



**TEMARIO**  
**CUERPO SUBALTERNO**  
**(Administración General)**  
**JUNTA DE EXTREMADURA**

ED. 2014



TEMARIO  
CUERPO SUBALTERNO  
JUNTA DE EXTREMADURA

© 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*

*Prohibida su reproducción total o parcial  
sin permiso escrito de TEMA DIGITAL, S.L.*

## **TEMARIO COMÚN**

### **- Acceso por Turno Libre -**

Tema 1. La Constitución Española de 1978 (I): Título Preliminar. Los derechos y deberes fundamentales: Derechos y Libertades.

Tema 2. La Constitución Española de 1978 (II): La Organización Territorial del Estado.

Tema 3. El Estatuto de Autonomía de Extremadura: Estructura. Disposiciones Generales. Derechos, Deberes y Principios Rectores. Las Competencias. Las Instituciones de Extremadura

Tema 4. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales: Objeto, ámbito de aplicación y definiciones. Derechos y obligaciones: derecho a la protección frente a los riesgos laborales. Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura: Disposiciones generales. Violencia de Género: Disposiciones Generales.

-o-o-o0o-o-o-

# TEMA 1.- LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978 (I):. TÍTULO PRELIMINAR. LOS DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES: DERECHOS Y LIBERTADES.

## INTRODUCCIÓN

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

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

## 1.- CARACTERÍSTICAS Y ESTRUCTURA

### 1.1.- CARACTERÍSTICAS

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

- Se trata de una Constitución escrita, codificada en un solo texto.
- Es extensa, esto se debe en parte a que hubo que hacer un laborioso consenso entre las diferentes organizaciones políticas que la elaboraron y a que incluye no sólo los principios fundamentales del Estado sino también los derechos y deberes, libertades individuales, organización y funcionamiento del Estado, etc.

## TEMA 2.- LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978 (II): LA ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL ESTADO.

### LA ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL ESTADO

#### 1.- PRINCIPIOS GENERALES

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL.- El Estado se organiza territorialmente en municipios, en provincias y en las Comunidades Autónomas que se constituyan. Todas estas entidades gozan de autonomía para la gestión de sus respectivos intereses.

PRINCIPIO DE SOLIDARIDAD.- El Estado garantiza la realización efectiva del principio de solidaridad consagrado en el artículo 2 de la Constitución, velando por el establecimiento de un equilibrio económico, adecuado y justo entre las diversas partes del territorio español, y atendiendo en particular a las circunstancias del hecho insular.

Las diferencias entre los Estatutos de las distintas Comunidades Autónomas no podrán implicar, en ningún caso, privilegios económicos o sociales.

DERECHOS Y OBLIGACIONES.- Todos los españoles tienen los mismos derechos y obligaciones en cualquier parte del territorio del Estado.

Ninguna autoridad podrá adoptar medidas que directa o indirectamente obstaculicen la libertad de circulación y establecimiento de las personas y la libre circulación de bienes en todo el territorio español.

#### 2.- LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

AUTONOMÍA MUNICIPAL.- La Constitución garantiza la autonomía de los municipios. Estos gozarán de personalidad jurídica plena. Su gobierno y administración corresponde a sus respectivos Ayuntamientos, integrados por los Alcaldes y los Concejales. Los Concejales serán elegidos por los vecinos del municipio mediante sufragio universal, igual, libre, directo y secreto, en la forma establecida por la ley. Los Alcaldes serán elegidos por los Concejales o por los vecinos. La ley regulará las condiciones en las que proceda el régimen del concejo abierto.

LA PROVINCIA.- La provincia es una entidad local con personalidad jurídica propia, determinada por la agrupación de municipios y división territorial para el cumplimiento de las actividades del Estado. Cualquier alteración de los límites provinciales habrá de ser aprobada por las Cortes Generales mediante ley orgánica.

El Gobierno y la administración autónoma de las provincias estarán encomendados a Diputaciones u otras Corporaciones de carácter representativo.

## **TEMA 3.- EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE EXTREMADURA: ESTRUCTURA. DISPOSICIONES GENERALES. DERECHOS, DEBERES Y PRINCIPIOS RECTORES. LAS COMPETENCIAS. LAS INSTITUCIONES DE EXTREMADURA.**

### **1.- EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE EXTREMADURA: ESTRUCTURA**

El Estatuto de Autonomía de Extremadura fue aprobado inicialmente mediante Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, y modificado mediante Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, a la que obedece su contenido actual.

Consta de un Título Preliminar y siete Títulos, con 91 artículos.

Su estructura es la siguiente:

- **TÍTULO PRELIMINAR**

#### CAPÍTULO I. Disposiciones generales

Artículo 1. Comunidad Autónoma de Extremadura.

Artículo 2. Territorio.

Artículo 3. Extremeñas y extremeños.

Artículo 4. Símbolos.

Artículo 5. Capitalidad.

#### CAPÍTULO II. Derechos, deberes y principios rectores

Artículo 6. Derechos y deberes de los extremeños.

Artículo 7. Principios rectores de los poderes públicos extremeños.

- **TÍTULO I. DE LAS COMPETENCIAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA**

Artículo 8. Disposiciones generales.

Artículo 9. Competencias exclusivas.

Artículo 10. Competencias de desarrollo normativo y ejecución.

Artículo 11. Competencias de ejecución.

Artículo 12. Desarrollo y ejecución de normas supranacionales.

Artículo 13. Otras facultades asociadas a las competencias.

Artículo 14. Homogeneidad competencial.

- **TÍTULO II. DE LAS INSTITUCIONES DE EXTREMADURA**

Artículo 15. Instituciones de autogobierno y otras instituciones estatutarias.

**TEMA 4.- LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES. DERECHOS Y OBLIGACIONES: DERECHO A LA PROTECCIÓN FRENTE A LOS RIESGOS LABORALES. LEY DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EXTREMADURA: DISPOSICIONES GENERALES. VIOLENCIA DE GÉNERO: DISPOSICIONES GENERALES.**

**1.- LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES**

La materia sobre prevención de riesgos está contenida en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

NORMATIVA SOBRE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.- La normativa sobre prevención de riesgos laborales está constituida por la LPRL, sus disposiciones de desarrollo o complementarias y cuantas otras normas, legales o convencionales, contengan prescripciones relativas a la adopción de medidas preventivas en el ámbito laboral o susceptibles de producirlas en dicho ámbito.

OBJETO Y CARÁCTER DE LA NORMA.- La LPRL tiene por objeto promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

A tales efectos, la LPRL establece los principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales para la protección de la seguridad y de la salud, la eliminación o disminución de los riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en materia preventiva, en los términos señalados en la presente disposición.

Para el cumplimiento de dichos fines, la LPRL regula las actuaciones a desarrollar por las Administraciones públicas, así como por los empresarios, los trabajadores y sus respectivas organizaciones representativas.

Las disposiciones de carácter laboral contenidas en la LPRL y en sus normas reglamentarias tendrán en todo caso el carácter de Derecho necesario mínimo indisponible, pudiendo ser mejoradas y desarrolladas en los convenios colectivos.

ÁMBITO DE APLICACIÓN.- La LPRL y sus normas de desarrollo serán de aplicación tanto en el ámbito de las relaciones laborales reguladas en el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, como en el de las relaciones de carácter administrativo o estatutario del personal al servicio de las Administraciones Públicas, con las peculiaridades que, en este caso, se contemplan en la LPRL o en sus normas de desarrollo. Ello sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones específicas que se establecen para fabricantes, importadores y suministradores, y de los derechos y obligaciones que puedan derivarse para los trabajadores autónomos. Igualmente serán aplicables a las sociedades cooperativas, constituidas de

**PREGUNTAS TIPO TEST DE REPASO**

**ENUNCIADOS**

**Tema 1.- La Constitución Española de 1978 (I):  
Título Preliminar. Los derechos y deberes funda-  
mentales: Derechos y Libertades.**

1.- No es un valor superior del ordenamiento jurídico español:

- A) La libertad
- B) La justicia y la igualdad
- C) El pluralismo político
- D) Todos lo son

2.- La soberanía nacional reside:

- A) En la nación
- B) En el pueblo español
- C) En las Cortes Generales
- D) En el Rey

3.- Los poderes del Estado emanan:

- A) De la nación
- B) Del pueblo español
- C) De las Cortes Generales
- D) Del Rey

4.- ¿Queda abolida la pena de muerte en la Constitución?:

- A) Sí, totalmente
- B) No
- C) Sí, salvo lo que puedan disponer las leyes penales militares para tiempos de guerra
- D) Sí, salvo lo que pueda disponer una ley orgánica para tiempos de guerra

5.- A los individuos y las comunidades se les garantiza:

- A) La libertad ideológica

- B) La libertad ideológica y religiosa
- C) La libertad ideológica, religiosa y de culto
- D) La libertad ideológica, religiosa, de culto y de rito

6.- La libertad ideológica y religiosa, ¿tendrá alguna limitación en sus manifestaciones?:

- A) No
- B) Sí, las que establezca una ley orgánica
- C) No, salvo la necesaria para el mantenimiento del orden público protegido por la ley
- D) No, salvo la necesaria para el mantenimiento del decoro y la moralidad pública

7.- La ley limitará el uso de la informática:

- A) Para garantizar el honor de los ciudadanos
- B) Para garantizar la intimidad personal y familiar de los ciudadanos
- C) Para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de los ciudadanos
- D) Para materializar todas las garantías anteriores

8.- Los españoles tienen derecho:

- A) A elegir libremente su residencia
- B) A elegir libremente su residencia y a circular por el territorio nacional
- C) A circular por territorio extranjero
- D) A elegir libremente su residencia y a circular por el territorio nacional y extranjero

9.- El derecho de los españoles a entrar y salir libremente de España en los términos que la ley establezca, ¿podrá ser limitado?:

- A) Sí, por cualquier motivo
- B) No, por ningún motivo



## TEMARIO ESPECÍFICO

Tema 1.- El Estatuto de Autonomía de Extremadura: Del Poder Judicial en Extremadura. De la organización territorial. De las relaciones institucionales de la Comunidad Autónoma. De la economía y de la hacienda. De la reforma del Estatuto.

Tema 2.- La Ley del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura: Estructura. Título Preliminar. El Presidente de la Comunidad Autónoma de Extremadura. La Junta de Extremadura.

Tema 3.- La Ley de la Función Pública de Extremadura: Objeto y Ámbito de Aplicación. Personal al servicio de la Junta de Extremadura. Derechos y Deberes de los Funcionarios.

Tema 4.- Utilización y mantenimiento básico de medios de comunicación y máquinas auxiliares de oficina: fax, fotocopiadoras, multicopistas, encuadernadoras, trituradoras. Conocimiento y empleo de cada uno de ellos.

Tema 5.- Envíos y recibos postales. Envío de telegramas y burofax. Conocimiento, utilización y atención de un servicio telefónico. Manejo y utilización de guías telefónicas.

Tema 6.- La información al público de forma directa y/o telefónica en relación con el organigrama de la Junta de Extremadura. Saber escuchar. Actitud con el interlocutor en situaciones difíciles.

Tema 7.- Las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura: Estructuras Orgánicas. Ubicación física y organismos dependientes.

Tema 8.- Atención al Público. Derechos de los Administrados. Relaciones con los usuarios y visitantes de Centros Públicos.

Tema 9.- Riesgos laborales y prevención de accidentes en subalternos. Medidas preventivas y pautas de actuación ante una emergencia. Prevención de incendios. Planes de Emergencia y Evacuación.

## **TEMA 1.- EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE EXTREMADURA: DEL PODER JUDICIAL EN EXTREMADURA. DE LA ORGANIZACIÓN TERRITORIAL. DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA. DE LA ECONOMÍA Y DE LA HACIENDA. DE LA REFORMA DEL ESTATUTO.**

### **1.- EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE EXTREMADURA: DEL PODER JUDICIAL EN EXTREMADURA**

El Poder Judicial en Extremadura está regulado en el Título III del Estatuto de Autonomía, en los términos siguientes.

#### **Competencias de la Comunidad Autónoma:**

1. En materia de Administración de Justicia, la Comunidad Autónoma asume las competencias que la Ley Orgánica del Poder Judicial atribuya al Gobierno de la Nación.

2. En particular, en los términos previstos por la Ley Orgánica del Poder Judicial, corresponden a los poderes públicos de Extremadura las siguientes funciones:

a) Delimitar las demarcaciones territoriales de sus órganos jurisdiccionales y establecer, mediante ley de la Asamblea, sus sedes.

b) Solicitar, oído el Consejo de Justicia de Extremadura, la revisión de la planta de los juzgados y tribunales para adaptarla a las necesidades de la región. En su caso, por delegación del Gobierno de la Nación, la Junta de Extremadura podrá crear secciones y juzgados.

c) Ejercer las facultades normativas y ejecutivas en la creación, el diseño y la organización de las oficinas judiciales y las unidades administrativas, así como respecto del personal no judicial al servicio de la Administración de Justicia.

d) Ejercer esas mismas facultades en relación con los organismos e instituciones colaboradores de la Administración de Justicia, incluidos los servicios de medicina forense y de toxicología.

e) Proveer de medios personales, materiales y económicos a la Administración de Justicia dentro del marco de sus competencias.

f) Ordenar los servicios de justicia gratuita y de orientación jurídica, así como los de atención a las víctimas de delitos, en los términos que disponga la ley.

g) Ordenar la justicia de paz y de proximidad.

## **TEMA 2.- LA LEY DEL GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA: ESTRUCTURA. TÍTULO PRELIMINAR. EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA. LA JUNTA DE EXTREMADURA.**

### **1.- INTRODUCCIÓN**

La materia de este tema está contenida en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (LGACAE).

Esta Ley regula, en el marco del Estatuto de Autonomía, el régimen jurídico aplicable al Presidente y al Gobierno de la Comunidad Autónoma de Extremadura, la organización y el funcionamiento del Gobierno y de la Administración de la misma y de sus Organismos públicos, así como el sistema de la responsabilidad dimanante de la gestión de los servicios públicos, de sus autoridades y demás personal a su servicio.

**LOS PODERES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA.**- A los efectos de la LGACAE, son poderes de la Comunidad Autónoma de Extremadura:

- El Presidente de la Comunidad Autónoma.
- La Junta de Extremadura.

**LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN.**- Son órganos de Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma:

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

**RÉGIMEN JURÍDICO.**- El funcionamiento del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma se regirá por lo dispuesto en la Constitución, en el Estatuto de Autonomía de Extremadura, por las disposiciones contenidas en la LGACAE y demás Leyes aprobadas por la Asamblea en el ámbito de sus facultades, así como por las demás normas que se dicten en el ejercicio de la potestad reglamentaria.

### **2.- EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA**

#### **2.1.- ESTATUTO PERSONAL DEL PRESIDENTE**

**PRINCIPIOS GENERALES.**- 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.

## **TEMA 3.- LA LEY DE LA FUNCIÓN PÚBLICA DE EXTREMADURA: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. PERSONAL AL SERVICIO DE LA JUNTA DE EXTREMADURA. DERECHOS Y DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS.**

La materia de este tema y de los siguientes está regulada por el Decreto Legislativo 1/1990, de 26 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de la Función Pública de Extremadura. Sobre esta norma legal hay que advertir que ha de ser sustituida por una nueva Ley reguladora de la Función Pública, en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 6 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, lo cual todavía no ha sido llevado a cabo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

### **1.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Está regulado en el Título I de la Ley de la Función Pública de Extremadura, en los términos siguientes.

Objeto.- El objeto de la presente Ley es la ordenación de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en desarrollo de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8, punto 10º, del Estatuto de Autonomía de Extremadura.

Ámbito de aplicación.- La presente Ley será de aplicación:

a) Al personal al servicio de la Junta de Extremadura y demás Organismos e Instituciones de ella dependientes.

El personal laboral se regirá por las normas de Derecho Laboral, sin perjuicio de que se le apliquen los preceptos de esta Ley en que expresamente se mencione.

b) A los funcionarios de la Administración Local, en aquellos aspectos no reservados a la Legislación del Estado por la Ley 7/1985, de 2 de abril.

El Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura podrá dictar normas específicas para adecuar la aplicación de la presente Ley a las peculiaridades del personal docente, investigador y sanitario.

Queda excluido de su ámbito de aplicación el personal al servicio de la Asamblea de Extremadura, al que, no obstante, será de aplicación con carácter exclusivamente supletorio.

### **2.- PERSONAL AL SERVICIO DE LA JUNTA DE EXTREMADURA**

#### **2.1.- CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL**

El personal se clasifica en:

## **TEMA 4.- UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO BÁSICO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y MÁQUINAS AUXILIARES DE OFICINA: FAX, FOTOCOPIADORAS, MULTICOPISTAS, ENCUADERNADORAS, TRITURADORAS. CONOCIMIENTO Y EMPLEO DE CADA UNO DE ELLOS.**

### **1.- UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO BÁSICO: 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.

Los faxes más antiguos utilizaban papel térmico, en rollos de diversos tamaños. Los inconvenientes de este papel son su alto precio, la mala calidad de la reproducción y que la impresión acaba borrándose con el tiempo. Hoy día se ha extendido el uso de papel normal (generalmente DIN A-4).

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:** Como complemento de este apartado se acompaña un Manual de Instalación y Uso de un Fax.

## TEMA 5.- ENVÍOS Y RECIBOS POSTALES. ENVÍO DE TELEGRAMAS Y BUROFAX. CONOCIMIENTO, UTILIZACIÓN Y ATENCIÓN DE UN SERVICIO TELEFÓNICO. MANEJO Y UTILIZACIÓN DE GUÍAS TELEFÓNICAS.

### 1.- ENVÍOS Y RECIBOS POSTALES. ENVÍO DE TELEGRAMAS Y BUROFAX

#### 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.

## TEMA 6.- LA INFORMACIÓN AL PÚBLICO DE FORMA DIRECTA Y/O TELEFÓNICA EN RELACIÓN CON EL ORGANIGRAMA DE LA JUNTA DE EXTREMADURA. SABER ESCUCHAR. ACTITUD CON EL INTERLOCUTOR EN SITUACIONES DIFÍCILES.

### 1.- CONCEPTO Y TIPOS DE 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 7.- LAS CONSEJERÍAS QUE CONFORMAN LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA: ESTRUCTURAS ORGÁNICAS. UBICACIÓN FÍSICA Y ORGANISMOS DEPENDIENTES.

### 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.

La composición actual de las Consejerías es la siguiente:



## TEMA 8.- ATENCIÓN AL PÚBLICO. DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS. RELACIONES CON LOS USUARIOS Y VISITANTES DE CENTROS PÚBLICOS.

### 1.- ATENCIÓN AL PÚBLICO: LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL

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 enfrenteado 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 9.- RIESGOS LABORALES Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES EN SUBALTERNOS. MEDIDAS PREVENTIVAS Y PAUTAS DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA. PREVENCIÓN DE INCENDIOS. PLANES DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN.**

### **1.- RIESGOS LABORALES Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES EN SUBALTERNOS**

#### Manipulación manual de cargas:

Durante la manipulación manual de cargas se deberán adoptar posturas adecuadas, teniendo en cuenta que:

- Para levantar una carga hay que aproximarse a ella. El centro de gravedad del hombre debe estar lo más próximo que sea posible, y por encima, del centro de gravedad de la carga.
- La forma correcta de coger una carga es hacerlo con la palma de la mano y la base de los dedos.
- Las cargas deben levantarse manteniendo la columna vertebral recta y alineada.
- Utilizar los músculos de las piernas para realizar el primer impulso al levantar la carga. Para ello flexionaremos las piernas, doblando las rodillas, sin llegar a sentarnos en los talones
- Los músculos de los brazos deben trabajar a tracción simple, es decir estirados.
- Los brazos deben ser mantenida “suspendida la carga”, pero no elevarla.
- Cuando se trate de desplazar carros móviles, los brazos deben estar extendidos y bloqueados para que nuestro peso se transmita íntegro al carro.
- Las cargas pesadas deben ser transportadas, siempre que sea posible, por medios mecánicos, en caso contrario se realizará entre varias personas.

#### Escaleras de mano:

- Las escaleras de mano tendrán la resistencia, elementos de apoyo y sujeción necesarios para que puedan ser utilizadas con seguridad.
- Las escaleras de tijera dispondrán de elementos de seguridad (tensores) que impidan su apertura al ser utilizadas.
- No utilizar escaleras de mano de cuya resistencia no se tienen garantías.