



TEMARIO

AUXILIARES de CONTROL e INFORMACIÓN (*Procedimiento de Estabilización*)

Comunidad de Madrid

Ed. 2021



TEMARIO
AUXILIARES de CONTROL e INFORMACIÓN
(Proceso Extraordinario de Estabilización)
COMUNIDAD DE MADRID
Ed. 2021

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

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

TEMARIO

Tema 1.- La comunicación telefónica. Establecimiento de comunicaciones telefónicas en tecnología IP. Listines telefónicos: confección, actualización y uso. Actuaciones telefónicas en situación de emergencia.

Tema 2.- Tareas elementales que se tienen que realizar para el control y vigilancia de los centros de trabajo y actuación en emergencias respecto a los accesos.

Tema 3.- La correspondencia: concepto de franqueo. Depósito, entrega, recogida y distribución de correspondencia.

Tema 4.- Uso y funcionamiento de máquinas sencillas de reprografía. Sistemas de megafonía: su utilización.

Tema 5.- El principio de igualdad entre mujeres y hombres. La tutela contra la discriminación. El marco normativo para la promoción de la igualdad de género y para la protección integral contra la violencia de género, la LGTBIfobia y la discriminación por razón de orientación e identidad sexual. Especial referencia a la Comunidad de Madrid.

-o-o-o0o-o-o-

TEMA 1.- LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA. ESTABLECIMIENTO DE COMUNICACIONES TELEFÓNICAS EN TECNOLOGÍA IP. LISTINES TELEFÓNICOS: CONFECCIÓN, ACTUALIZACIÓN Y USO. ACTUACIONES TELEFÓNICAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA.

1.- LA COMUNICACIÓN

1.1.- CONCEPTO

La comunicación consiste en un acto mediante el cual un individuo establece con otro u otros un contacto que le permite transmitir una determinada información.

Según definiciones del Diccionario de la Real Academia la comunicación es la acción y efecto de comunicar o comunicarse, el trato o correspondencia entre dos o más personas, y también la transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

También puede definirse como un proceso de transmisión de información desde un emisor a un receptor. No es un proceso lineal en el que el mensaje que sale sea igual que el que se recibe, sino que le afectan varios factores:

- La subjetividad, tanto del emisor como del receptor
- El canal a través del que se transmite
- El entorno en que se produce

Así, el mensaje producido según los códigos y referencias del emisor es seleccionado, interpretado y reconstruido desde el propio sistema de referencias del receptor, que está constituido por la acumulación de sus experiencias previas, su nivel cultural, sus necesidades y deseos, su situación personal, etc.

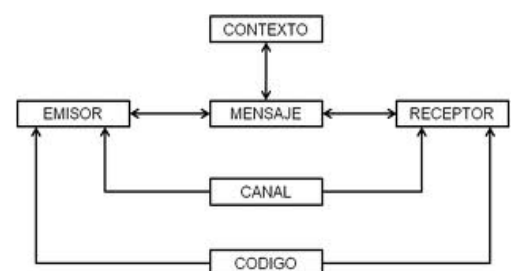
La realización de un acto comunicativo puede responder a diversas finalidades:

- Transmisión de información.
- Intento de influir en los otros.
- Manifestación de los propios estados o pensamientos.
- Realización de actos.

1.2.- ELEMENTOS

Los elementos que intervienen en un proceso de comunicación son:

- Emisor.- Sujeto que produce el acto de comunicación.
- Referente.- La realidad extralingüística a la que alude el mensaje comunicativo.



- Código.- Conjunto de signos, relacionados entre sí, y de reglas de construcción, a disposición del emisor y del receptor.
- Mensaje.- Resultado de la codificación, portador de la información o conjunto de informaciones que se transmiten.
- Canal.- Medio físico por el que circula el mensaje.
- Receptor.- Sujeto que descodifica y recibe el mensaje.
- Contexto.- Conjunto de factores y circunstancias en las que se produce el mensaje y que deben ser conocidas tanto por el emisor como por el receptor. Podemos distinguir distintos tipos de contexto:
 - Contexto situacional*.- Circunstancias espaciales y temporales en las que se produce el acto comunicativo.
 - Contexto socio-histórico*.- Conocimiento de la época en la que se producen los mensajes.
 - Contexto lingüístico*.- Lo dicho antes o después de un enunciado puede condicionar su interpretación.
- Ruido.- Perturbaciones no previstas ni previsibles que destruyen o alteran la información. El ruido aparece en casi todos los procesos comunicativos.
- Redundancia.- Elementos innecesarios que aparecen en un mensaje y que sirven, entre otras cosas, para combatir el ruido. Las redundancias pueden ser de dos tipos:
 - Redundancias que dependen del propio código.
 - Redundancias que dependen de la voluntad del emisor.

Podemos encontrarnos con dos tipos de procesos comunicativos:

- Comunicación unilateral*.- Acto en el que un emisor emite un mensaje que el receptor percibe.
- Comunicación bilateral*.- Acto en el que un emisor emite un mensaje que percibe el receptor y, posteriormente, ese receptor se convierte en emisor de un nuevo mensaje que captará el antiguo emisor.

1.3.- REQUISITOS DE LA COMUNICACIÓN

Para que pueda transmitirse adecuadamente, toda información debe cumplir una serie de condiciones:

Brevedad. Una información gana en eficacia cuando acertamos su contenido, sin por ello desfigurarlo. Si sobrecargamos de datos accesorios una comunicación desviamos la atención del interlocutor de aquello que es esencial. Con la práctica, se puede abreviar una explicación para que resulte lo más simple y concisa.

TEMA 2.- TAREAS ELEMENTALES QUE SE TIENEN QUE REALIZAR PARA EL CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS CENTROS DE TRABAJO Y ACTUACIÓN EN EMERGENCIAS RESPECTO A LOS ACCESOS.

1. FUNCIONES DEL PERSONAL AUXILIAR O SUBALTERNO

1.1.- INTRODUCCIÓN

Los Subalternos, Ordenanzas, Auxiliares de Servicios o Conserjes tienen en común la pertenencia a categorías funcionales para cuyo desempeño no se exija una cualificación profesional determinada, o propias de un oficio (fontaneros, electricistas, calefactores, etc.).

Son categorías que, dependiendo de la Administración en la que estén incardinados, reciben distintas denominaciones, si bien las funciones son muy semejantes en unos y otros casos: Subalternos, Ordenanzas, Conserjes, Ayudantes de Oficios, Auxiliares de Servicios, etc.

Como antecedente histórico de la regulación de sus funciones y tareas, el Decreto 3143/1971, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Cuerpo General Subalterno de la Administración Civil del Estado, estableció las siguientes tareas como propias de dicha categoría, que después han servido como base para delimitar las de otras categorías similares (especialmente a través de los Convenios Colectivos, en el caso del personal laboral):

- Custodiar el mobiliario, máquinas, instalaciones y locales.
- Vigilar en sus operaciones al personal encargado de la limpieza.
- Controlar la entrada de las personas ajenas al Servicio, recibir sus peticiones relacionadas con el mismo e indicarles la Unidad u Oficina a que deben dirigirse.
- Custodiar las llaves de los despachos y oficinas.
- Recibir, conservar y distribuir los documentos, objetos y correspondencia que a tales efectos les sean encomendados.
- Realizar, dentro de la dependencia, los traslados de material, mobiliario y enseres que fueren necesarios.
- Realizar los encargos relacionados con el Servicio que se les encomienden, dentro y fuera del edificio.
- Manejar máquinas reproductoras, multicopistas, fotocopadoras, encuadernadoras y otras análogas, cuando sean autorizados para ello por el Jefe del Centro, oficina o dependencia.

- Prestar, en su caso, servicios adecuados a la naturaleza de sus funciones en archivos bibliotecas, almacenes, ascensores, etc.
- Atención y cuidado del alumnado en los Centros docentes.
- Quienes disfruten de vivienda en la misma dependencia en que se hallen destinados tendrán, además, a su cargo, tareas como apertura y cierre del Centro, vigilancia del local, etcétera, debiendo en todo caso tener un descanso ininterrumpido de diez horas.
- En general, cualesquiera otras tareas de carácter análogo que por razón del Servicio se les encomienden.

1.2.- FUNCIONES COMUNES

Las funciones comunes de Subalternos, Ordenanzas y Conserjes son del tipo siguiente:

- Vigilar y atender la entrada y salida de usuarios.
- Informar en primera instancia a los usuarios.
- Controlar la apertura y cierre del edificio, puertas y ventanas.
- Operar o auxiliar con fotocopiadora, fax y máquina franqueadora.
- Coordinar la distribución y recogida de documentación, correspondencia, pequeños materiales, recados y encargos.
- Realizar pequeños trabajos de mantenimiento en la que no se requiera especialización.
- Notificar los desperfectos del edificio relacionados con el mantenimiento.
- Cuidar de la correcta ejecución de la limpieza.
- Reparto de documentación.
- Auxiliar en el traslado de cualquier persona en caso de urgencias médicas originadas en el centro de trabajo.
- Controlar el uso innecesario del consumo de agua y electricidad.
- Atender el teléfono.
- Custodiar el mobiliario, máquinas, instalaciones y locales.
- Vigilar en sus operaciones al personal encargado de la limpieza.
- Custodiar las llaves de los despachos y oficinas.

TEMA 3.- LA CORRESPONDENCIA: CONCEPTO DE FRANQUEO. DEPÓSITO, ENTREGA, RECOGIDA Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA.

1.- ENVÍOS Y RECIBOS POSTALES

1.1.- ENVÍOS POSTALES

Se entenderá por envío postal el envío con destinatario, preparado en la forma definitiva en la que deba ser transportado por el operador del servicio postal universal.

En todo caso, son envíos postales, las cartas, tarjetas postales, paquetes postales, los envíos de publicidad directa, libros, catálogos y publicaciones periódicas:

- Carta: todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación materializada en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza, que tenga carácter actual y personal y toda aquella que, aun no reuniendo los requisitos antedichos, cumpla los restantes que establece el presente Reglamento para su admisión con arreglo a esta modalidad. En todo caso, tendrán la consideración de carta los envíos de recibos, facturas, documentos de negocios, estados financieros y cualesquiera otros mensajes que no sean idénticos.
- Tarjeta postal: toda pieza rectangular de cartulina consistente o material similar, lleve o no el título de tarjeta postal, que circule al descubierto y que contenga un mensaje de carácter actual y personal. La indicación del término de "tarjeta postal" en los envíos individuales implica automáticamente esta clasificación postal, aunque el objeto correspondiente carezca de texto actual y personal.
- Paquetes postales: los envíos que contengan cualquier objeto, producto o materia, con o sin valor comercial, cuya circulación por la red postal no esté prohibida y todo envío que, conteniendo publicidad directa, libros, catálogos, publicaciones periódicas, cumpla los restantes requisitos establecidos en este Reglamento para su admisión bajo esta modalidad. Cuando estos envíos contengan objetos de carácter actual y personal, deberá manifestarse expresamente, en su cubierta, dicha circunstancia. No podrán constituir paquetes postales los lotes o agrupaciones de las cartas o cualquier otra clase de correspondencia actual y personal.
- Publicidad directa: el envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, reúna además los siguientes requisitos:
 - a) Que esté formado por cualquier comunicación que consista únicamente en anuncios, estudios de mercado o publicidad.
 - b) Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, la dirección y cualesquiera números concretos de identificación que se asignen a sus destinatarios, sean distintos en cada caso.

- c) Que se remita a más de quinientos destinatarios.
- d) Que se dirija a las señas indicadas por el remitente en el objeto mismo o en su envoltura.
- e) Que su distribución se efectúe en sobre abierto, para facilitar la inspección postal.
- f) Que en su cubierta figure la expresión "P. D." a efectos de facilitar la identificación de estos envíos.

Las comunicaciones que combinen la publicidad directa con otro objeto en el mismo envoltorio, tendrán la consideración postal que, por su naturaleza, pudiera corresponder a dicho objeto, con independencia del tratamiento que reciban a efectos de tarificación.

- **Libros:** las publicaciones, cualquiera que sea su soporte, encuadernadas o en fascículos, remitidas por empresas editoras, distribuidoras, establecimientos de venta y centros de enseñanza por correspondencia autorizados, siempre que no contengan otra publicidad que la que eventualmente figure en la cubierta. El material fonográfico y videográfico tendrá el mismo tratamiento que los libros.
- **Catálogos:** el envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, reúna además los siguientes requisitos:
 - a) Que esté formado por cualquier comunicación que contenga direcciones, puntos de venta u oferta de productos.
 - b) Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, la dirección y el número de identificación que se asigne a sus destinatarios sean distintos en cada caso.
 - c) Que se remita a más de quinientos destinatarios.
 - d) Que se dirija a las señas indicadas por el remitente en el objeto mismo o en su envoltura.
 - e) Que su distribución se efectúe en sobre abierto, para facilitar la inspección postal.
 - f) Que en su cubierta figure la leyenda "catálogos", a efectos de facilitar la identificación de estos envíos.

Las comunicaciones que combinen el catálogo con otro objeto en el mismo envoltorio, tendrán la consideración postal que, por su naturaleza, pudiera corresponder a dicho objeto con independencia del tratamiento que reciban a efectos de tarificación.

- **Publicaciones periódicas:** los objetos que se editan periódicamente, con el mismo título repetido en cada ejemplar y cuyo texto o contenido sea de índole o naturaleza diversa, distinguiéndose por la variedad de enunciados, trabajos, informaciones o noticias.

TEMA 4.- USO Y FUNCIONAMIENTO DE MÁQUINAS SENCILLAS DE REPROGRAFÍA. SISTEMAS DE MEGAFONÍA: SU UTILIZACIÓN.

1.- MÁQUINAS DE REPROGRAFÍA

Entre las funciones ordinarias de los Cuerpos, Escalas y Categorías de Subalternos, Ordenanzas, Auxiliares de Servicios y denominaciones equivalentes en el ámbito de las distintas Administraciones Públicas están las de reparto de correspondencia y documentos, centralita, reprografía y otras similares. Hay que entender, por tanto, que corresponde a esta categoría el manejo y uso de las máquinas propias de las oficinas, y la reprografía o reproducción de documentos por diversos medios.

1.1.- FOTOCOPIADORAS

- Definición y características.- La fotocopiadora es una máquina capaz de obtener una copia exacta de un documento original mediante un proceso electrostático. A la vez, puede ampliar o reducir el documento, copiar por las dos caras y clasificar, encuadernar o grapar las copias. Las fotocopiadoras más modernas han adoptado otras funciones, como por ejemplo, la de la impresora, el fax o el escáner, y emplean muchos tipos de papel, aunque la gran revolución llegó con las copias a color: la imagen se analiza tres veces, se expone a través de tres filtros y se reproduce con los colores secundarios (amarillo, magenta y cian).

Las principales características de las fotocopiadoras son:

- Alimentación automática.
- Copia por ambos lados (Duplexing).
- Control de exposición automático.
- Contador de copia.
- Auditor de copia.
- Terminación.
- Color.
- Recuperación de tarea.
- Tecla Reset (Regreso automático).
- Reducción y ampliación.
- Edición automática.
- Encendido inmediato.
- Interruptor.
- Diagnóstico automático.
- Botón "Ayuda".
- Código de acceso.

- Clasificación de las fotocopiadoras

- Según su sistema de funcionamiento

- Xerográficas (usan papel normal):

1º.- El documento original es barrido por un rayo de luz intensa que proyecta la imagen sobre un tambor giratorio de superficie fotosensible (éste se carga electrostáticamente en correspondencia con la imagen).

2º.- Sobre el tambor se distribuye un polvo pigmentado (tóner) que se adhiere a las zonas electrizadas (donde hay imagen), reproduciendo el escrito o dibujo original.

3º.- La imagen así pigmentada es transferida del tambor al papel dispuesto en la fotocopiadora, el cual finalmente se calienta para fijar de modo definitivo el pigmento sobre la copia.

- Electrostáticas (usan un papel sensible especial):

1º.- La imagen a reproducir se proyecta directamente sobre el papel, cuya superficie queda sensibilizada con cargas eléctricas.

2º.- El papel se somete luego a un baño de tóner y las partículas se fijan en las zonas electrizadas de éste dando lugar a la copia definitiva.

Hoy todas las marcas de fotocopiadoras emplean básicamente el mismo proceso xerográfico (utilizan tinta en polvo, funcionan aprovechando la electricidad estática y son capaces de imprimir muchas copias por minuto). Debido a que en el proceso no intervienen diluyentes, originalmente se ha denominado Xerografía, del griego “xeros” que significa “seco”.

Una nueva generación de fotocopiadoras invade ahora el mercado, usando tecnología digital, cuyas ventajas más notables son la mayor calidad de imagen, facilidad de operación, bajo ruido, bajo consumo de energía, menos mantenimiento técnico y mayor velocidad al procesar las fotocopias. Lo más atractivo de la generación digital es que incorpora equipos multifuncionales, prestando también servicio de impresora, fax y/o escáner, con conexión a uno o varios ordenadores.

- Según su tamaño y capacidad

- Personales: es la gama más simple y de tamaño más pequeño. Suelen hacer copias al mismo tamaño que el original, por lo que no cabe la reducción o ampliación. No van provistas de casete de alimentación, por lo que la colocación de papel se hace de manera manual de uno en uno. Otras veces estas máquinas incorporan un módulo (que suele llamarse UIT), donde se encuentra el tambor, la lámpara y el tóner, y que una vez consumido se cambia por uno nuevo en su totalidad. La capacidad de reproducción de estas fotocopiadoras no sobrepasan las 10 copias por minuto, y por ello están dirigidas a un consumo muy pequeño.

- De oficina: es la gama más generalizada en el mercado y hay una gran variedad dentro de ella. Como elementos comunes podemos citar: sistema de ampliación y reducción del original; utilizan, al menos,

TEMA 5.- EL PRINCIPIO DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES. LA TUTELA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN. EL MARCO NORMATIVO PARA LA PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO Y PARA LA PROTECCIÓN INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO, LA LGTBIFOBIA Y LA DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE ORIENTACIÓN E IDENTIDAD SEXUAL. ESPECIAL REFERENCIA A LA COM. DE MADRID.

1.- EL PRINCIPIO DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES

1.1.- INTRODUCCIÓN

El artículo 14 de la Constitución española proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo. Por su parte, el artículo 9.2 consagra la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas.

La igualdad entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales sobre derechos humanos, entre los que destaca la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en diciembre de 1979 y ratificada por España en 1983. En este mismo ámbito procede evocar los avances introducidos por conferencias mundiales monográficas, como la de Nairobi de 1985 y Beijing de 1995.

La igualdad es, asimismo, un principio fundamental en la Unión Europea. Desde la entrada en vigor del Tratado de Ámsterdam, el 1 de mayo de 1999, la igualdad entre mujeres y hombres y la eliminación de las desigualdades entre unas y otros son un objetivo que debe integrarse en todas las políticas y acciones de la Unión y de sus miembros.

Con amparo en el antiguo art. 111 del Tratado de Roma se ha creado un acervo comunitario sobre igualdad de sexos de gran amplitud e importante calado, a cuya adecuada transposición se dirige, en buena medida, la presente Ley. En particular, esta Ley incorpora al ordenamiento español dos directivas en materia de igualdad de trato, la 2002/73/CE, de reforma de la Directiva 76/207/CEE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo; y la Directiva 2004/113/CE, sobre aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el acceso a bienes y servicios y su suministro.

El pleno reconocimiento de la igualdad formal ante la ley, aun habiendo supuesto un paso decisivo, ha resultado ser insuficiente. La violencia de género, la discriminación salarial, la discriminación en las pensiones de viudedad, el mayor desempleo femenino, la todavía escasa presencia de las mujeres en puestos de responsabilidad política, social, cultural y económica, o los problemas de conciliación entre la vida personal, laboral y familiar muestran cómo la igualdad plena, efectiva, entre mujeres y hombres, aquella «perfecta igualdad que no admitiera poder ni privilegio para unos ni incapacidad para otros», según dijo John Stuart Mill hace casi 140 años, es todavía hoy una tarea pendiente que precisa de nuevos instrumentos jurídicos.

Resultaba necesaria, en efecto, una acción normativa dirigida a combatir todas las manifestaciones aún subsistentes de discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo y a promover la igualdad real entre mujeres y hombres, con remoción de los obstáculos y estereotipos sociales que impiden alcanzarla. Esta exigencia se deriva de nuestro ordenamiento constitucional e integra un genuino derecho de las mujeres, pero es a la vez un elemento de enriquecimiento de la propia sociedad española, que contribuirá al desarrollo económico y al aumento del empleo. Y para ello se dictó la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Se contempla en la misma también una especial consideración con los supuestos de doble discriminación y las singulares dificultades en que se encuentran las mujeres que presentan especial vulnerabilidad, como son las que pertenecen a minorías, las mujeres migrantes y las mujeres con discapacidad.

La mayor novedad de la Ley Orgánica 3/2007 radica, con todo, en la prevención de esas conductas discriminatorias y en la previsión de políticas activas para hacer efectivo el principio de igualdad. Tal opción implica necesariamente una proyección del principio de igualdad sobre los diversos ámbitos del ordenamiento de la realidad social, cultural y artística en que pueda generarse o perpetuarse la desigualdad. De ahí la consideración de la dimensión transversal de la igualdad, seña de identidad del moderno derecho antidiscriminatorio, como principio fundamental del presente texto.

La Ley se refiere a la generalidad de las políticas públicas en España, tanto estatales como autonómicas y locales. Y lo hace al amparo de la atribución constitucional al Estado de la competencia para la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles y las españolas en el ejercicio de los derechos constitucionales, aunque contiene una regulación más detallada en aquellos ámbitos de competencia, básica o legislativa plena, del Estado.

La complejidad que deriva del alcance horizontal del principio de igualdad se expresa también en la estructura de la Ley. Ésta se ocupa en su articulado de la proyección general del principio en los diferentes ámbitos normativos, y concreta en sus disposiciones adicionales la correspondiente modificación de las muy diversas leyes que resultan afectadas. De este modo, la Ley nace con la vocación de erigirse en la ley-código de la igualdad entre mujeres y hombres.

La ordenación general de las políticas públicas, bajo la óptica del principio de igualdad y la perspectiva de género, se plasma en el establecimiento de criterios de actuación de todos los poderes públicos en los que se integra activamente, de un modo expreso y operativo, dicho principio; y con carácter específico o sectorial, se incorporan también pautas favorecedoras de la igualdad en políticas como la educativa, la sanitaria, la artística y cultural, de la sociedad de la información, de desarrollo rural o de vivienda, deporte, cultura, ordenación del territorio o de cooperación internacional para el desarrollo.

Instrumentos básicos serán, en este sentido, y en el ámbito de la Administración General del Estado, un Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades, la creación de una Comisión Interministerial de Igualdad con responsabilidades de coordinación, los informes de impacto de género, cuya obligatoriedad se amplía desde las normas legales a los planes de especial relevancia económica y social, y los informes o evaluaciones periódicos sobre la efectividad del principio de igualdad.