

- **TEMARIO** -
oposiciones

tutemario

1ª PARTE: TEMAS DEL 1 AL 8



CONSERJES

AYUNTAMIENTO DE CREVILLENTE

TEMAS:

12

PLAZAS:

9

ED. 2025

ENA

editorial

TEMARIO OPOSICIONES CONSERJES

AYUNTAMIENTO DE CREVILLENTE

Ed. 2025

Editorial ENA

ISBN: 979-13-87829-07-0

DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES

Depósito Legal según Real Decreto 635/2015

Prohibido su REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL SIN PERMISO DE EDITORIAL ENA

INTRODUCCIÓN:

Vamos a desarrollar en este LIBRO-TEMARIO, los 12 temas solicitados para el estudio de la primer fase de oposición (primer ejercicio) de las 9 plazas de Conserjes convocadas por el Ayuntamiento de Crevillente, Por Resolución de Alcaldía nº 1079 de 15 de abril de 2025, se aprobó la convocatoria y bases específicas para la provisión en propiedad, con funcionarios/as de carrera, de nueve plazas de Conserje, vacantes en la plantilla municipal, mediante el sistema de concurso-oposición, siete plazas por turno libre y dos plazas por el turno de diversidad funcional, pertenecientes a las Ofertas de Empleo Público de los años 2022, 2023 y 2024.

ANEXO I. TEMARIO

Tema 1. La Constitución Española de 1978: Estructura y contenido. Derechos y deberes fundamentales. Las Entidades Locales.

Tema 2. El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana. Estructura, contenido esencial y principios rectores. Competencias. Instituciones.

Tema 3. El régimen local español. El municipio. Concepto y elementos del municipio. El término municipal. La población. El empadronamiento.

Tema 4. Organización municipal: órganos de gobierno del municipio. Competencias municipales.

Tema 5. Los Órganos colegiados locales: Convocatoria, orden del día y requisitos de constitución. Régimen de funcionamiento.

Tema 6. Personal al servicio de las Corporaciones Locales. Derechos y deberes del personal empleado público.

Tema 7.- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales: objeto, ámbito de aplicación, derechos y obligaciones. Aspectos básicos de la evacuación de edificios: planes de actuación frente a emergencias.

Tema 8. Atención al público: acogida e información al ciudadano. Las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano. Habilidades de comunicación.

El trabajo en equipo. La integración en un equipo de trabajo. Administración del tiempo. Gestión y resolución de conflictos.

Tema 9. Actividad administrativa y ofimática: Procesadores de texto y hojas de cálculo (nivel usuario): principales funciones y utilidades. Red Internet: conceptos básicos, navegación y uso del correo electrónico. Sede electrónica del Ayuntamiento de Crevillente (información y procedimientos relacionados con el ciudadano).

Tema 10. Apertura y cierre de edificios y locales: Control de los accesos al edificio. Custodia de máquinas, mobiliario, instalaciones y locales. Puesta en marcha y parada de instalaciones.

Tema 11. - Conocimientos básicos de funcionamiento y mantenimiento de los edificios y sus instalaciones: Instalaciones eléctricas. Aparatos eléctricos (proyectores, videoproyectores, sistemas de sonido y megafonía). Sistemas de iluminación. Instalaciones de agua. Instalaciones de climatización (calefacción y aire acondicionado). Cerrajería y carpintería básica.

Tema 12.- Conocimiento básico del callejero de Crevillente. Pedanías: Localización y aspectos de interés. Edificios e instalaciones públicas de titularidad del Ayuntamiento de Crevillente: Localización y usos.

NOTA.- En el supuesto de que algún tema de los integrantes en el presente temario se viese afectado por alguna modificación, ampliación o derogación legislativa durante el transcurso de la misma, se exigirá en todo caso la legislación vigente en el momento de la realización de las respectivas pruebas.

INFORMACIÓN IMPORTANTE: EN ESTE LIBRO SE DESARROLLARAN LOS 12 TEMAS DEL ANEXO I. EN CASO DE SUPERAR LA PRIMERA PRUEBA, DISPONEMOS DE OTRO LIBRO PARA LA PREPARACIÓN DE LAS SEGUNDA Y TERCERA PRUEBA. SI ADQUIERES ESTE TEMARIO Y DESEAS TAMBIÉN EL DE LA SEGUNDA PRUEBA, NOS LO INDICAS Y TE HAREMOS UN CUPÓN DESCUENTO PARA ADQUIRIR EL SEGUNDO LIBRO DE TEMARIO O TEST.

EL ANEXO II ES EL SIGUIENTE:

ANEXO II. Tareas del puesto de CONSERJE DE INSTALACIONES MUNICIPALES

Funciones genéricas:

CONSERJE DE INSTALACIONES MUNICIPALES AP 31-10-22

1. Apertura y cierre de dependencias. Custodia de llaves. Cobro de entradas.
2. Vigilancia de las dependencias, notificando al responsable las anomalías detectadas.
3. Atención al público y del control de entrada y salida de personal ajeno a la Dependencia Municipal.
4. Realización de operaciones sencillas y repetitivas, tales como fotocopias, ensobrar, archivar, grapar, encarpetar, poner sellos, etc., con ayuda, si es necesario, de máquinas simples.
5. Realiza dentro de la Dependencia Municipal, los traslados de mobiliario, materiales y enseres que fueren precisos.
6. Preparación y adecuación del local para la correcta prestación del servicio municipal.
7. Asistencia a plenos, bodas y actos protocolarios en caso que sea necesario.
8. Atención al público en las llamadas telefónicas e información al público en mostrador.
9. Manejo de maquinaria adecuada a las operaciones de manejo sencillo (centralita telefónica, máquina de encuadernación, etc.).
10. Recogida de mensajes y remisión a sus destinatarios.
11. Admisión y envío de correspondencia externa e interna.
12. Realización de encargos del Ayuntamiento con servicios exteriores.
13. Recepción, conservación y distribución de documentos.
14. Otros trabajos complementarios de su actividad principal o de carácter administrativo sencillo, que sean precisos para el correcto funcionamiento de la Dependencia Municipal a la que está adscrito.
15. Realización, previo aprendizaje o adaptación en los casos necesarios, de operaciones complementarias y auxiliares de carácter muy simple, pertenecientes a otras especialidades distintas de lo habitual pero necesarias para realizar su actividad específica (clasificación archivos o documentos, etc.).
16. Realización de pequeñas tareas de jardinería, de forma básica y elemental, para el mantenimiento del jardín si existe, con el adecuado decoro y conservación.

17. Realización de pequeñas tareas de pintura, de forma básica y elemental, necesarias para la adecuada conservación de la Dependencia.
18. Realización de pequeños trabajos de carpintería, de forma básica y elemental, necesarios para el adecuado mantenimiento del mobiliario e instalaciones.
19. Realización de pequeñas tareas de electricidad, de forma básica y elemental, pero necesaria para el adecuado funcionamiento y seguridad del servicio.
20. Realización de pequeñas tareas de fontanería, básicas y elementales, pero necesarias para el adecuado funcionamiento de las instalaciones (aseos, duchas, grifos...).

INDICE:

INTRODUCCIÓN:	3
INDICE:.....	6
TEMA 1. LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978: ESTRUCTURA Y CONTENIDO. DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES. LAS ENTIDADES LOCALES.	7
TEMA 2. EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA. ESTRUCTURA, CONTENIDO ESENCIAL Y PRINCIPIOS RECTORES. COMPETENCIAS. INSTITUCIONES.	21
TEMA 3. EL RÉGIMEN LOCAL ESPAÑOL. EL MUNICIPIO. CONCEPTO Y ELEMENTOS DEL MUNICIPIO. EL TÉRMINO MUNICIPAL. LA POBLACIÓN. EL EMPADRONAMIENTO.	42
TEMA 4. ORGANIZACIÓN MUNICIPAL: ÓRGANOS DE GOBIERNO DEL MUNICIPIO. COMPETENCIAS MUNICIPALES.	42
TEMA 5. LOS ÓRGANOS COLEGIADOS LOCALES: CONVOCATORIA, ORDEN DEL DÍA Y REQUISITOS DE CONSTITUCIÓN. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO.	83
TEMA 6. PERSONAL AL SERVICIO DE LAS CORPORACIONES LOCALES. DERECHOS Y DEBERES DEL PERSONAL EMPLEADO PÚBLICO.....	151
TEMA 7.- LEY 31/1995, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, DERECHOS Y OBLIGACIONES. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EVACUACIÓN DE EDIFICIOS: PLANES DE ACTUACIÓN FRENTE A EMERGENCIAS.	188
TEMA 8. ATENCIÓN AL PÚBLICO: ACOGIDA E INFORMACIÓN AL CIUDADANO. LAS FUNCIONES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN. EL TRABAJO EN EQUIPO. LA INTEGRACIÓN EN UN EQUIPO DE TRABAJO. ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO. GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. ..	252

Tema 1. La Constitución Española de 1978: Estructura y contenido. Derechos y deberes fundamentales. Las Entidades Locales.

Vamos a clasificar este tema en 3 apartados:

1.1.- LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978: ESTRUCTURA Y CONTENIDO.

1.2.- DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES.

1.3.- LAS ENTIDADES LOCALES.

1.1.- LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978: ESTRUCTURA Y CONTENIDO.

Estructura y contenido esencial de la Constitución Española

La Constitución se puede dividir en dos partes:

La parte dogmática: es la que abarca el Título Preliminar y el Título I, y reconoce los principios constitucionales del ordenamiento político del Estado. Esta parte designa todos aquellos artículos que enuncian los principios básicos y los valores reconocidos en la Constitución. Es decir, contiene los preceptos que formulan los principios básicos, derechos y libertades de los ciudadanos. Los derechos tienen eficacia jurídica directa, vinculan a los poderes públicos y son directamente tutelables por los Tribunales.

La parte orgánica: del Título II al X, la organización de los poderes y del territorio. Establece el número, composición y funcionamiento de los principales órganos del Estado y las competencias de cada uno de ellos.

La constitución española está compuesta por 1 preámbulo, 1 Título Preliminar y 10 títulos, 169 artículos que se estructuran de la siguiente forma:

- ✚ **Título Preliminar** (artículos 1 al 9).
- ✚ **Título 1: De los derechos y deberes fundamentales** (10 al 55).
 - Capítulo 1: De los españoles y extranjeros (11 al 13).
 - Capítulo 2: De los derechos y libertades (14 al 38).
 - Sección 1: De los derechos fundamentales y las libertades públicas (15 al 29).
 - Sección 2: De los derechos y deberes de los ciudadanos (30 al 38).
 - Capítulo 3: De los principios rectores de la política social y económica (39 al 52).
 - Capítulo 4: De las garantías de las libertades y derechos fundamentales (53 al 54).
 - Capítulo 5: De la suspensión de los derechos y libertades (55).
- ✚ **Título 2: De la Corona** (56 al 65).
- ✚ **Título 3: De las Cortes generales** (66 al 96).

Tema 2. El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana. Estructura, contenido esencial y principios rectores. Competencias. Instituciones.

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.

CONTENIDO Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL ESTATUTO DE AUTONOMIA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA:

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, como norma institucional básica, establece los elementos constitutivos e identificativos de la Comunidad Valenciana (denominación, territorio, lenguas, bandera e himno), así como los principios que rigen la política social y económica. Debe destacarse que la declaración de la oficialidad del idioma valenciano y del castellano se acompaña del reconocimiento del derecho de uso de ambas y la especial protección y respeto a la recuperación del idioma valenciano.

Tras la reforma de 2006 se ha introducido en este título la referencia a la identidad diferenciada como "nacionalidad histórica" de la Comunidad Autónoma dentro de la unidad de la nación española; incorporando también la referencia a los valores de la Unión Europea concretando el contenido de la condición política de valenciano; la aplicación del Derecho Civil Foral valenciano y la realidad de los ciudadanos de la Unión Europea residentes en la Comunidad Valenciana. Con relación a la lengua propia de la Comunidad Valenciana, esto es el valenciano, se hace mención expresa en el nuevo artículo sexto a la Acadèmia Valenciana de la Llengua como "Institución normativa del idioma valenciano".

Con carácter innovador, tras la reforma de 2006, aparece a continuación en el Estatuto un nuevo Título II bajo la rúbrica "De los Derechos los Valencianos y Valencianas" que hace referencia tanto a los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española como en el Ordenamiento de la Unión Europea y los instrumentos internacionales de protección de los mismos. Entre otras cuestiones novedosas, se contempla específicamente el derecho al agua de calidad y al aprovechamiento de los excedentes de otras cuencas de acuerdo con la Constitución y la legislación estatal, derechos del sector agrario valenciano, de la protección del medio ambiente y al desarrollo de políticas activas de infraestructuras y el compromiso de elaborar una Ley-Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana.

Seguidamente, el Estatuto se ocupa del conjunto de instituciones de autogobierno de la Comunitat que constituyen la Generalitat: Les Corts Valencianes o Les Corts, el President, el Consell y las demás instituciones que determina el Estatuto, como el Síndic de Greuges, alto comisionado de las Cortes para la defensa de los derechos y libertades reconocidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto en las actuaciones de la administración pública de la Generalitat, de las autoridades y personal, de los organismos autónomos y de los entes locales- y el Consell Valencià de Cultura, encargado del asesoramiento de las Instituciones Públicas de la Generalitat en materias que afecten a la cultura valenciana y de la defensa y promoción de los valores lingüísticos y culturales valencianos. Asimismo, la Sindicatura de Comptes -con precedente en el Mestre Racional creado por Pedro el grande en 1283, realiza el control externo de la gestión económico financiera del sector público valenciano y de sus cuentas- y el Comité Econòmic i Social -previsto como Consejo en el Estatuto, actúa como órgano consultivo del gobierno e instituciones públicas en materias económicas, sociales, laborales y de empleo- se regulan estatutariamente junto a las disposiciones relativas a la Hacienda y el Patrimonio de la Generalitat. Tras la reforma de 2006, aparecen ya relacionadas en este Título como instituciones estatutarias el Consell Jurídic Consultiu, cuyos dictámenes son preceptivos en los anteproyectos de reforma de Estatuto, de leyes, de proyectos de decretos legislativos y reglamentos, así como para la interposición de recursos de inconstitucionalidad y conflictos de competencias y la Acadèmia Valenciana de la Llengua, que nace con el objetivo de determinar una norma lingüística del idioma valenciano y velar y defender su entidad.

Precisamente, respecto a Les Corts Valencianes o Les Corts, a las que se reconoce inviolabilidad y que gozan de autonomía, la nueva redacción de 2006 fija su composición en un número no inferior a noventa y nueve

Tema 3. El régimen local español. El municipio. Concepto y elementos del municipio. El término municipal. La población. El empadronamiento.

Tema 4. Organización municipal: órganos de gobierno del municipio. Competencias municipales.

VAMOS A UNIR ESTOS DOS TEMAS EN UNO AL TRATARSE DE LA MISMA LEGISLACIÓN.

EL RÉGIMEN LOCAL

El régimen local español, puede definirse de forma coloquial, como el conjunto de todas las normativas que regulan las entidades locales en todos sus ámbitos, tanto de organización, presupuestos, características propias, relaciones con la Administración General del Estado, personal, hacienda, etc.

En el Boletín Oficial del Estado, encontramos un código de normativas de las entidades locales, lo cual podría denominarse el listado del Régimen Local. Este listado es el siguiente:

CARTA EUROPEA DE AUTONOMÍA LOCAL

1. Carta Europea de Autonomía Local. Hecha en Estrasburgo el 15 de octubre de 1985

DISPOSICIONES GENERALES

2. Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local

3. Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local

4. Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local. [Inclusión parcial]

ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES

5. Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales

POBLACIÓN Y DEMARCACIÓN TERRITORIAL DE LAS ENTIDADES LOCALES

6. Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales

7. Real Decreto 3426/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula el procedimiento de deslinde de términos municipales pertenecientes a distintas Comunidades Autónomas

8. Real Decreto 382/1986, de 10 de febrero, por el que se crea, organiza y regula el funcionamiento del Registro de Entidades Locales

9. Orden de 3 de junio de 1986 por la que se desarrolla el Real Decreto 382/1986, de 10 de febrero, por el que se crea, organiza y regula el funcionamiento del Registro de Entidades Locales

10. Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal

Tema 5. Los Órganos colegiados locales: Convocatoria, orden del día y requisitos de constitución. Régimen de funcionamiento.

A.-ÓRGANOS COLEGIADOS DE LAS ENTIDADES LOCALES:

Son órganos creados formalmente, integrados por tres o más personas, con funciones administrativas de decisión, asesoramiento, seguimiento, coordinación y control de otros órganos o actividades.

B.-ÓRGANOS NECESARIOS DE LAS ENTIDADES LOCALES:

Son órganos necesarios o colegiados del Ayuntamiento:

- a) El Alcalde.
- b) Los Tenientes de Alcalde.
- c) El Pleno.
- d) La Comisión de Gobierno en los Municipios con población de derecho superior a 5.000 habitantes y, en los de menos, cuando así lo disponga su Reglamento orgánico o así lo acuerde el Pleno de su Ayuntamiento.

C.- ÓRGANOS COMPLEMENTARIOS DE LAS ENTIDADES LOCALES:

Son órganos complementarios las Comisiones informativas, la Comisión especial de cuentas, los Concejales delegados, los Consejos Sectoriales, los Representantes del Alcalde, las Juntas Municipales de distrito y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

A – FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS COLEGIADOS

El funcionamiento de los órganos colegiados locales se encuentra regulado en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y en el Real Decreto 2568/1986, de 28 de nov., por el que se aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales.

1.1 Funcionamiento del Pleno

Los órganos colegiados de las entidades locales funcionan en régimen de sesiones ordinarias de periodicidad preestablecida y extraordinarias, que pueden ser además, urgentes.

A Sesiones ordinarias

Son aquellas cuya Periodicidad está preestablecida.

Las sesiones del Pleno son convocadas por el Alcalde.

- En todo caso:

POBLACIÓN MUNICIPIO	MÍNIMO
Pleno Ayto de Municipio >20.000 hab.	1 vez cada mes
Pleno Ayto de Municipio entre 5.001 a 20.000 hab.	1 cada 2 meses

Tema 6. Personal al servicio de las Corporaciones Locales. Derechos y deberes del personal empleado público.

Primero, comenzamos por ver que nos dicen las dos leyes del régimen local, acerca del personal al servicio de las Corporaciones Locales:

La Ley estatal, nos indica lo siguiente en su Título VII:

TÍTULO VII: PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ENTIDADES LOCALES

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 89.

El personal al servicio de las entidades locales estará integrado por funcionarios de carrera, contratados en régimen de derecho laboral y personal eventual que desempeña puestos de confianza o asesoramiento especial.

Artículo 90.

1. Corresponde a cada Corporación local aprobar anualmente, a través del Presupuesto, la plantilla, que deberá comprender todos los puestos de trabajo reservados a funcionarios, personal laboral y eventual.

Las plantillas deberán responder a los principios de racionalidad, economía y eficiencia y establecerse de acuerdo con la ordenación general de la economía, sin que los gastos de personal puedan rebasar los límites que se fijen con carácter general.

2. Las Corporaciones locales formarán la relación de todos los puestos de trabajo existentes en su organización, en los términos previstos en la legislación básica sobre función pública.

Corresponde al Estado establecer las normas con arreglo a las cuales hayan de confeccionarse las relaciones de puestos de trabajo, la descripción de puestos de trabajo tipo y las condiciones requeridas para su creación, así como las normas básicas de la carrera administrativa, especialmente por lo que se refiere a la promoción de los funcionarios a niveles y grupos superiores.

3. Las Corporaciones locales constituirán Registros de personal, coordinados con los de las demás Administraciones públicas, según las normas aprobadas por el Gobierno. Los datos inscritos en tal Registro determinarán las nóminas, a efectos de la debida justificación de todas las retribuciones.

Artículo 91.

1. Las Corporaciones locales formarán públicamente su oferta de empleo, ajustándose a los criterios fijados en la normativa básica estatal.

2. La selección de todo el personal, sea funcionario o laboral, debe realizarse de acuerdo con la oferta de empleo público, mediante convocatoria pública y a través del sistema de concurso, oposición o concurso-oposición libre en los que se garanticen, en todo caso, los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.

CAPÍTULO II DISPOSICIONES COMUNES A LOS FUNCIONARIOS DE CARRERA

Artículo 92. Funcionarios al servicio de la Administración local.

1. Los funcionarios al servicio de la Administración local se rigen, en lo no dispuesto en esta Ley, por la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, por la restante legislación del Estado en materia

Tema 7.- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales: objeto, ámbito de aplicación, derechos y obligaciones. Aspectos básicos de la evacuación de edificios: planes de actuación frente a emergencias.

Vamos a clasificar este tema en dos partes:

7.1.- LEY 31/1995, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, DERECHOS Y OBLIGACIONES.

7.2.- ASPECTOS BÁSICOS DE LA EVACUACIÓN DE EDIFICIOS: PLANES DE ACTUACIÓN FRENTE A EMERGENCIAS.

7.1.- LEY 31/1995, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, DERECHOS Y OBLIGACIONES.

LEY 31/1995, DE 8 DE NOVIEMBRE, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

ESTRUCTURA:

Preámbulo

CAPÍTULO I. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 1. Normativa sobre prevención de riesgos laborales.

Artículo 2. Objeto y carácter de la norma.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

Artículo 4. Definiciones.

CAPÍTULO II. Política en materia de prevención de riesgos para proteger la seguridad y la salud en el trabajo

Artículo 5. Objetivos de la política.

Artículo 6. Normas reglamentarias.

Artículo 7. Actuaciones de las Administraciones públicas competentes en materia laboral.

Artículo 8. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Artículo 9. Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Artículo 10. Actuaciones de las Administraciones públicas competentes en materia sanitaria.

Artículo 11. Coordinación administrativa.

Artículo 12. Participación de empresarios y trabajadores.

Artículo 13. Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

CAPÍTULO III. Derechos y obligaciones

Tema 8. Atención al público: acogida e información al ciudadano. Las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano. Habilidades de comunicación. El trabajo en equipo. La integración en un equipo de trabajo. Administración del tiempo. Gestión y resolución de conflictos.

Atención al público: acogida e información al ciudadano. Las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano. Habilidades de comunicación

1.-INFORMACION Y ATENCION AL CIUDADANO Y A OTRO PERSONAL VISITANTE

Una de las funciones principales del personal auxiliar administrativo, subalterno, ordenanza, auxiliar de servicios, etc, son: Entradas, salidas, recepción y atención a las personas usuarias.

La función de información y atención al público, también es importante, debiendo recibir a las visitas con cortesía y diligencia. El personal subalterno o auxiliar, que se encarga del control de acceso, es la primera persona con la que se tiene contacto, por lo tanto, es la imagen de la Administración. La información transmitida del mensaje que se envíe a la ciudadanía va a depender de la imagen que capte la sociedad del servicio ofrecido. La ciudadanía demanda una información o servicio de calidad, con un trato amable y unas formas correctas, siempre que el tiempo lo permita.

Aparte de una atención personal y correcta, hay que conseguir que el servicio requerido sea el adecuado. Una insatisfacción en la solución de las necesidades personales, puede generar una percepción negativa de la Administración. La información se puede definir como un conjunto de datos los cuales tienen un significado concreto y que sirven para resolver dudas y propósitos a quien recibe dicha información, es decir, cuando disponemos de muchos datos, estos los estructuraremos y los asociaremos a un objeto o producto de modo que adquieran un significado, de ahí se obtiene la INFORMACIÓN.

En la atención al ciudadano, también influyen la formación de impresiones, las cuales se entienden el proceso mediante el cual se infieren características psicológicas a partir de la conducta y atributos de la persona, y la organización de esas inferencias.

Las primeras impresiones, formadas con muy pocos elementos significativos, pueden ser muy importantes porque:

- * Suelen ser bastante duraderas y estables.
- * Pueden influir notablemente en el desarrollo de posteriores interacciones.

Entre los Procesos fundamentales implicados en la formación de la primera impresión destacan:

- Quien se forma esa primera impresión deduce los rasgos y emociones del otro.
- La formación de esa primera impresión permite definir las expectativas mutuas.
- La formación de una primera impresión implica la atribución de ciertas características a la personalidad del otro.