



TEMARIO
Técnicos Auxiliares
Servicios e Información
Universidad Politécnica de Madrid
Ed. 2019



TEMARIO
TÉCNICOS AUXILIARES - SERVICIOS E INFORMACIÓN
Universidad Politécnica de Madrid
Ed. 2019

© Beatriz Carballo Martín (coord.)
© Ed. TEMA DIGITAL, S.L.
ISBN: 978-84-942320-6-0
DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES (UNIVERSIDADES)
Depósito Legal según Real Decreto 635/2015

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

TEMARIO

Con carácter general, para todas las especialidades y plazas se exigirán los siguientes conocimientos: Elementos Preventivos y de Seguridad: medidas de protección colectiva, equipos de trabajo y equipos de protección individual, de acuerdo con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales; el Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo y el Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Tema 1.- El II Convenio Colectivo del Personal de Administración y Servicios laboral de las Universidades públicas de Madrid (BOCM de 10 de enero de 2006).

Tema 2.- Prevención de Riesgos laborales en relación con el puesto de trabajo.

Tema 3.- Funciones del Personal Técnico Auxiliar.

Tema 4.- Recepción y atención a los usuarios, tanto presencial como telefónica.

Tema 5.- Control y vigilancia de los Centros de Trabajo. Sistemas de seguridad.

Tema 6.- La correspondencia: Concepto de franqueo. Depósito, entrega, recogida y distribución de la correspondencia.

-o-o-o0o-o-o-

TEMA 1.- EL II CONVENIO COLECTIVO DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS LABORAL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE MADRID.

INTRODUCCIÓN

El II Convenio Colectivo del Personal de Administración y Servicios Laboral de las Universidades Públicas de Madrid fue suscrito por la Comisión Negociadora del mismo el día 22 de julio de 2005, y publicado en el BOCM de 10 de enero de 2006. Su ámbito de aplicación afecta a las Universidades siguientes:

- Universidad de Alcalá de Henares
- Universidad Autónoma de Madrid
- Universidad Carlos III de Madrid
- Universidad Complutense de Madrid
- Universidad Politécnica de Madrid
- Universidad Rey Juan Carlos

Consta de 109 artículos, con la siguiente estructura:

- TÍTULO I.- Determinación de las partes que lo conciertan
- TÍTULO II.- Ámbito del convenio
- TÍTULO III.- Condiciones de aplicación
- TÍTULO IV.- Estabilidad en el empleo e incompatibilidades
- TÍTULO V.- Organización del trabajo
 - Capítulo 1.- Régimen de provisión
 - Capítulo 2.- Otras formas de provisión
 - Capítulo 3.- Puestos funcionales
- TÍTULO VI.- Provisión de puestos de trabajo
- TÍTULO VII.- Regulación de las bases de las convocatorias
- TÍTULO VIII.- Jornadas
- TÍTULO IX.- Vacaciones, permisos y licencias
- TÍTULO X.- Suspensión del contrato de trabajo y excedencias

TEMA 2.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN RELACIÓN CON EL PUESTO DE TRABAJO.

1.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN RELACIÓN CON EL PUESTO DE TRABAJO

En la Administración el personal de servicios (Técnicos Auxiliares, Auxiliares de Servicios, Ordenanzas, Subalternos, Conserjes, etc) está sujeto a distintos riesgos laborales, y para evitarlos es conveniente adoptar las siguientes medidas preventivas.

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.

TEMA 3.- FUNCIONES DEL PERSONAL TÉCNICO AUXILIAR.

1.- LOS TÉCNICOS AUXILIARES

El II Convenio Colectivo del Personal Laboral de las Universidades Públicas de Madrid (BOCM 10 de enero de 2006) establece en su art. 9 que existen cuatro grupos profesionales (A, B, C y D) integrados por niveles salariales, exigiéndose para el ingreso en los mismos distinto nivel de titulación académica en función de su rango.

El Grupo D está formado por los Técnicos Auxiliares, y pertenecen a este grupo profesional los trabajadores cuyo puesto de trabajo requiera estar en posesión de los títulos de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, Formación Profesional específica de grado medio o equivalentes, según establezca la Administración Educativa competente, así como aquellos otros cuya prestación exija tener el dominio de un oficio.

2.- FUNCIONES GENÉRICAS

Los Técnicos Auxiliares son equivalentes en sus funciones a otras categorías similares que en otras Universidades y Administraciones Públicas reciben distinta denominación: Auxiliares de Servicio, Subalternos, Ordenanzas, etc.

Pertenecen a esta categoría los trabajadores encargados de ejecutar labores relacionadas con la información, comunicación y control del Centro de trabajo, tanto en su vertiente interna como externa, para cuya realización se requiere atención especial, dependiendo directamente de otro trabajador de categoría superior del que reciben instrucciones genéricas y supervisa su labor.

Son tareas habituales de esta categoría:

- Establecer y atender las comunicaciones telefónicas y megafónicas.
- Mantener al día los listines telefónicos, anotando las modificaciones que se produzcan.
- Control del mantenimiento básico de la centralita.
- Cobro, en su caso, del importe de las llamadas telefónicas, sin responsabilidad contable sobre los fondos.
- Control de accesos y puertas, procediendo, en su caso, a la identificación del personal visitante.
- Vigilancia del interior del recinto del Centro de trabajo, incluidos los espacios abiertos (patios, jardines, etc.) del mismo.
- Efectuar la apertura y cierre de puertas y accesos.

TEMA 4.- RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS, TANTO PRESENCIAL COMO TELEFÓNICA.

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 5.- CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS CENTROS DE TRABAJO. SISTEMAS DE SEGURIDAD.

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.

1.2.- OBJETIVOS DEL CONTROL DE ACCESOS

El objetivo principal cuando se establece un sistema de control de accesos es minimizar o descartar los riesgos de seguridad derivados de entradas y salidas no autorizadas, aplicando los criterios establecidos en el procedimiento para la identificación fiable de personas, vehículos y mercancías.

Las ventajas destacables del control de acceso son:

- Incremento del nivel de seguridad y protección de las personas y bienes.
- Disminución de los actos de robo, hurto, apropiación o utilización indebida, etc.
- Disponibilidad de información fiable del tránsito de personas, vehículos y mercancías.

TEMA 6.- LA CORRESPONDENCIA: CONCEPTO DE FRANQUEO. DEPÓSITO, ENTREGA, RECOGIDA Y DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA.

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.