

- TEMARIO - oposiciones

tutemario

1ª PARTE: TEMAS GENERALES DEL a) AL d)
TEMAS ESPECÍFICOS DEL e) AL f)



AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA

TEMAS:

10

ED. 2026

ENA
editorial

TEMARIO OPOSICIONES ORDENANZAS AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA

Ed. 2026

Editorial ENA

ISBN: 979-13-87829-60-5

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 de los temas solicitados para el estudio de la fase de oposición de:

- Convocatoria para la provisión en propiedad de **23 plazas de ordenanzas**, funcionarios/as de carrera, en turno libre, mediante sistema de oposición en la oferta de empleo público de 2020, 2023 y 2024 del Excmo. Ayuntamiento de Córdoba:
 - Publicadas **2 plazas de ordenanzas** en el BOP nº 110 de 10 de junio de 2024 mediante Decreto nº 2024/10266 de 23 de mayo de 2024 y rectificadas mediante Decreto nº 2024/10226 de 11 de julio de 2024 publicadas en POB nº 150 de 5 de agosto de 2024.
 - Publicadas **21 plazas de ordenanzas** en el BOP 99 de 23 de mayo de 2025 mediante Decreto nº 2025/6534 de 08 de mayo de 2025.
- Convocatoria para la provisión en propiedad de 21 plazas de ordenanzas, en régimen de Funcionario de Carrera, mediante sistema de oposición, en turno libre, pertenecientes a la Oferta de Empleo Público de 2023-2024 del Excmo. Ayuntamiento de Córdoba. Aprobado mediante Decreto nº 2025/6534, de 8 de mayo de 2025.

El temario es el siguiente:

A) TEMAS GENERALES

- a) La Constitución Española de 1978: Estructura y principios básicos. Derechos y deberes fundamentales. Organización territorial del Estado.
- b) La Administración Local: regulación y principios constitucionales. El Municipio: elementos y competencias. Organización de los municipios de gran población. El personal al servicio de la Administración Local.
- c) La igualdad efectiva de mujeres y hombres. Políticas públicas para la igualdad. Medidas de protección integral contra la violencia de género. Derechos de las mujeres víctimas de violencia de género.
- d) Prevención de riesgos laborales y protección de la seguridad y salud en el trabajo: Derechos y obligaciones del empresario y los trabajadores. Los delegados de Prevención. El Comité de Seguridad y Salud.

B) TEMAS ESPECÍFICOS

- e) Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas. La atención, acogida e información del ciudadano. Los diferentes tipos de comunicación. Respuestas ante situaciones conflictivas con los usuarios. Recepción y servicio de atención telefónico.
- f) Características y manipulación de máquinas reproductoras, duplicadoras, faxes, encuadernadoras, destructoras de documentos y otras máquinas similares. Revisión y reposición de material de oficina. El papel: tipos y formatos. Grapado y plastificado. Corrección de anomalías y defectos que no requieran calificación técnica especial.
- g) Correspondencia. Tipos de envíos. Nociones básicas sobre certificados postales y notificaciones. Acuse de recibo. Depósito, entrega, recogida y distribución de correspondencia y objetos. Almacenamiento y traslado de materiales y enseres. Manipulación manual de cargas.
- h) La prevención de riesgos laborales en el ejercicio de las funciones del personal subalterno. Planes de evacuación en locales y edificios de pública concurrencia. Medidas preventivas y pautas de actuación ante

incendios y emergencias. Instalaciones de protección contra incendios. Primeros auxilios. Manual para situaciones de emergencia en edificios municipales del Ayuntamiento de Córdoba.

i) Disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. Señalización de seguridad y salud en el trabajo.

j) Edificios municipales dependientes del Ayuntamiento de Córdoba: localización; usos y servicios; características básicas. La red de Centros Cívicos Municipales: localización y características principales. Los Centros de Servicios Sociales: localización y características básicas. Museos dependientes del Ayuntamiento de Córdoba: localización y principales peculiaridades.”

INDICE:

INTRODUCCIÓN:	3
INDICE:	5
A) TEMAS GENERALES	6
A) LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978: ESTRUCTURA Y PRINCIPIOS BÁSICOS. DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL ESTADO.	6
B) LA ADMINISTRACIÓN LOCAL: REGULACIÓN Y PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES. EL MUNICIPIO: ELEMENTOS Y COMPETENCIAS. ORGANIZACIÓN DE LOS MUNICIPIOS DE GRAN POBLACIÓN. EL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL.	28
C) LA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES. POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD. MEDIDAS DE PROTECCIÓN INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO. DERECHOS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.	72
D) PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL EMPRESARIO Y LOS TRABAJADORES. LOS DELEGADOS DE PREVENCIÓN. EL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD.	94
B) TEMAS ESPECÍFICOS	144
E) DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. LA ATENCIÓN, ACOGIDA E INFORMACIÓN DEL CIUDADANO. LOS DIFERENTES TIPOS DE COMUNICACIÓN. RESPUESTAS ANTE SITUACIONES CONFLICTIVAS CON LOS USUARIOS. RECEPCIÓN Y SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	144
F) CARACTERÍSTICAS Y MANIPULACIÓN DE MÁQUINAS REPRODUCTORAS, DUPLICADORAS, FAXES, ENCUADERNADORAS, DESTRUCTORAS DE DOCUMENTOS Y OTRAS MÁQUINAS SIMILARES. REVISIÓN Y REPOSICIÓN DE MATERIAL DE OFICINA. EL PAPEL: TIPOS Y FORMATOS. GRAPADO Y PLASTIFICADO. CORRECCIÓN DE ANOMALÍAS Y DEFECTOS QUE NO REQUIERAN CALIFICACIÓN TÉCNICA ESPECIAL.	236

A) TEMAS GENERALES

a) La Constitución Española de 1978: Estructura y principios básicos. Derechos y deberes fundamentales. Organización territorial del Estado.

La Constitución Española de 1978 es la norma suprema del ordenamiento jurídico español y marca el inicio de la etapa democrática tras la dictadura franquista. Fue aprobada en referéndum el 6 de diciembre de 1978 y entra en vigor como resultado de un amplio consenso político, conocido como “espíritu de la Transición”. Su objetivo fundamental es garantizar un marco de convivencia basado en la libertad, la igualdad, el pluralismo político y el respeto a los derechos fundamentales, así como articular una nueva organización territorial del Estado.

En cuanto a su estructura, la Constitución se compone de un Preámbulo, un Título Preliminar, diez títulos numerados, disposiciones adicionales, transitorias, una derogatoria y una final. El Título Preliminar recoge los elementos esenciales del Estado español: se define a España como un Estado social y democrático de Derecho que propugna como valores superiores la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político. Además, establece la soberanía nacional, que reside en el pueblo español, y la monarquía parlamentaria como forma política del Estado. A partir de ahí, los distintos títulos regulan la Corona, las Cortes Generales, el Gobierno y la Administración, el Poder Judicial, la organización territorial, la economía y la Hacienda, y la reforma constitucional, entre otras materias.

Uno de los aspectos más relevantes de la Constitución es el catálogo de derechos y deberes fundamentales, que sitúa a la persona en el centro del orden constitucional. En el Título I se reconocen derechos fundamentales y libertades públicas como la libertad de expresión, de reunión, de asociación, la libertad ideológica y religiosa, así como el derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la intimidad, al honor y a la propia imagen. Junto a ellos, se reconocen derechos de carácter social, como el derecho a la educación, a la protección de la salud, a la seguridad social o a disfrutar de una vivienda digna, formulados en muchos casos como principios rectores que orientan la actuación de los poderes públicos. La Constitución también impone deberes a los ciudadanos, como el deber de trabajar y contribuir al sostenimiento de los gastos públicos, el deber de defender a España y el de respetar la ley y los derechos de los demás. La especial relevancia de algunos derechos se refleja en su protección reforzada, a través del recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional y de procedimientos legislativos especiales para su regulación.

Otro pilar fundamental es la organización territorial del Estado, que supone el reconocimiento de la diversidad de nacionalidades y regiones que integran España. La Constitución configura un Estado autonómico: no llega a ser un Estado federal en sentido estricto, pero se aleja del modelo centralista. Se reconoce el derecho de las comunidades autónomas a acceder a la autonomía y se establece un sistema de distribución competencial entre el Estado y las comunidades, que se concreta en los Estatutos de Autonomía. Estas entidades cuentan con instituciones propias —Parlamento autonómico, Gobierno autonómico, en muchos casos Presidente autonómico— y competencias en materias como educación, sanidad, cultura o asistencia social, entre otras, dependiendo del Estatuto y de la normativa estatal. Al mismo tiempo, se garantiza la unidad del Estado mediante la reserva al Gobierno y a las Cortes Generales de competencias exclusivas en materias clave, como defensa, relaciones exteriores, legislación básica en determinados ámbitos o la Hacienda general del Estado.

En conjunto, la Constitución de 1978 establece el marco jurídico-político sobre el que se asienta la democracia española: define un Estado social y democrático de Derecho, consagra un amplio catálogo de derechos y deberes fundamentales y diseña un modelo territorial descentralizado que busca compatibilizar la unidad del Estado con la autonomía de sus nacionalidades y regiones. Esta arquitectura constitucional ha permitido, con sus tensiones y reformas puntuales, más de cuatro décadas de convivencia democrática.

b) La Administración Local: regulación y principios constitucionales. El Municipio: elementos y competencias. Organización de los municipios de gran población. El personal al servicio de la Administración Local.

La Administración Local es el nivel de la organización territorial del Estado más cercano a la ciudadanía. Su regulación básica se encuentra en la Constitución Española de 1978 y en la legislación de régimen local, especialmente la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local. La Constitución reconoce la autonomía de los municipios, provincias y demás entidades que la ley determine, garantizando que puedan gestionar sus propios intereses dentro del marco de la legalidad. Entre los principios constitucionales que la rigen destacan la autonomía, la descentralización, la participación ciudadana y la suficiencia de recursos para el ejercicio de sus competencias.

El Municipio es la entidad local básica. Tradicionalmente se considera que está formado por tres elementos: territorio, población y organización. El territorio municipal delimita el ámbito espacial en el que la entidad ejerce sus poderes; la población está integrada por los vecinos inscritos en el padrón municipal; y la organización se concreta en el Ayuntamiento, compuesto por el Alcalde y los Concejales. En cuanto a sus competencias, los municipios asumen la gestión de asuntos de interés local, como el abastecimiento de agua, el alumbrado público, la limpieza viaria, el urbanismo, los cementerios, el tráfico y estacionamiento en vías urbanas, los parques y jardines, los servicios sociales básicos o la protección del medio ambiente urbano, entre otros. Estas competencias se desarrollan según los principios de proximidad, eficacia y subsidiariedad.

Dentro de la organización municipal, la legislación prevé un régimen especial para los municipios de gran población, normalmente aquellos que superan determinados umbrales de habitantes o que son capitales de provincia o de comunidad autónoma. En estas grandes ciudades, el Ayuntamiento se estructura de forma más compleja para poder gestionar adecuadamente la mayor cantidad de servicios y la complejidad de su realidad urbana. Junto al Alcalde y el Pleno, adquiere un papel destacado la Junta de Gobierno Local, y se crean órganos directivos, distritos y mecanismos reforzados de participación ciudadana. Esta organización pretende hacer compatible la eficacia en la gestión con la transparencia y la cercanía al vecino, a pesar del gran tamaño del municipio.

Un elemento clave del funcionamiento de la Administración Local es su personal al servicio, encargado de ejecutar las decisiones políticas y gestionar los servicios públicos. Este personal se integra por funcionarios de carrera, personal laboral, funcionarios interinos y personal eventual, cada uno con un régimen jurídico específico. La selección del personal se rige por los principios constitucionales de mérito, capacidad, igualdad y publicidad, garantizando así una Administración profesional y al servicio del interés general. Dentro de los funcionarios locales destacan los habilitados de carácter nacional (secretaría, intervención-tesorería), responsables de funciones esenciales de fe pública, asesoramiento legal preceptivo y control económico-financiero. Además de los derechos que les corresponden como empleados públicos, tienen deberes de imparcialidad, objetividad y servicio a la ciudadanía.

En conjunto, la Administración Local, y en particular el municipio, constituye el nivel de gobierno que actúa de forma más directa en la vida diaria de las personas, gestionando servicios esenciales y garantizando la participación democrática de la ciudadanía en los asuntos públicos del entorno más próximo.

c) La igualdad efectiva de mujeres y hombres. Políticas públicas para la igualdad. Medidas de protección integral contra la violencia de género. Derechos de las mujeres víctimas de violencia de género.

La igualdad efectiva de mujeres y hombres constituye uno de los ejes centrales del Estado social y democrático de Derecho y se configura como un principio jurídico, un valor social y un mandato de actuación para los poderes públicos. La Constitución Española reconoce en su artículo 14 la igualdad ante la ley sin discriminación por razón de sexo y, en su artículo 9.2, ordena a los poderes públicos promover las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, removiéndolos los obstáculos que lo impidan. Sobre esta base constitucional se ha construido un entramado normativo y de políticas públicas que persiguen no solo la igualdad formal, sino la eliminación de las desigualdades materiales que persisten entre mujeres y hombres en ámbitos como el empleo, la participación política, la corresponsabilidad en los cuidados o la protección frente a la violencia de género.

En este contexto destaca la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que supone un salto cualitativo al abordar la igualdad como una política transversal que ha de impregnar el conjunto de la acción pública. Esta ley articula medidas en ámbitos tan diversos como el empleo público, la negociación colectiva, la educación, la publicidad o la sociedad de la información, e introduce instrumentos como los planes de igualdad en las empresas, los informes de impacto de género en las normas o el principio de presencia equilibrada en órganos de responsabilidad. Las políticas públicas de igualdad se conciben, así, como un conjunto coordinado de actuaciones normativas, planificadoras, presupuestarias y organizativas que buscan corregir situaciones de discriminación directa e indirecta, así como prevenir la reproducción de estereotipos de género.

Un aspecto esencial de estas políticas es la lucha contra la violencia de género, entendida no como un problema privado, sino como una manifestación extrema de la desigualdad y de la discriminación estructural que sufren las mujeres por el hecho de serlo. La Ley Orgánica 1/2004, de medidas de protección integral contra la violencia de género, configura un auténtico sistema integral de prevención, protección, sanción y reparación. No se limita al ámbito penal, sino que abarca la sensibilización y prevención en el ámbito educativo, la formación específica de los profesionales, la coordinación institucional, la asistencia social integral y derechos laborales y de Seguridad Social para las víctimas. Esta perspectiva integral se ha visto reforzada, además, por los compromisos internacionales asumidos por España, como el Convenio de Estambul del Consejo de Europa y las normas de la Unión Europea en materia de protección de víctimas.

Los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género ocupan un lugar central en este sistema. La normativa reconoce un conjunto amplio de derechos que van desde la información y el asesoramiento jurídico gratuito hasta la asistencia social integral, entendida como el conjunto coordinado de servicios sociales, de acogida, apoyo psicológico, atención sanitaria, ayudas económicas, apoyo a la inserción laboral y recursos de vivienda. Se establecen también derechos específicos en el ámbito laboral y de la función pública, como la reducción o reordenación de la jornada, la movilidad geográfica, la suspensión o extinción del contrato con derecho a determinadas prestaciones, así como medidas de protección de la situación administrativa del personal funcionario. A ello se añaden la prioridad en el acceso a determinadas prestaciones y recursos públicos y la consideración de la violencia de género como supuesto específico en ámbitos como la política de vivienda o las ayudas económicas.

En definitiva, la igualdad efectiva entre mujeres y hombres y la protección integral frente a la violencia de género se articulan hoy como políticas públicas estratégicas, con rango de derecho fundamental conectado a la dignidad de la persona y al libre desarrollo de la personalidad. No se trata únicamente de garantizar la ausencia de discriminación, sino de transformar las estructuras sociales, económicas y culturales que la generan, apoyándose en la normativa, la planificación de la acción pública, la coordinación institucional y la participación social. Todo ello configura un marco en constante evolución, que exige una actualización permanente de las

d) Prevención de riesgos laborales y protección de la seguridad y salud en el trabajo: Derechos y obligaciones del empresario y los trabajadores. Los delegados de Prevención. El Comité de Seguridad y Salud.

La prevención de riesgos laborales y la protección de la seguridad y salud en el trabajo constituyen un pilar esencial del Estado social y democrático de Derecho y una manifestación concreta del mandato constitucional de velar por la seguridad e higiene en el trabajo. El ordenamiento jurídico español, encabezado por la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, configura un sistema en el que la seguridad y la salud de las personas trabajadoras dejan de ser un mero complemento de la relación laboral para convertirse en un derecho básico de éstas y en una obligación ineludible del empresario. No se trata únicamente de reaccionar frente al accidente o la enfermedad profesional ya producidos, sino de actuar de manera planificada y anticipada sobre las condiciones de trabajo, los equipos, la organización y los factores humanos, con el fin de eliminar o reducir los riesgos en su origen.

En este marco, los derechos y obligaciones del empresario y de las personas trabajadoras se conciben como dos caras de una misma moneda: la construcción de un entorno laboral seguro y saludable. El empresario está obligado a garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo, lo que implica integrar la prevención en el sistema general de gestión de la empresa, realizar evaluaciones de riesgos, planificar la actividad preventiva, informar y formar a la plantilla, adoptar medidas de emergencia y vigilar la salud de los trabajadores en función de los riesgos inherentes al puesto. Frente a ello, el trabajador no es un sujeto pasivo, sino que tiene el deber de velar por su propia seguridad y salud y la de las personas a las que pueda afectar su actividad profesional, utilizando adecuadamente los equipos de trabajo y protección, siguiendo las instrucciones recibidas y comunicando de inmediato cualquier situación de riesgo.

Ahora bien, la prevención de riesgos laborales no se concibe solo como un conjunto de obligaciones empresariales y deberes individuales, sino también como un ámbito en el que se reconoce un espacio específico de participación y representación de las personas trabajadoras. De ahí la figura de los Delegados de Prevención, representantes especializados de los trabajadores con funciones concretas de vigilancia y control de la actividad preventiva en el seno de la empresa. Estos delegados, designados entre los representantes legales de los trabajadores, tienen derecho a ser informados y consultados sobre la organización de la prevención, a acompañar a los técnicos en la evaluación de riesgos, a formular propuestas de mejora y a recabar la adopción de medidas de carácter preventivo, gozando para ello de las garantías propias de la representación laboral. Su papel resulta clave para que la prevención no quede en una mera formalidad documental, sino que se traduzca en mejoras reales en los puestos de trabajo.

En las empresas de determinado tamaño y características, la participación se articula además a través del Comité de Seguridad y Salud, órgano paritario y colegiado de consulta regular sobre la política de prevención de la empresa. Este comité, integrado por los Delegados de Prevención y por representantes de la dirección en número igual, se configura como el foro ordinario para debatir la planificación y resultados de la actividad preventiva, analizar las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, valorar la memoria y la programación anual de servicios de prevención y proponer iniciativas para la mejora de las condiciones de trabajo. Su existencia pretende asegurar una coordinación estable entre dirección y representación de los trabajadores en una materia que afecta directamente a derechos fundamentales como la vida, la integridad física y la salud.

En definitiva, el sistema de prevención de riesgos laborales descansa sobre una combinación de obligaciones empresariales, derechos y deberes de los trabajadores y mecanismos específicos de participación a través de los Delegados de Prevención y el Comité de Seguridad y Salud. Todo ello responde a una concepción moderna de la seguridad y salud en el trabajo, que la entiende no como un coste accesorio, sino como una inversión en calidad,

B) TEMAS ESPECÍFICOS

e) Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas. La atención, acogida e información del ciudadano. Los diferentes tipos de comunicación. Respuestas ante situaciones conflictivas con los usuarios. Recepción y servicio de atención telefónico.

Los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas constituyen hoy uno de los ejes centrales del Estado social y democrático de Derecho. Ya no se concibe a la ciudadanía como un sujeto pasivo que “pide” y espera, sino como titular de derechos que la Administración debe respetar, garantizar y hacer efectivos en cada actuación. Así, normas como la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, han reforzado un modelo de Administración orientado al servicio a la persona, a la transparencia y a la calidad en la atención, tanto presencial como telemática y telefónica.

En este contexto, la atención, acogida e información al ciudadano dejan de ser una mera cortesía para convertirse en una obligación jurídica y organizativa. El derecho a relacionarse con la Administración por medios electrónicos, a conocer el estado de los procedimientos, a obtener copias y certificados, o a identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones, se acompaña de un deber de estas de organizar puntos de información, oficinas de asistencia en materia de registros y servicios de atención ciudadana capaces de ofrecer una acogida clara, respetuosa y accesible. La primera impresión del ciudadano en una ventanilla, mostrador u oficina no es solo una cuestión de simpatía: condiciona la confianza en la institución y la percepción de legitimidad de las decisiones que se adopten.

La comunicación con los usuarios adopta hoy múltiples formas que conviven entre sí. Junto a la tradicional comunicación presencial —basada en el trato directo, el lenguaje verbal y no verbal y la capacidad de escucha activa— se desarrollan con fuerza la comunicación escrita (notificaciones, correos electrónicos, sedes electrónicas, formularios) y la comunicación telefónica, que sigue siendo un canal esencial para resolver dudas inmediatas y orientar al ciudadano. A ello se añaden los sistemas de información automatizada y la comunicación electrónica a través de sistemas de cita previa, comparecencia electrónica o canales de mensajería institucional. La diversidad de canales obliga a adaptar el lenguaje, el tono y la estructura del mensaje, manteniendo siempre la claridad, la corrección y el respeto. En definitiva, no es lo mismo hablar con un vecino en ventanilla que redactar una notificación, pero ambos actos han de cumplir los mismos estándares de protección de derechos.

La gestión de situaciones conflictivas con los usuarios es otra dimensión clave en la relación Administración–ciudadanía. Las colas, las demoras, la complejidad de los procedimientos o la incompreensión de ciertos requisitos pueden generar tensión y quejas. En estos escenarios, el personal de atención al público debe actuar con profesionalidad, autocontrol y empatía, utilizando técnicas de comunicación asertiva, reformulación, escucha activa y búsqueda de soluciones dentro del marco normativo. No se trata de “ganar una discusión”, sino de reconducir el conflicto, ofrecer información veraz sobre las posibilidades reales del ciudadano y garantizar, en todo caso, un trato digno, imparcial y no discriminatorio. La Administración ha de prever protocolos para la gestión de quejas y reclamaciones, así como mecanismos de mejora continua a partir de estas.

Por último, la recepción y el servicio de atención telefónica tienen una relevancia especial en un contexto en que muchas personas, por razones de tiempo, edad, entorno rural o brecha digital, siguen prefiriendo el teléfono como vía de contacto. Este servicio debe asegurar la identificación clara de la unidad administrativa, la correcta derivación de llamadas, la recogida ordenada de datos y la información precisa sobre trámites, plazos y documentación. Igualmente, deben respetarse la confidencialidad y la protección de datos personales, incluso cuando la conversación parezca “solo una consulta rápida”. La atención telefónica bien gestionada actúa como

f) Características y manipulación de máquinas reproductoras, duplicadoras, faxes, encuadernadoras, destructoras de documentos y otras máquinas similares. Revisión y reposición de material de oficina. El papel: tipos y formatos. Grapado y plastificado. Corrección de anomalías y defectos que no requieran calificación técnica especial.

El manejo de máquinas reproductoras, duplicadoras, faxes, encuadernadoras, destructoras de documentos y otras máquinas similares forma parte esencial del trabajo administrativo moderno. Aunque a primera vista puedan parecer simples herramientas de apoyo, su correcta utilización, conservación y mantenimiento básico inciden directamente en la eficacia, la seguridad de la información y la calidad de los documentos que se generan en la oficina. Conocer sus características fundamentales y la forma adecuada de manipularlas permite evitar averías, reducir tiempos muertos y garantizar un entorno de trabajo más organizado y profesional.

Las máquinas reproductoras y duplicadoras (como fotocopiadoras e impresoras multifunción) destacan por su capacidad de producir copias rápidas y de calidad, tanto en blanco y negro como en color. Es fundamental respetar sus indicaciones de uso: selección correcta del tipo de papel, carga adecuada en las bandejas, comprobación de los niveles de tóner o tinta y seguimiento de los mensajes del panel de control. De forma similar, el fax —aunque cada vez menos utilizado— sigue siendo relevante en determinados entornos, por lo que es necesario conocer su funcionamiento básico: introducción apropiada de los documentos, marcación correcta de los números y verificación de la recepción y envío de comunicaciones.

Las encuadernadoras, tanto de canutillo como térmicas, permiten presentar la documentación de forma ordenada y profesional. Su manejo requiere prestar atención a la capacidad de perforación, al grosor máximo aceptado y al tipo de cubierta o material de encuadernación utilizado, evitando sobrecargas que puedan dañar el aparato. Por su parte, las destructoras de documentos cumplen un papel clave en la protección de datos y confidencialidad, al asegurar la eliminación física de papeles con información sensible. Es esencial respetar el número máximo de hojas por pasada, no introducir materiales no permitidos y vaciar el contenedor con regularidad para prevenir atascos.

La revisión y reposición de material de oficina es otra tarea fundamental ligada a estas máquinas. El personal debe comprobar de manera periódica el stock de papel, tóners, cartuchos de tinta, grapas, cubiertas de encuadernación, fundas para plastificar y otros consumibles. Mantener un nivel adecuado de existencias evita interrupciones en el trabajo diario y facilita una planificación racional de los pedidos. Además, la correcta organización del material —etiquetado, almacenado en lugar seco y ordenado— contribuye a que el acceso sea rápido y eficiente.

El papel, como soporte básico de la actividad administrativa, presenta diferentes tipos y formatos. Es habitual la utilización de la serie DIN A (A4, A3, etc.), así como distintos gramajes y calidades en función del uso: papel estándar para impresiones internas, papeles de mayor gramaje para presentaciones o portadas, y papeles especiales para carteles, formularios o documentos oficiales. La elección correcta del tipo de papel repercute en la legibilidad, la imagen corporativa y el buen funcionamiento de las máquinas, que pueden atascarse si se utilizan formatos o gramajes no recomendados.

Operaciones como el grapado y el plastificado también requieren cierta atención. Grapar de forma adecuada implica respetar el número máximo de hojas que admite la grapadora, utilizar grapas compatibles y colocarlas correctamente para que el documento resulte firme y manejable. El plastificado, por su parte, protege documentos frente al desgaste, la humedad y la suciedad; sin embargo, es importante ajustar la temperatura y el tiempo de paso en la plastificadora, así como utilizar fundas del tamaño y grosor adecuados para evitar burbujas, arrugas o daños en el equipo.