:

1. Designar el personal encargado de poner en práctica las medidas necesarias y los medios en primeros auxilios.
2. Comprobación periódica de su correcto funcionamiento.
3. Disponer de un número suficiente de personal adecuadamente formado e informado y de un material de primeros auxilios acorde a los riesgos de cada empresa.
4. Organizar las relaciones con servicios sanitarios externos para garantizar rapidez y eficacia en las actuaciones.

4.2.1. Sistema de emergencia y socorro

Ante cualquier accidente, se debe activar el sistema de emergencia basado principalmente en tres pautas de actuación: Proteger, Avisar y Socorrer (P.A.S.), teniendo en cuenta que una rápida actuación puede incluso salvar una vida.

Entre la víctima y la atención médica especializada existe una serie de personas (eslabones) que deben ser informadas, formadas y entrenadas para asegurar la rapidez y eficacia de la actuación en caso de emergencias. Entre las personas que forman una cadena de socorro se encuentran los testigos del accidente, el telefonista de la empresa y el socorrista.

El testigo, el telefonista y el socorrista son eslabones pertenecientes a la empresa. Otro personal como la ambulancia, equipo médico de urgencias y el personal del hospital son eslabones exteriores. Esta diferencia de ubicación no debe suponer una traba para una actuación eficaz.

Cada uno de ellos ha de saber quién va después y quién le precede, procurando que la información se transmita de forma clara y concisa, facilitando así las actuaciones posteriores.

4.2.2. Atención primaria a un accidentado

Una vez activado el sistema de emergencia, y a la hora de socorrer, se debe establecer un método único que permita identificar las situaciones de emergencia médica. Para ello es importante saber que el órgano más delicado del ser humano es el cerebro (encéfalo) y que su función es coordinar y ordenar el buen funcionamiento del resto del organismo.

Por todo ello, se comprende que delante de un accidentado siempre se debe hacer lo mismo: realizar la evaluación primaria o identificación de signos vitales (conciencia, respiración y pulso).

Ante cualquier accidente se debe activar el sistema de emergencia, basado principalmente en tres pautas de actuación: Proteger, Avisar, Socorrer.

Entre la víctima y la atención médica especializada existe una serie de personas que deben ser informadas, formadas y entrenadas para asegurar la rapidez y eficacia de la actuación en caso de emergencias: los testigos del accidente, el telefonista de la empresa y el socorrista. Delante de un accidentado siempre se debe realizar la evaluación primaria o identificación de signos vitales: conciencia, respiración y pulso.

USO Y EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS (NIVEL 2)

INDICE DE CONTENIDOS

TEMA 1: WORD

Unidad 1. Mi primer documento.

- Arrancar Word
- El primer texto
- Guardar un documento
- Cerrar un documento
- Abrir un documento
- Cerrar Word
- Conceptos iniciales, el ratón
- El teclado
- Las ventanas
- Cuadros de diálogo
- Los menús contextuales
- Compaginar dos sesiones

Unidad 2 Introducción. Elementos de Word

- Distintas formas de arrancar Word
- Elementos de la pantalla inicial
- Ayuda de Word
- Compaginar dos sesiones
- Las barras de herramientas
- Más formas de arrancar Word
- Menús inteligentes
- Personalizar barras

Unidad 3. Edición básica

- Desplazarse por un documento.
- Seleccionar
- Eliminar
- Deshacer y rehacer.
- Copiar, cortar y pegar
- Opciones de pegado
- Buscar

Buscar y reemplazar.
Distintas formas de ver un documento.
Ver varios documentos a la vez.
Desplazarse por un documento
Ratón con rueda

Unidad 4. Guardar y abrir documentos.

Guardar. Guardar como
Abrir.
Recuperar archivos.
Unidades, archivos y carpetas
Diferentes visiones de Abrir
Cambiar carpeta predeterminada
Búsqueda avanzada

Unidad 5. Formato carácter y párrafo.

Formato de un texto.
Formato carácter. Fuentes.
Formato párrafo.
Tabulaciones.
Cambio a mayúsculas.
Copiar formato.
Paneles de formato.
Formato carácter
Escribir al vuelo
Formato párrafo
Tabulaciones
Trabajar con ecuaciones

Unidad 6. Ortografía y gramática.

Revisión ortográfica.
Revisión gramatical.
Autocorrección
Errores ortográficos
Errores gramaticales
Opciones de ortografía

Unidad 7. Diseño de página.

Configurar página.
Números de página.

Encabezados y pies de página.

Unidad 8. Tablas.

Creación de tablas.

Desplazarse, seleccionar y borrar en las tablas.

Barra de herramientas Tablas y bordes.

Menú contextual de Tablas.

Modificar tablas

Ajustar texto y márgenes

Mover libremente, tablas anidadas y ajuste de imágenes

Convertir texto en tabla y viceversa

Unidad 9. Estilos.

Aplicar estilos.

Crear, modificar y borrar estilos.

Preferencias entre estilos.

Más sobre estilos.

Propiedades de los estilos

Personalizar

Galería de estilos

Organizador de estilos

Unidad 10. Plantillas.

Introducción.

Utilización de las plantillas de Word.

Modificar plantillas.

Crear plantillas a partir de documentos Word.

Crear documentos con ayuda del asistente.

Unidad 11. Imágenes y gráficos.

Introducción

Tipos de archivos gráficos

Insertar imágenes.

Manipular imágenes.

Insertar Autoformas y dibujar.

Modificar gráficos.

Añadir texto a los gráficos.
Insertar y Modificar WordArt.
Insertar imágenes desde escáner o cámara.
Insertar gráficos de Microsoft Graph.
Insertar imágenes desde Internet.
Insertar imágenes desde el portapapeles.
Insertar imágenes prediseñadas
Insertar desde Galería Multimedia

Unidad 11. Impresión.

Desde el icono imprimir.
Desde la barra de menú
Descripción de la ventana
Imprimir.
Vista preliminar
Instalar una impresora.
Asistente instalar una impresora.

TEMA 2: EXCELL

Unidad 1.

Básico. Introducción a Excel

¿Qué es y para qué sirve Excel?

Elementos de Excel

Iniciar Excel
La pantalla inicial
Las Barras
El Panel de tareas
La Ayuda

Avanzado. Menús inteligentes

¿Cómo funcionan?

Unidad 2.

Básico. Conceptos de Excel

Libro de trabajo
Hoja de cálculo

Empezando a trabajar con Excel.

Movimiento rápido en la hoja
Movimiento rápido en el libro
Introducir datos

Modificar datos

Tipos de datos

Errores en los datos

Básico. Tipos de datos.

Valores Constantes.

Básico. Las Fórmulas

Fórmulas.

Unidad 3.

Operaciones con archivos (I).

Guardar un libro de trabajo

Avanzado. Más opciones al guardar libros de trabajo.

Botones del cuadro de diálogo Guardar

Crear automáticamente copias de seguridad

Operaciones con archivos (II).

Cerrar un libro de trabajo

Cerrar todos los libros de trabajo

Empezar un nuevo libro de trabajo

Avanzado. Más opciones al crear libros de trabajo

Usar plantillas.

Crear plantillas.

Más opciones de la Barra Nuevo Libro.

Operaciones con archivos (III).

Abrir un libro de trabajo ya existente

Operaciones con archivos (IV).

Avanzado. Más opciones al abrir libros de trabajo.

Abrir varios libros de trabajo a la vez.

Abrir libros de trabajo de sólo lectura.

Unidad 4.

Fórmulas y Funciones (I)

Introducir Fórmulas y Funciones

Operadores más utilizados en las fórmulas o funciones

Precedencia de los operadores

Insertar función con el asistente

Fórmulas y Funciones (II)

Básico. Referencias y nombres

Referencias.

Nombres

Aplicar cambios de nombre a referencias

Fórmulas y Funciones (III)

Funciones de fecha y hora

Fórmulas y Funciones (IV)

Funciones de texto

Fórmulas y Funciones (V)

Funciones de búsqueda

Fórmulas y Funciones (VI)

Funciones financieras.

Fórmulas y Funciones (VII)

Otras funciones.

Avanzado. Pack Herramientas Análisis

Instalar el pack de herramientas de análisis

Utilizar el pack de herramientas de análisis

Unidad 5.

Manipulando celdas (I)

Selección de celdas

Añadir a una selección

Ampliar o reducir una selección

Avanzado. Más métodos de selección

Seleccionar celdas con el teclado

Seleccionar varias hojas de cálculo

Manipulando celdas (II)

Copiar celdas utilizando el Portapapeles

Manipulando celdas (III)

Copiar celdas utilizando el ratón

Copiar en celdas adyacentes

Avanzado. Autorrelleno.

Cuadro de relleno

Manipulando celdas (IV)

Manipulando celdas (V)

Mover celdas utilizando el Portapapeles

Mover celdas utilizando el ratón

Manipulando celdas (VI)

Borrar celdas

Unidad 6.

Formato de celdas (I)

Fuente

Formato de celdas (II)

Alineación

Formato de celdas (III)

Bordes

Tramas

Formato de celdas (IV)

Números

Avanzado. Protección de celdas

Proteger celdas

Unidad 7.

Cambios de estructura (I)

Alto de fila

Autoajustar

Avanzado. Ocultar y mostrar filas

Ocultar filas

Mostrar filas

Cambios de estructura (II)

Ancho de columna

Autoajustar a la selección

Ancho estándar de columna

Avanzado. Ocultación de columnas

Ocultar columnas

Mostrar columnas ocultas.

Cambios de estructura (III)

Cambiar el nombre de la hoja.

Ocultar hojas.

Mostrar hojas ocultas.

Añadir un fondo a una hoja.

Cambiar el color a las etiquetas de hoja

Unidad 8.

Insertar y eliminar elementos (I)

- Insertar filas en una hoja
- Insertar columnas en una hoja
- Insertar y eliminar elementos (II)
 - Insertar celdas en una hoja
 - Insertar hojas en un libro de trabajo
- Avanzado. Mover una hoja de cálculo.
 - Mover una hoja.
- Avanzado. Copiar una hoja de cálculo.
 - Copiar una hoja.
- Insertar y eliminar elementos (III).
 - Eliminar filas y columnas de una hoja
 - Eliminar celdas de una hoja
 - Eliminar hojas de un libro de trabajo

Unidad 9.

- Corrección ortográfica (I)
- Configurar la Autocorrección
- Corrección ortográfica (II)
 - Verificación de la ortografía
- Avanzado. Más opciones sobre la Corrección Ortográfica (I)
 - Crear un nuevo diccionario
 - Agregar una palabra nueva a un diccionario
 - Etiquetas Inteligentes

Unidad 10.

- Impresión (I).
 - Vista preliminar
- Impresión (II).
 - Configurar página
- Encabezado y pie de página.
 - Impresión (III).
- Imprimir