



TEMARIO
ORDENANZAS
(Lista de Espera)
JUNTA DE EXTREMADURA
Ed. 2019



TEMARIO
ORDENANZAS
(Lista de Espera)
Ed. 2019

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

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

TEMARIO

Tema 1.- Funciones ordinarias en mantenimiento de instalaciones: fontanería, cerrajería, electricidad, calefacción, aire acondicionado. Funciones del ordenanza en el área administrativa. Servicio de custodia de materiales e instalaciones. Control de entrada. Apertura y cierre de edificios.

Tema 2.- Utilización y mantenimiento básico de medios de comunicación y máquinas auxiliares de oficina: centralita telefónica, fax, fotocopiadoras, encuadernadoras, trituradoras. Conocimiento y empleo de cada uno de ellos.

Tema 3.- Las diferentes Consejerías: su estructura y organización. Edificios autonómicos: localización de las sedes de los órganos principales y de las entidades adscritas o dependientes de las Consejerías.

Tema 4.- La información al público de forma directa y/o telefónica en relación con los servicios de la Junta de Extremadura.

Tema 5.- Atención al público. Derechos de los administrados. Relaciones con los usuarios y visitantes de centros públicos.

Tema 6.- Los documentos en la Administración: distribución, recogida y reparto. Las notificaciones administrativas. Nociones de almacenaje. Envíos y recibos postales. Traslado de material y mobiliario.

Tema 7.- Conocimiento, utilización y atención de un servicio telefónico. Manejo y utilización de guías telefónicas y otros mecanismos relacionados con dicho servicio.

Tema 8.- La comunicación telefónica como proyección de la imagen positiva de la Junta de Extremadura. Saber escuchar. Actitud con el interlocutor en situaciones difíciles.

Tema 9.- Medidas preventivas y pautas de actuación ante una emergencia. Prevención de incendios. Planes de emergencia y evacuación. Nociones básicas de riesgos laborales y prevención de accidentes para ordenanzas.

TEMA 1.- FUNCIONES ORDINARIAS EN MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES: FONTANERÍA, CERRAJERÍA, ELECTRICIDAD, CALEFACCIÓN, AIRE ACONDICIONADO. FUNCIONES DEL ORDENANZA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA. SERVICIO DE CUSTODIA DE MATERIALES E INSTALACIONES. CONTROL DE ENTRADA. APERTURA Y CIERRE DE EDIFICIOS.

INTRODUCCIÓN

Según la “Definición de funciones y competencias de las categorías profesionales” incluida en el Anexo III del V Convenio colectivo para el personal laboral al servicio de la Junta de Extremadura, el ORDENANZA “Es el trabajador/a cuyas funciones consisten en la ejecución de encargos oficiales dentro o fuera del centro de trabajo, apertura y cierre puntual de las dependencias, controlando las entradas y salidas de las personas ajenas al servicio. Informa y orienta al público. Realiza el porteo del material y enseres que fueran necesarios. Franquea, deposita, entrega, recoge y distribuye la correspondencia. Atiende las pequeñas centralitas telefónicas que no le ocupen permanentemente. Realiza copias y maneja máquinas sencillas de oficina”.

1.- CONTROL DE ACCESOS

Las labores de control de accesos, recepción y atención a las usuarias y usuarios en un centro público puede suponer (cuando así lo determine la persona titular de la administración general del edificio) la asunción de tareas orientadas a regular el acceso y a garantizar la seguridad de personas y bienes. Para ello el personal subalterno en funciones de control de accesos se orientará según lo dispuesto en las normas y protocolos establecidos por la administración general del edificio.

1.1.- DEFINICIÓN Y TIPOS

El control de accesos es una medida preventiva de seguridad para supervisar y regular el tránsito de personas, vehículos y mercancías a través de una o varias zonas, áreas o dependencias de un determinado lugar, instalaciones o edificio público o privado definidas como áreas seguras para la prevención y protección de riesgos. También nos referimos al control de accesos como el espacio físico donde se realizan las operaciones propias de esta actividad integrando medidas técnicas y organizativas de seguridad física y electrónica para la protección de bienes y personas.

Como filtro de seguridad, puede estar gestionado por una o varias personas, asistidas o no por sistemas electrónicos que faciliten el control y registro administrativo de visitas y mercancías de tal modo que permita conocer la identidad de las personas y sus movimientos por uno o varios departamentos o áreas del edificio.

Desde este punto de vista se establece una clasificación que unifica los sistemas de control teniendo en cuenta a qué o quién van dirigidos:

- Personas.
- Vehículos.
- Objetos y mercancías.

TEMA 2.- UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO BÁSICO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y MÁQUINAS AUXILIARES DE OFICINA: CENTRALITA TELEFÓNICA, FAX, FOTOCOPIADORAS, ENCUADERNADORAS, TRITURADORAS. CONOCIMIENTO Y EMPLEO DE CADA UNO DE ELLOS.

1.- UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO BÁSICO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y MÁQUINAS AUXILIARES DE OFICINA: CENTRALITA TELEFÓNICA

Este apartado se desarrolla en el Tema 7: conocimiento, utilización y atención de un servicio telefónico.

2.- MÁQUINAS AUXILIARES DE OFICINA: FAX

El FAX es un medio de comunicación rápida por escrito. Envía y recibe, además de documentación escrita, incluso a mano, todo tipo de dibujos, planos o similares. El canal mediante el que se realiza el envío de la información es la línea telefónica, y los instrumentos necesarios para ello son dos unidades de fax, aparatos preparados para transmitir o recibir información, conectados a dicha línea telefónica. El mecanismo para transmitir la información es el siguiente:

- En la unidad emisora se coloca el documento que se quiere transmitir, y se llama telefónicamente, desde su mismo teclado, al número donde se encuentra la unidad receptora.
- La unidad receptora recibe la llamada y se conecta preparándose para recibir la información. Durante este proceso, el documento es leído por el fax emisor y transmitido, vía telefónica, al fax receptor para imprimirlo.
- Una vez terminada la transmisión, la unidad emisora manda la señal de fin, que una vez recibida por el receptor da por finalizado el proceso. En este momento en la unidad receptora se encontrará una copia idéntica a la que ha sido leída y enviada por la unidad emisora, en donde queda constancia, asimismo, del envío.

Los elementos imprescindibles, por tanto, de cualquier tipo de fax son: un teléfono, o teclado incorporado a la unidad emisora, para enviar la información; dos unidades: una emisora y otra receptora; una línea telefónica; y un soporte de papel que reciba la información.

Es también posible enviar mensajes de fax desde un ordenador personal, si se trata de una información contenida en el mismo, con la ayuda de un módem conectado a la línea telefónica y de un programa específico. También se pueden recibir en el ordenador.

Para un correcto funcionamiento del fax, deben limpiarse regularmente, con un paño humedecido en alcohol, tanto los rodillos como los cabezales. Nunca debe utilizarse agua ni detergente para la limpieza del fax.

OBSERVACIÓN: *Se acompaña una Guía de Instalación y Uso de un Fax.*

TEMA 3.- LAS DIFERENTES CONSEJERÍAS: SU ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN. EDIFICIOS AUTONÓMICOS: LOCALIZACIÓN DE LAS SEDES DE LOS ÓRGANOS PRINCIPALES Y DE LAS ENTIDADES ADSCRITAS O DEPENDIENTES DE LAS CONSEJERÍAS.

1.- LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

Los órganos de Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma son:

- El Presidente de la Junta de Extremadura
- La Junta de Extremadura
- Los Consejeros

EL PRESIDENTE.- El Presidente de la Comunidad Autónoma de Extremadura ostenta la más alta representación de Extremadura y la ordinaria del Estado en la Comunidad Autónoma y ejerce cuantas funciones le atribuyan las leyes.

Igualmente, preside la Junta de Extremadura, dirige su acción y coordina las funciones de sus miembros.

LA JUNTA DE EXTREMADURA.- Es el órgano colegiado que ejerce las funciones propias del Gobierno de la Comunidad Autónoma.

Asimismo, de acuerdo con las directrices generales del Presidente, establece la política general y dirige la Administración de la Comunidad Autónoma y ejerce la función ejecutiva y la potestad reglamentaria en el marco de la Constitución y del Estatuto de Autonomía.

Está compuesta por su Presidente, Vicepresidente o Vicepresidentes, si los hubiere, y los Consejeros. Cada Consejero estará al frente de una Consejería.

Los miembros de la Junta de Extremadura serán nombrados y separados libremente por el Presidente, dando cuenta a la Asamblea.

CONSEJERÍAS.- La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura se estructura en Consejerías, al frente de las cuales se encuentra un Consejero, del que dependen todos los órganos e instituciones adscritos a la misma.

Las Consejerías estarán integradas por órganos administrativos jerárquicamente ordenados bajo la superior dirección de su titular.

Por Decreto del Presidente se podrá variar el número, denominación y competencias de las distintas Consejerías, dando inmediata cuenta a la Asamblea.

TEMA 4.- LA INFORMACIÓN AL PÚBLICO DE FORMA DIRECTA Y/O TELEFÓNICA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA JUNTA DE EXTREMADURA.

1.- LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

1.1.- CONCEPTO

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, entre otras acepciones, dice que *informar* significa *enterar, dar noticia de una cosa*.

Más explícita y ajustada a la materia del presente curso es la definición de *información administrativa* que se contiene en el artículo 1 del Real Decreto 208/1996, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, que califica a dicha información como *cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones, y a la utilización de los bienes y servicios públicos*.

1.2.- TIPOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

-POR RAZÓN DE LA MATERIA:

a) Información general, que es la información administrativa:

- Relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas
- Referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar
- Referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que los ciudadanos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones Públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

Este tipo de información se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Además, cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento.

Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

TEMA 5.- ATENCIÓN AL PÚBLICO. DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS. RELACIONES CON LOS USUARIOS Y VISITANTES DE CENTROS PÚBLICOS.

1.- ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

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

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

1.1.- CONDICIONES MATERIALES

Es de sobras conocido el influjo que el medio físico, es decir, la configuración del espacio y los elementos a él incorporados ejercen sobre la conducta.

La comunicación puede verse facilitada o dificultada por el ambiente en que se produce. Por ello, las oficinas de información deberían cumplir ciertos requisitos en cuanto a emplazamiento, características y organización del local:

- Deberán **situarse** en puntos estratégicos de las ciudades, con buenas comunicaciones. Su acceso deberá ser directo desde la calle y contar con la señalización adecuada.
- El local debe ser amplio, bien iluminado, de uso exclusivo, con mobiliario funcional y distribuido de forma que permita preservar la intimidad de las comunicaciones, que garantice unas condiciones de mínimo confort tanto para el informador como para su interlocutor, que ofrezca facilidades para la lectura y la consulta de documentos.
- Hay que evitar en la medida de lo posible la formación de colas y, cuando no puedan evitarse, deben organizarse (números, turnomatic...) procurando que exista un lugar de espera con asientos.
- También debe disponerse de un espacio con mesas y sillas para que el público pueda consultar documentos, tomar notas, rellenar impresos, etc.

En cuanto al **sistema de atención al público**, hay que eliminar las barreras arquitectónicas, como ventanillas o mostradores que producen la impresión de que la Administración es un coto cerrado diferenciado y enfrentado a los ciudadanos. Es conveniente combinar el mostrador para consultas breves y entrega de formularios, instancias, etc. con las mesas individuales donde se ofrece una información más detallada.

TEMA 6.- LOS DOCUMENTOS EN LA ADMINISTRACIÓN: DISTRIBUCIÓN, RECOGIDA Y REPARTO. LAS NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS. NOCIONES DE ALMACENAJE. ENVÍOS Y RECIBOS POSTALES. TRASLADO DE MATERIAL Y MOBILIARIO.

1.- LOS DOCUMENTOS EN LA ADMINISTRACIÓN

1.1.- LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

- CONCEPTO DE DOCUMENTO

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.

- DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

La actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad. Los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública, la forma externa de dichos actos.

Funciones de los documentos administrativos: Son dos las funciones primordiales que cumplen los documentos administrativos:

-Función de constancia. El documento asegura la pervivencia de las actuaciones administrativas al constituirse en su soporte material. Se garantiza así la conservación de los actos y la posibilidad de demostrar su existencia, sus efectos y sus posibles errores o vicios, así como el derecho de los ciudadanos a acceder a los mismos.

-Función de comunicación. Los documentos administrativos sirven como medio de comunicación de los actos de la Administración. Dicha comunicación es tanto interna - entre las unidades que componen la organización administrativa - como externa - de la Administración con los ciudadanos y con otras organizaciones.

Características: Se pueden apreciar una serie de características que determinan el que un documento pueda ser calificado como documento administrativo:

TEMA 7.- CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y ATENCIÓN DE UN SERVICIO TELEFÓNICO. MANEJO Y UTILIZACIÓN DE GUÍAS TELEFÓNICAS Y OTROS MECANISMOS RELACIONADOS CON DICHO SERVICIO.

1.- CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y ATENCIÓN DE UN SERVICIO TELEFÓNICO

1.1.- CENTRALITA TELEFÓNICA

El uso de una centralita telefónica evita conectar todos los teléfonos de una oficina de manera separada a la red de telefonía local pública (RTC), evitando a su vez que se tenga que tener una línea propia con salidas de llamadas y cargos mensuales hacia la central telefónica que regresan nuevamente para establecer comunicación interna. En oficinas pequeñas se utilizan los teléfonos con líneas directas a la central pública, en este caso no habría necesidad de realizar llamadas internas en caso de ser muy pequeña físicamente.

Una centralita telefónica puede automatizar los procesos de tráfico de llamadas de una oficina gracias a sus múltiples funciones, eliminando en algunos casos la necesidad de que la recepcionista o secretaria atienda la totalidad de las llamadas entrantes, utilizando contestadoras automáticas que interactúan con el llamante mediante el teclado del teléfono. En todo caso, hace más rápida la comunicación con el destinatario final.

Una centralita requiere poco mantenimiento y tiene un promedio de 10-15 años de vida útil, para el cual se habría vuelto obsoleto, defectuoso, o simplemente la capacidad no daría abasto para el crecimiento de la compañía. Este último problema se ha solucionado con la capacidad de expansión que tienen las centralitas; es decir, se colocarían, en ranuras destinadas para ello, tarjetas de expansión que contienen puertos con conectores telefónicos para aumentar el número de líneas troncales conectadas a la centralita y/o más extensiones internas.

• FUNCIONES

Una centralita mantiene tres funciones esenciales:

- Establecer llamadas entre dos o más usuarios. (Llamadas internas o externas)
- Mantener la comunicación durante el tiempo que lo requiera el usuario.
- Proveer información para contabilidad y/o facturación de llamadas.
- Además existen los denominados servicios adicionales, la mayoría de ellos atribuibles dependiendo del modelo y/o módulos instalados en ella:
 - Marcado Automático
 - Contestador automático
 - Distribuidor automático de tráfico de llamadas

TEMA 8.- LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA COMO PROYECCIÓN DE LA IMAGEN POSITIVA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA. SABER ESCUCHAR. ACTITUD CON EL INTERLOCUTOR EN SITUACIONES DIFÍCILES.

1.- LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

1.1.- RELEVANCIA DE LA INFORMACIÓN TELEFÓNICA

La información telefónica está adquiriendo una importancia creciente, pues acude a ella tanto el ciudadano del medio rural, por la distancia entre su domicilio y la oficina que tramita su asunto, como el ciudadano urbano, por la dificultad de acceso a la oficina, comodidad o falta de tiempo.

En las oficinas de información es conveniente (se podría decir que hasta imprescindible) separar la información telefónica de la presencial para evitar interferencias mutuas y lograr mayor eficacia de ambas. Las líneas telefónicas estarán mejor atendidas adaptando el número de líneas a los recursos humanos de los que dispongamos.

1.2.- COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Existen cuatro elementos fundamentales en la comunicación telefónica:

- La voz
- El lenguaje
- El silencio
- La sonrisa

• LA VOZ:

Es el instrumento básico de esta comunicación. La voz que oye el ciudadano es la imagen del informador, y por lo tanto, de la Administración informante.

La voz, con sus diferentes matices, puede dar confianza, sugestionar, persuadir, dar seguridad, etc.

-ENTONACIÓN:

- Hacer hincapié sobre las palabras importantes.
- Pasar sobre las palabras secundarias: dejar claro qué es lo fundamental del mensaje.
- Cambiar constantemente de tono, para evitar la monotonía.
- El tono debe ser normal: no hay que gritar ni hablar con susurros.
- Tener en cuenta que el tono transmite dinamismo y amabilidad, pero también cansancio o mal humor.

TEMA 9.- MEDIDAS PREVENTIVAS Y PAUTAS DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA. PREVENCIÓN DE INCENDIOS. PLANES DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN. NOCIONES BÁSICAS DE RIESGOS LABORALES Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES PARA ORDENANZAS.

1.- MEDIDAS PREVENTIVAS Y PAUTAS DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA

1.1.- INTRODUCCIÓN

Las emergencias son circunstancias o acontecimientos inesperados que alteran la dinámica normal en el centro de trabajo y que, en muchas ocasiones, además, ponen en riesgo a las personas o al patrimonio de la entidad. Las emergencias pueden ser de muchos tipos:

- Incendios
- Explosiones
- Emergencia sanitaria
- Accidente laboral
- Amenaza de bomba
- Robo
- Escapes de sustancias tóxicas o peligrosas
- Catástrofe natural, etc.

Las cuatro primeras son las más habituales, aunque todas han de ser contempladas. En la mayor parte de los casos aparece la necesidad de evacuar o, en algunos casos, de aislar a los afectados.

1.2.- GRADUACIÓN DE LAS EMERGENCIAS

Las situaciones de emergencia se clasifican en función de la gravedad de las consecuencias de su materialización. Siguiendo un criterio de menor a mayor gravedad nos encontramos con una clasificación, generalmente referida a los incendios:

- Conato de emergencia: situación que puede ser neutralizada con los medios contra incendios y emergencias disponibles en el lugar donde se produce, por el personal presente en el lugar del incidente.
- Emergencia parcial: situación de emergencia que no puede ser neutralizada de inmediato como un conato y obliga al personal presente a solicitar la ayuda de un grupo de lucha más preparado que dispone de mayores medios contra incendios y emergencias.
- Emergencia general: situación de emergencia que supera la capacidad de los medios humanos y materiales contra incendios y emergencias establecidos en el centro de trabajo y obliga a alterar toda la organización habitual de la empresa, sustituyéndola por otra de emergencia y teniéndose que solicitar ayuda al exterior.