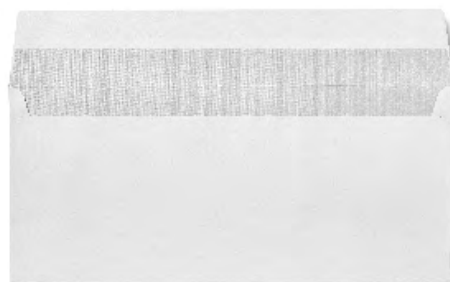
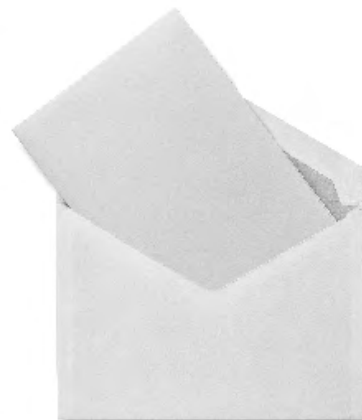
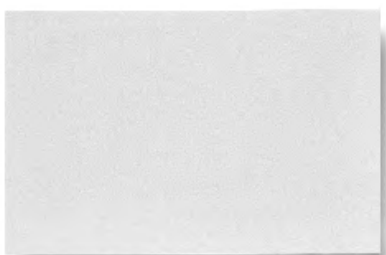




**TEMARIO - CONSERJES**  
**Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz**  
Ed. 2019



TEMARIO - CONSERJES  
Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz  
Ed. 2019

© Beatriz Carballo Martín (coord.)  
© Ed. TEMA DIGITAL, S.L.  
ISBN: 978-84-942320-3-9  
DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES (Admón. Local)  
Depósito Legal según Real Decreto 635/2015

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

## **TEMARIO COMÚN**

Tema 1.- La Constitución española de 1978 (I): Estructura y contenido. Título Preliminar. Título I: Derechos y Deberes fundamentales.

Tema 2.- La organización y funcionamiento del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz. Órganos de Representación.

## **TEMARIO ESPECÍFICO**

Tema 3.- Funciones y actitudes del profesional que atiende al público. Predisposición, aspecto personal. La comunicación interpersonal: componentes y reglas. Barreras.

Tema 4.- La atención al público. Fases: acogida, escucha, resolución y despedida. Concepto y tipos de público.

Tema 5.- Conocimientos básicos de manejo de fotocopiadores, encuadernadoras, material audiovisual y destructoras de documentos.

Tema 6.- Concepto de documento. Tipos de documentos más usuales en la Administración. Depósito, entrega, recogida y distribución de correspondencia y objetos.

Tema 7.- Apertura y cierre de edificios y locales. Puesta en marcha y parada de instalaciones.

Tema 8.- Trabajos de ensobrado, etiquetado, reparto de paquetería y correspondencia dentro y fuera del edificio, así como el franqueo o sellado de correspondencia oficial.

Tema 9.- Dependencias municipales del Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz: Colegios y otros Centros municipales.

Tema 10.- Conocimientos básicos de normas de seguridad, de higiene en el trabajo, así como de barreras arquitectónicas. Traslado, carga y descarga de objetos pesados.

# TEMA 1.- LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978 (I): ESTRUCTURA Y CONTENIDO.

## TÍTULO PRELIMINAR. TÍTULO I: DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES.

### 1.- LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978

#### 1.1.- INTRODUCCIÓN HISTÓRICA

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

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

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

A lo largo de su vigencia ha tenido dos reformas:

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

#### 1.2.- ANTECEDENTES

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

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

## TEMA 2.- LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE ARDOZ. ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN.

### 1.- LA ORGANIZACIÓN MUNICIPAL

#### 1.1.- PRINCIPIOS GENERALES

El Gobierno y la administración municipal, salvo en aquellos municipios que legalmente funcionen en régimen de Concejo Abierto, corresponde al ayuntamiento, integrado por el Alcalde y los Concejales.

Los Concejales son elegidos mediante sufragio universal, igual, libre, directo y secreto, y el Alcalde es elegido por los Concejales o por los vecinos; todo ello en los términos que establezca la legislación electoral general.

El régimen de organización de los municipios de gran población se ajustará a lo dispuesto en el Título X LBRL. En lo no previsto por dicho Título, será de aplicación el régimen común regulado en los apartados siguientes.

#### 1.2.- REGLAS DE LA ORGANIZACIÓN MUNICIPAL

La organización municipal responde a las siguientes reglas:

- a) El Alcalde, los Tenientes de Alcalde y el Pleno existen en todos los ayuntamientos.
- b) La Junta de Gobierno Local existe en todos los municipios con población superior a 5.000 habitantes y en los de menos, cuando así lo disponga su reglamento orgánico o así lo acuerde el Pleno de su ayuntamiento.
- c) En los municipios de más de 5.000 habitantes, y en los de menos en que así lo disponga su reglamento orgánico o lo acuerde el Pleno, existirán, si su legislación autonómica no prevé en este ámbito otra forma organizativa, órganos que tengan por objeto el estudio, informe o consulta de los asuntos que han de ser sometidos a la decisión del Pleno, así como el seguimiento de la gestión del Alcalde, la Junta de Gobierno Local y los concejales que ostenten delegaciones, sin perjuicio de las competencias de control que corresponden al Pleno. Todos los grupos políticos integrantes de la corporación tendrán derecho a participar en dichos órganos, mediante la presencia de concejales pertenecientes a los mismos en proporción al número de Concejales que tengan en el Pleno.
- d) La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones existe en los municipios de gran población, y en aquellos otros en que el Pleno así lo acuerde, por el voto favorable de la mayoría absoluta del número legal de sus miembros, o así lo disponga su Reglamento orgánico.
- e) La Comisión Especial de Cuentas existe en todos los municipios.

## TEMA 3.- FUNCIONES Y ACTITUDES DEL PROFESIONAL QUE ATIENDE AL PÚBLICO. PREDISPOSICIÓN, ASPECTO PERSONAL. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL: COMPONENTES Y REGLAS. BARRERAS.

### 1.- LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

#### 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, sistema de referencias que está constituido por la acumulación de sus experiencias previas, su nivel cultural, sus necesidades y deseos, su situación personal, etc.

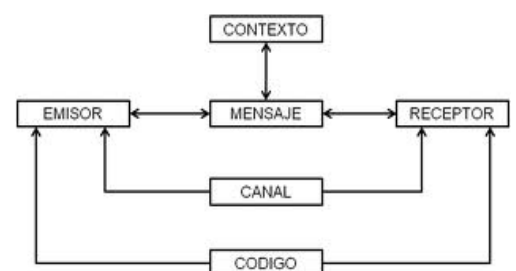
La realización de un acto comunicativo puede responder a diversas finalidades:

- 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.



## TEMA 4.- LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. FASES: ACOGIDA, ESCUCHA, RESOLUCIÓN Y DESPEDIDA. CONCEPTO Y TIPOS DE PÚBLICO.

### INTRODUCCIÓN

La comunicación cara a cara es la forma idónea de comunicación. En ella utilizamos no sólo la palabra sino toda una gama de recursos expresivos como el gesto, la mirada, la postura, es decir, lo que se ha denominado el lenguaje corporal, que contribuyen a una mejor comunicación.

Es una comunicación **inmediata**, no transcurre ningún lapso de tiempo entre la formulación de la pregunta y la respuesta.

Hay una interrelación mutua, a través del mecanismo de retroalimentación que va depurando la comunicación de elementos accesorios y subjetivos hasta lograr una correcta interpretación de los mensajes.

### 1.- ACOGIDA E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

#### 1.1.- ADMINISTRADO, INTERESADO, CIUDADANO, CLIENTE

El fin de las actuaciones públicas está centrado en las personas físicas o jurídicas. Para designarlas, los textos jurídicos y administrativos han ido utilizando distinta terminología, que ha ido evolucionando a través de los tiempos.

Así, tradicionalmente, la legislación ha utilizado el término de “administrado” para referirse a quien entabla una relación jurídica con la Administración Pública.

La Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, desde la exposición de motivos incorporó el término “ciudadano” para designar a toda aquella persona que se relaciona con la Administración Pública, si bien la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ha vuelto a rescatar este término.

Como sociedad vivimos en un proceso de cambio continuo. Cambian nuestros valores, percepciones, necesidades. En los últimos años, dentro del marco de modernización de la Administración y la visión de ésta como Empresa de Servicios, está cobrando protagonismo el concepto de ciudadano/a desde el enfoque de “cliente”.

En este sentido, las demandas de la ciudadanía van en aumento: cada vez se piden servicios más avanzados y complejos. Cobra especial relevancia su experiencia en la relación con la Administración. Teniendo en cuenta que las personas son el eje de las actuaciones administrativas, este concepto sugiere una actitud más activa y exigente del servicio público, y produce la necesidad de una mayor personalización del servicio.

La ciudadanía deja de comportarse como administrada (sujetos pasivos) y pasa a ejercer de cliente estratégico, participativo, dinamizador de los cambios, crecientemente más exigente, menos tolerante a fallos, y más acostumbrada a demandar calidad en el servicio, auténticos clientes cargados de derechos.

## TEMA 5.- CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE MANEJO DE FOTOCOPIADORES, ENCUADERNADORAS, MATERIAL AUDIOVISUAL Y DESTRUCTORAS DE DOCUMENTOS.

Entre las funciones ordinarias de los Cuerpos y Escalas de Subalternos, Conserjes, Ayudantes de Oficios, etc., están las de reparto de correspondencia y documentos, centralita, reprografía y otras similares. Hay que entender, por tanto, que corresponde a esta categoría el manejo y uso de las máquinas propias de las oficinas, y la reprografía o reproducción de documentos por diversos medios.

### **1.- FOTOCOPIADORAS**

- Definición y características.- La fotocopidora es una máquina capaz de obtener una copia exacta de un documento original mediante un proceso electrostático. A la vez, puede ampliar o reducir el documento, copiar por las dos caras y clasificar, encuadernar o grapar las copias.

Las fotocopadoras más modernas han adoptado otras funciones, como por ejemplo, la de la impresora, el fax o el escáner, y emplean muchos tipos de papel, aunque la gran revolución llegó con las copias a color: la imagen se analiza tres veces, se expone a través de tres filtros y se reproduce con los colores secundarios (amarillo, magenta y cian).

Las principales características de las fotocopadoras son:

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

Existe una gran cantidad de marcas y modelos, por lo que aquí se tratarán elementos y manejo básicos y nociones generales comunes a la gran mayoría.



## TEMA 6.- CONCEPTO DE DOCUMENTO. TIPOS DE DOCUMENTOS MÁS USUALES EN LA ADMINISTRACIÓN. DEPÓSITO, ENTREGA, RECOGIDA Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA OBJETOS.

### 1.- LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

#### 1.1.- DEFINICIÓN GENERAL DE LOS DOCUMENTOS

Según la RAE, un documento se define como *“diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos”,* y también como *“escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo”.*

Como definición legal, la Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español, entiende por documento toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos, excluyendo los ejemplares no originales de ediciones.

Por su parte, para la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se entiende por documentos públicos administrativos los válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas.

Las Administraciones Públicas emitirán los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia. Para ser considerados válidos, los documentos electrónicos administrativos deberán:

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

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

## **TEMA 7.- APERTURA Y CIERRE DE EDIFICIOS Y LOCALES. PUESTA EN MARCHA Y PARADA DE INSTALACIONES.**

### **1.- APERTURA Y CIERRE DE EDIFICIOS Y LOCALES**

Las funciones genéricas de los Conserjes respecto de la apertura y cierre de edificios serían:

- Controlar la apertura y cierre del edificio, puertas y ventanas.
- Controlar la entrada de las personas ajenas al Servicio, recibir sus peticiones relacionadas con el mismo e indicarles la Unidad u Oficina a que deben dirigirse.
- Controlar las llaves, apertura y cierre del edificio, así como puertas y ventanas del mismo.
- Custodiar las llaves de los despachos y oficinas.

#### **1.1.- Apertura de edificios**

La apertura del edificio se realizará teniendo en cuenta unas mínimas normas de seguridad consistentes en la inspección visual de los elementos estructurales de acceso exteriores comprobando el estado de escaleras, rampas, puertas, ventanas, etc.

Realizará desconexión del sistema de alarma y revisará planta por planta el estado de las zonas de trabajo y uso público, así como la ausencia de incidencias que requieran una atención especial.

#### **1.2.- Encendido de luces y apertura de puertas**

Una vez finalizada la ronda o en el transcurso de la misma se encenderán las luces principales del edificio, abriendo a la hora concertada las puertas de acceso, supervisando que la entrada se realice según las normas y protocolos establecidos por el administrador o administradora.

#### **1.3.- Puerta de acceso del personal laboral**

Cuando el edificio disponga de una puerta de entrada y salida diferente para el personal laboral o de un horario diferente, el personal subalterno encargado del control de accesos supervisará que la entrada y/o salida se realice según las normas y protocolos establecidos por la administración.

El personal subalterno de seguridad no deberá facilitar el acceso al personal laboral que pretenda entrar o salir sin cumplir protocolos de acceso establecidos por la administración.

Cuando el personal subalterno en funciones de control de acceso sea el único responsable de la apertura y cierre de las puertas del edificio, deberá realizar esta tarea con diligencia y puntualidad, facilitando el acceso de las personas interesadas a la hora convenida.

## **TEMA 8.- TRABAJOS DE ENSOBRADO, ETIQUETADO, REPARTO DE PAQUETERÍA Y CORRESPONDENCIA DENTRO Y FUERA DEL EDIFICIO, ASÍ COMO EL FRANQUEO O SELLADO DE CORRESPONDENCIA OFICIAL.**

### **1.- LOS ENVÍOS POSTALES (CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA)**

#### **1.1.- DEFINICIONES**

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.

## TEMA 9.- DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE ARDOZ: COLEGIOS Y OTROS CENTROS MUNICIPALES.

### EL MUNICIPIO DE TORREJÓN DE ARDOZ

Situación y Características.- Torrejón de Ardoz es un municipio situado en la zona este de la Comunidad de Madrid, en el denominado 'Corredor del Henares', que toma su nombre del mencionado río ribereño de las localidades asentadas en su valle bajo. Las coordenadas UTM que ocupa el municipio son: 44' 78' 900' de latitud norte y 4'59'500' de longitud oeste respecto al meridiano 0. La altitud media es de 600 metros sobre el nivel del mar Mediterráneo en Alicante.



Extensión y Límites .- El término municipal de Torrejón de Ardoz tiene una forma romboide y ocupa una superficie de 32,49 kilómetros cuadrados. Limita al Norte con Ajalvir y Daganzo, al noroeste con Paracuellos del Jarama, al Oeste y al Sur con San Fernando de Henares y al Este con Alcalá de Henares.

Vías de Comunicación.- Las vías de comunicación más importantes con las que cuenta la localidad son:

- La Autovía A-II de Madrid a Barcelona.
- La Carretera M-206 hacia Loeches y Ajalvir.
- La Autopista de Peaje Radial 2.
- La Línea Férrea de Madrid a Barcelona.

Asimismo a escasos kilómetros por la A-II hacia Madrid, contamos con la Autovía de Circunvalación M-40 y la autovía regional M-45.

Además próxima a la ciudad se encuentra el aeropuerto internacional Adolfo Suárez Madrid-Barajas como vía de comunicación aérea.

Contacto.- Podrá contactar con el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz a través del teléfono 010 (coste de llamada local), si llama desde el municipio, o a través del teléfono fijo 91.678.95.00 si llama desde fuera.



Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz  
Plaza Mayor, 1

## TEMA 10.- CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE NORMAS DE SEGURIDAD, DE HIGIENE EN EL TRABAJO, ASÍ COMO DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS. TRASLADO, CARGA Y DESCARGA DE OBJETOS PESADOS..

### 1.- NORMAS BÁSICAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

#### 1.1.- CONCEPTOS GENERALES

La materia de este tema está regulada por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

A efectos de la Ley 31/1995 y de las normas que la desarrollen:

1. Se entenderá por **prevención** el conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

2. Se entenderá como **riesgo laboral** la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

3. Se considerarán como **daños derivados del trabajo** las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.

4. Se entenderá como **riesgo laboral grave e inminente** aquel que resulte probable racionalmente que se materialice en un futuro inmediato y pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores.

En el caso de exposición a agentes susceptibles de causar daños graves a la salud de los trabajadores, se considerará que existe un riesgo grave e inminente cuando sea probable racionalmente que se materialice en un futuro inmediato una exposición a dichos agentes de la que puedan derivarse daños graves para la salud, aun cuando éstos no se manifiesten de forma inmediata.

5. Se entenderán como **procesos, actividades, operaciones, equipos o productos potencialmente peligrosos** aquellos que, en ausencia de medidas preventivas específicas, originen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores que los desarrollan o utilizan.

6. Se entenderá como **equipo de trabajo** cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación utilizada en el trabajo.

7. Se entenderá como **condición de trabajo** cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Quedan específicamente incluidas en esta definición: