



TEMARIO
ORDENANZAS
JUNTA DE EXTREMADURA
Ed. 2022



TEMARIO de ORDENANZAS
Junta de Extremadura
Ed. 2022

© 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

TEMARIO COMÚN

Tema 1.- La Constitución Española de 1978 (I): Características. Estructura. Título Preliminar. Los derechos y deberes fundamentales: Derechos y Libertades. Las Cortes Generales: Las Cámaras. La elaboración de las leyes.

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

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.

TEMARIO ESPECÍFICO

Tema 5.- Funciones ordinarias en mantenimiento de instalaciones: Fontanería, cerrajería, electricidad, calefacción, aire acondicionado.

Tema 6.- Funciones del ordenanza en el área administrativa. Servicio de custodia de materiales e instalaciones. Control de entrada. Apertura y cierre de edificios.

Tema 7.- 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 8.- Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura: Estructura y organización. Edificios autonómicos: Localización de las sedes de los órganos principales y de las entidades adscritas o dependientes de las Consejerías.

Tema 9.- La información al público de forma directa y/o telefónica en relación con los servicios de la Junta de Extremadura.

Tema 10.- Atención al público. Derechos de los administrados. Relaciones con los usuarios y visitantes de centros públicos.

Tema 11.- 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 12.- La comunicación telefónica como proyección de la imagen positiva de la Junta de Extremadura. Saber escuchar. Actitud con el interlocutor en situaciones difíciles.

Tema 13.- 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.

-o-o-o0o-o-o-

TEMA 1.- LA CONSTITUCIÓN (I): CARACTERÍSTICAS. ESTRUCTURA. TÍTULO PRELIMINAR. LOS DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES: LOS ESPAÑOLES Y LOS EXTRANJEROS. DERECHOS Y LIBERTADES. LAS CORTES GENERALES: LAS CÁMARAS. LA ELABORACIÓN DE LAS LEYES.

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 cerrado el texto de la Constitución por las Cortes Generales el 31 de octubre de 1978, 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.- ANTECEDENTES, ESTRUCTURA Y CONTENIDO

1.1.- ANTECEDENTES

Las múltiples influencias de una Constitución derivada como la española de 1978 -además de aquellas recibidas del 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, así como 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.

TEMA 2.- LA CONSTITUCIÓN (II): LA CORONA. LA ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL ESTADO. LA REFORMA CONSTITUCIONAL.

1.- LA CORONA

El artículo 1.3 de la Constitución establece que la forma política del Estado español es la Monarquía Parlamentaria. Esta definición implica que el Rey, aún cuando ostenta el cargo de Jefe del Estado, está sometido al Parlamento, siéndole de aplicación la máxima de que *“El Rey reina pero no gobierna”*. En desarrollo de lo dispuesto en el mencionado artículo 1.3, el Título II de la Constitución (arts. 56 a 65) se encabeza con el enunciado *“De la Corona”* que es el nombre clásico para indicar el conjunto de prerrogativas y funciones que corresponden a la Monarquía, personalizada en el Rey.

La Corona, término adoptado del constitucionalismo comparado, es la denominación específica que en España se le ha dado a un órgano constitucional: la Jefatura del Estado. Este órgano constitucional es, pues, un órgano del Estado cuyo titular es el Rey y al que se le atribuyen funciones propias y diferenciadas de las del resto de los poderes del Estado.

La Corona está regulada en el Título II de la Constitución (arts. 56 a 65), con el contenido siguiente.

CARACTERÍSTICAS.- El Rey es el Jefe del Estado, símbolo de su unidad y permanencia, arbitra y modera el funcionamiento regular de las instituciones, asume la más alta representación del Estado español en las relaciones internacionales, especialmente con las naciones de su comunidad histórica, y ejerce las funciones que le atribuyen expresamente la Constitución y las leyes.

Su título es el de Rey de España y podrá utilizar los demás que correspondan a la Corona.

La persona del Rey es inviolable y no está sujeta a responsabilidad. Sus actos estarán siempre refrendados en la forma establecida en la Constitución, careciendo de validez sin dicho refrendo (salvo lo dispuesto sobre distribución del presupuesto para el sostenimiento de su Familia y Casa, y el nombramiento y cese de los miembros civiles y militares de la Casa Real, pues se trata de actos que serán realizados libremente por el Rey).

SUCESIÓN.- La Corona de España es hereditaria en los sucesores de S. M. Don Juan Carlos I de Borbón, legítimo heredero de la dinastía histórica. La sucesión en el trono seguirá el orden regular de primogenitura y representación, siendo preferida siempre la línea anterior a las posteriores; en la misma línea, el grado más próximo al más remoto; en el mismo grado, el varón a la mujer, y en el mismo sexo, la persona de más edad a la de menos.

El Príncipe heredero, desde su nacimiento o desde que se produzca el hecho que origine el llamamiento, tendrá la dignidad de Príncipe de Asturias y los demás títulos vinculados tradicionalmente al sucesor de la Corona de España.

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

1.1.- ANTECEDENTES

- **Régimen preautonómico**

La aprobación del régimen preautonómico para Extremadura, establecido por Real Decreto Ley 19/1978, de 13 de junio, creaba la Junta Regional de Extremadura como ente preautonómico de la Región, dotado de personalidad jurídica, con ámbito territorial en los municipios de las provincias de Cáceres y Badajoz y cuyas instituciones regionales tenían carácter provisional, hasta tanto se constituyeran los órganos autonómicos de acuerdo con lo que estableciera la Constitución.

El Real Decreto Ley 19/1978, desarrollado mediante Decreto 1518/1978, de 13 de junio, del Consejo de Ministros, dio satisfacción al deseo, expresado por las fuerzas parlamentarias de Extremadura en su reiterada manifestación y aspiración, de poder contar con instituciones propias dentro de la unidad de España, aún de forma provisional y antes de que se promulgara la Constitución.

El 30 de diciembre de 1978, el Ministro para las Relaciones con las Regiones, se reunió con miembros de la Junta Regional de Extremadura para la constitución de la Comisión Mixta encargada de las transferencias de competencias desde la Administración Central a la Administración Autonómica. Será a partir del 21 de diciembre de 1979 cuando empezaron a materializarse las primeras transferencias.

La inicial discusión sobre la vía constitucional a seguir para el acceso a la autonomía de la región extremeña quedó zanjada por los acuerdos autonómicos que establecieron -a excepción hecha de Cataluña, País Vasco, Galicia y Andalucía- a través de la vía del artículo 143 de la Constitución para los restantes Entes preautonómicos. En el marco de dichas acuerdos, el 12 de Mayo de 1980 la Junta Regional acuerda iniciar el proceso autonómico para la elaboración del Estatuto de Autonomía, para lo cual es convocada la Asamblea integrada por los miembros de las Diputaciones y los Diputados y Senadores de la región, en el seno de la cual se constituye una Comisión redactora que elaboraría un Anteproyecto de Estatuto. Será el 12 de diciembre de 1981 cuando se apruebe, en la ciudad de Mérida, por la Asamblea de Parlamentarios, el Proyecto de Estatuto de Autonomía para Extremadura.

En su conjunto, el texto del proyecto de Estatuto, no suscitó importante desacuerdos en su tramitación parlamentaria ante las Cortes Generales, aprobándose, como Ley Orgánica, con 228 votos a favor, 3 en contra y 72 abstenciones, en sesión nº 13 del Congreso de los Diputados, celebrada el 25 de febrero de 1983.

El 8 de mayo de 1983 se celebran las primeras elecciones a la Asamblea 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.

1.- LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1.1.- INTRODUCCIÓN

El artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Este mandato constitucional conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo y encuentra en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales su pilar fundamental. En la misma se configura el marco general en el que habrán de desarrollarse las distintas acciones preventivas, en coherencia con las decisiones de la Unión Europea que ha expresado su ambición de mejorar progresivamente las condiciones de trabajo y de conseguir este objetivo de progreso con una armonización paulatina de esas condiciones en los diferentes países europeos.

De la presencia de España en la Unión Europea se deriva, por consiguiente, la necesidad de armonizar nuestra política con la naciente política comunitaria en esta materia, preocupada, cada vez en mayor medida, por el estudio y tratamiento de la prevención de los riesgos derivados del trabajo. Buena prueba de ello fue la modificación del Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea por la llamada Acta Única, a tenor de cuyo artículo 118 A) los Estados miembros vienen, desde su entrada en vigor, promoviendo la mejora del medio de trabajo para conseguir el objetivo antes citado de armonización en el progreso de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Este objetivo se ha visto reforzado en el Tratado de la Unión Europea mediante el procedimiento que en el mismo se contempla para la adopción, a través de Directivas, de disposiciones mínimas que habrán de aplicarse progresivamente.

Consecuencia de todo ello ha sido la creación de un acervo jurídico europeo sobre protección de la salud de los trabajadores en el trabajo. De las Directivas que lo configuran, la más significativa es, sin duda, la 89/391/CEE, relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, que contiene el marco jurídico general en el que opera la política de prevención comunitaria.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL) transpone al Derecho español la citada Directiva, al tiempo que incorpora al que será nuestro cuerpo básico en esta materia disposiciones de otras Directivas cuya materia exige o aconseja la transposición en una norma de rango legal, como son las Directivas 92/85/CEE, 94/33/CEE y 91/383/CEE, relativas a la protección de la maternidad y de los jóvenes y al tratamiento de las relaciones de trabajo temporales, de duración determinada y en empresas de trabajo temporal. Así pues, el mandato constitucional contenido en el artículo 40.2 de nuestra ley de leyes y la comunidad jurídica establecida por la Unión Europea en esta materia configuran el

TEMA 5.- FUNCIONES ORDINARIAS EN MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES: FONTANERÍA, CERRAJERÍA, ELECTRICIDAD, CALEFACCIÓN, AIRE ACONDICIONADO.

1.- MANTENIMIENTO BÁSICO DE FONTANERÍA, CALEFACCIÓN Y AIRE ACONDICIONADO

1.1.- SUSTITUCIÓN DE GRIFOS, LLAVES Y VÁLVULAS

- Grifería monobloque

El antiguo sistema de instalación de grifos independientes, para el agua caliente y fría está siendo sustituido en la actualidad por la moderna grifería llamada monobloque, por estar formada por un cuerpo sólido sobre el cual van montados los grifos de paso y el caño de salida. Esta disposición permite efectuar la mezcla de agua caliente con la fría dentro del cuerpo del grifo obteniendo una sola salida a la temperatura deseada.

La grifería de este tipo, diseñada para su aplicación en fregaderos, dispone de sistema de montaje que permite el caño de salida un movimiento giratorio para poder alcanzar todos los puntos del fregadero o los dos senos del mismo según el tipo instalado.

Se introduce el grifo por el agujero del fregadero colocándole arandela de goma entre el cuerpo del grifo y el fregadero, y por medio de una arandela y una tuerca se consigue el apriete correcto sobre el fregadero fijando el cuerpo del grifo.

La alimentación de agua fría y caliente se efectúa de la forma siguiente: Del interior del cuerpo del grifo salen dos tubos conectando cada uno de ellos a su grifo correspondiente.

Sobre cada tubo debe fijarse la alimentación correspondiente, utilizando la pieza de empalme o machón, tuercas, racores, juntas y arandelas.

Al conectar las tuberías a los grifos debe tenerse en cuenta que el agua caliente quede situada en el grifo del lado izquierdo, visto éste por la parte frontal. Esto se hace así porque normalmente el mando de los grifos se hace con la mano derecha y al estar situado el mando de agua caliente en el lado izquierdo, no se actúa en el mismo por instinto, sino que hay que variar el movimiento y así sabemos que es caliente.

- Grifería batería empotrada

Otro sistema de grifería utilizado para el servicio de fregadero es el denominado de batería empotrada. Como podemos ver existen dos diseños de este tipo de grifería de la cual hay gran variedad en el mercado.

El principio de funcionamiento es el siguiente: Sobre la conducción de alimentación de cada tipo de agua se monta el cuerpo del grifo, el cual va unido al otro cuerpo y a la salida del agua por medio de una pieza en forma de T. Este conjunto se empotra en la pared quedando las bocas al descubierto para el montaje de los grifos y del soporte para el caño de salida.

TEMA 6.- FUNCIONES DEL ORDENANZA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA. SERVICIO DE CUSTODIA DE MATERIALES E INSTALACIONES. CONTROL DE ENTRADA. APERTURA Y CIERRE DE EDIFICIOS.

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 7.- 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

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 (Red Telefónica Conmutada: 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.

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, periodo en que se volvería obsoleta, o su capacidad no daría abasto para el crecimiento de la institución. 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.- CONSEJERÍAS QUE CONFORMAN LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA: 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 9.- 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 10.- 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 11- 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 12.- 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 13.- 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.