

- TEMARIO - oposiciones

tutemario

TuTestDigital

3 º PARTE:
TEMAS 10-11-12



PORTERO/A GRUPO ESCOLAR

AYUNTAMIENTO DE ELCHE

TEMAS:

12

PLAZAS:

8

ENA
editorial

TEMARIO OPOSICIONES PORTEROS/AS

AYUNTAMIENTO DE ELCHE

Editorial ENA

ISBN: 978-84-129301-2-2

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 oposición de 8 plazas de Porteros del Ayuntamiento de Elche, PUBLICADAS LAS BASES ESPECÍFICAS QUE REGIRÁN LA CONVOCATORIA PARA LA PROVISIÓN EN PROPIEDADDE OCHO PLAZAS DE PORTERO/A DE GRUPO ESCOLAR, POR EL TURNO LIBRE, CORRESPONDIENTES A LAS OFERTASDE EMPLEO PÚBLICO DE 2024 Y 2025, VACANTES EN LA PLANTILLA DE PERSONAL FUNCIONARIO DEL AYUNTAMIENTO DE ELCHE, MEDIANTE EL SISTEMA SELECTIVO DE OPOSICIÓN.

EL TEMARIO ES EL SIGUIENTE:

GRUPO I.- MATERIAS COMUNES

Tema 1.- La Constitución Española de 1978. Estructura y contenido esencial. Derechos fundamentales. El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana.

Tema 2.- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas: interesados. Actividad de las Administraciones Públicas. Actos administrativos. Disposiciones sobre el procedimiento administrativo común.

Tema 3.- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas: Fases del procedimiento administrativo. Revisión de actos.

Tema 4.- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen jurídico del Sector Público. Disposiciones generales, principios de actuación y funcionamiento del sector público. Los órganos de las Administraciones Públicas. Administración electrónica.

Tema 5.- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. Competencias y régimen de organización y funcionamiento de los municipios de gran población.

Tema 6.- El personal al servicio de las corporaciones locales. Estructura y clases. Derechos y deberes del personal al servicio de las entidades públicas. incompatibilidades. Régimen disciplinario.

Tema 7.- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Principios Generales. III Plan Municipal de igualdad del Ayuntamiento de Elche.

Tema 8.- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales: Derechos y Obligaciones. Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.

GRUPO II.- MATERIAS ESPECÍFICAS

Tema 9.- Dependencias escolares. Centros escolares dependientes del Ayuntamiento y su ubicación. Vigilancia y Custodia. Control de accesos. Apertura y cierre. Sistemas de seguridad y planes de emergencia. Primeros auxilios. Nociones básicas sobre prevención de riesgos y seguridad en edificios. Extintores, salidas de emergencia, evacuación, etc. Prevención de riesgos laborales en conserjería. Medidas preventivas y pautas de actuación ante incendios y emergencias.

Tema 10.- Gestión y control del estado de la infraestructura municipal. Conocimientos generales y básicos en materia de instalaciones eléctricas, instalaciones térmicas en edificios, fontanería y agua caliente. Sistemas de alarma contra intrusismo y detección de incendios en centros educativos. Eficiencia energética de las instalaciones. Iluminación y climatización.

Tema 11.- Gestión documental. La correspondencia: Franqueo, depósito, entrega, recogida y distribución. El archivo. Concepto, clases y principales criterios de ordenación. Almacenaje de productos: tipos. Características. Organización y uso eficiente de los espacios. Conocimiento y manejo de equipamiento técnico de oficinas y de telecomunicaciones

(equipamiento informático, máquinas auxiliares de oficina, reproductoras, fotocopadoras, destructoras y otras análogas, etc.) Uso y mantenimiento básico preventivo.

Tema 12.-. Atención al ciudadano. La comunicación como herramienta de atención al ciudadano. La calidad en la atención al usuario. Insatisfacción de la ciudadanía: Gestión de quejas. Técnicas de resolución de conflictos. Identificación de causas y formas de abordar las reclamaciones. Derechos de las personas usuarias del servicio. Empatía y escucha activa. Atención telefónica.

SUGERENCIA PARA EL OPOSITOR / OPOSITORA:

El presente libro es una guía de estudio elaborada y basada en los temas publicados por el organismo oficial de turno (Ayuntamiento, Diputación, Etc.) así como en exámenes anteriores.

Esto significa que, estudiando el presente material, usted tiene garantizado el conocimiento suficiente para poder realizar el examen con garantías de éxito.

No obstante, el tribunal de la oposición en ocasiones pregunta sobre temas que no estaban en la redacción de la convocatoria o sobre partes de la Ley que en principio no estaban. (Ejemplo callejeros y conocimiento del municipio en los Ayuntamientos)

Por ello, no siendo imprescindible, si es recomendable que usted amplie sus conocimientos para asegurarse una mejor nota en el examen.

- el temario incorpora el texto legal cuando la convocatoria lo exige.
- la finalidad es preparar el examen, no sustituir una clase presencial.
- el método editorial lleva más de veinte años utilizándose.
- existe una muestra gratuita precisamente para que el comprador conozca el estilo antes de decidir.

ÍNDICE:

INTRODUCCIÓN:	3
ÍNDICE:	5
TEMA 10.- GESTIÓN Y CONTROL DEL ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA MUNICIPAL. CONOCIMIENTOS GENERALES Y BÁSICOS EN MATERIA DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS, INSTALACIONES TÉRMICAS EN EDIFICIOS, FONTANERÍA Y AGUA CALIENTE. SISTEMAS DE ALARMA CONTRA INTRUSISMO Y DETECCIÓN DE INCENDIOS EN CENTROS EDUCATIVOS. EFICIENCIA ENERGÉTICA DE LAS INSTALACIONES. ILUMINACIÓN Y CLIMATIZACIÓN.	6
TEMA 11.- GESTIÓN DOCUMENTAL. LA CORRESPONDENCIA: FRANQUEO, DEPÓSITO, ENTREGA, RECOGIDA Y DISTRIBUCIÓN. EL ARCHIVO. CONCEPTO, CLASES Y PRINCIPALES CRITERIOS DE ORDENACIÓN. ALMACENAJE DE PRODUCTOS: TIPOS. CARACTERÍSTICAS. ORGANIZACIÓN Y USO EFICIENTE DE LOS ESPACIOS. CONOCIMIENTO Y MANEJO DE EQUIPAMIENTO TÉCNICO DE OFICINAS Y DE TELECOMUNICACIONES (EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO, MÁQUINAS AUXILIARES DE OFICINA, REPRODUCTORAS, FOTOCOPIADORAS, DESTRUCTORAS Y OTRAS ANÁLOGAS, ETC.) USO Y MANTENIMIENTO BÁSICO PREVENTIVO.	308
TEMA 12.-. ATENCIÓN AL CIUDADANO. LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. INSATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA: GESTIÓN DE QUEJAS. TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS Y FORMAS DE ABORDAR LAS RECLAMACIONES. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO. EMPATÍA Y ESCUCHA ACTIVA. ATENCIÓN TELEFÓNICA.	483

Tema 10.- Gestión y control del estado de la infraestructura municipal. Conocimientos generales y básicos en materia de instalaciones eléctricas, instalaciones térmicas en edificios, fontanería y agua caliente. Sistemas de alarma contra intrusismo y detección de incendios en centros educativos. Eficiencia energética de las instalaciones. Iluminación y climatización.

Vamos primero a realizar un resumen de lo que vamos a estudiar y después clasificaremos este tema en dos grandes apartados: Tema sobre Electricidad en general y Tema sobre Fontanería en general.

(El apartado de sistemas de alarma lo hemos estudiado en el tema anterior)

Introducción

La adecuada gestión y conservación de las infraestructuras municipales constituye una función esencial para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios públicos, la seguridad de las personas usuarias y la durabilidad de los edificios, equipamientos e instalaciones de titularidad municipal. Para ello, resulta necesario realizar un control periódico de su estado, detectar posibles deficiencias y programar las actuaciones de mantenimiento preventivo y correctivo que sean necesarias.

La gestión de estas infraestructuras comprende la inspección de los distintos elementos constructivos y de las instalaciones existentes, el seguimiento de su funcionamiento y la comunicación de averías o incidencias. Un mantenimiento adecuado permite anticiparse a los fallos, reducir el número de reparaciones urgentes, evitar interrupciones en la prestación de los servicios y disminuir los costes derivados del deterioro prematuro de los equipos.

Dentro de los edificios municipales adquieren especial importancia las instalaciones eléctricas, térmicas, de fontanería y de producción y distribución de agua caliente. Todas ellas deben mantenerse en condiciones adecuadas de funcionamiento, seguridad, salubridad y eficiencia, mediante revisiones periódicas, limpieza de equipos, comprobación de mecanismos y sustitución de aquellos elementos que presenten desgaste o deterioro.

Asimismo, en los centros educativos y en otros edificios públicos deben controlarse los sistemas de protección y seguridad, especialmente las instalaciones de alarma contra intrusismo y los sistemas de detección y alarma de incendios. Estos dispositivos permiten detectar situaciones de riesgo, avisar a las personas ocupantes y facilitar una respuesta rápida ante posibles emergencias, por lo que deben permanecer operativos y someterse a las correspondientes revisiones y pruebas de funcionamiento.

Otro aspecto fundamental es la eficiencia energética de las instalaciones municipales. La utilización racional de la energía, la reducción de consumos innecesarios y el empleo de equipos eficientes permiten disminuir los gastos de funcionamiento y reducir el impacto ambiental. En este ámbito, son especialmente relevantes la iluminación y la climatización, ya que representan una parte importante del consumo energético de los edificios.

En consecuencia, la gestión y el control del estado de la infraestructura municipal exigen unos conocimientos generales sobre el funcionamiento de las instalaciones, la identificación de anomalías y la aplicación de medidas básicas de mantenimiento, seguridad y ahorro energético. El objetivo final es conservar los edificios e instalaciones en condiciones adecuadas, garantizar su utilización segura y ofrecer unos servicios públicos eficaces, sostenibles y de calidad.

Tema 11.- Gestión documental. La correspondencia: Franqueo, depósito, entrega, recogida y distribución. El archivo. Concepto, clases y principales criterios de ordenación. Almacenaje de productos: tipos. Características. Organización y uso eficiente de los espacios. Conocimiento y manejo de equipamiento técnico de oficinas y de telecomunicaciones (equipamiento informático, máquinas auxiliares de oficina, reproductoras, fotocopadoras, destructoras y otras análogas, etc.) Uso y mantenimiento básico preventivo.

VAMOS A CLASIFICAR ESTE TEMA 11 EN 4 APARTADOS:

11.1.- LA CORRESPONDENCIA: FRANQUEO, DEPÓSITO, ENTREGA, RECOGIDA Y DISTRIBUCIÓN.

11.2.- EL ARCHIVO. CONCEPTO, CLASES Y PRINCIPALES CRITERIOS DE ORDENACIÓN.

11.3.- ALMACENAJE DE PRODUCTOS: TIPOS. CARACTERÍSTICAS. ORGANIZACIÓN Y USO EFICIENTE DE LOS ESPACIOS.

11.4.- CONOCIMIENTO Y MANEJO DE EQUIPAMIENTO TÉCNICO DE OFICINAS Y DE TELECOMUNICACIONES (EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO, MÁQUINAS AUXILIARES DE OFICINA, REPRODUCTORAS, FOTOCOPIADORAS, DESTRUCTORAS Y OTRAS ANÁLOGAS, ETC.. USO Y MANTENIMIENTO BÁSICO PREVENTIVO.

11.1.- LA CORRESPONDENCIA: FRANQUEO, DEPÓSITO, ENTREGA, RECOGIDA Y DISTRIBUCIÓN.

EL CORREO: CORRESPONDENCIA Y PAQUETERIA. ENVÍOS POSTALES. REPARTO Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y CORRESPONDENCIA.

De entre todas las funciones que puede realizar un subalterno, ordenanza, conserje, auxilia de servicios, etc. Se encuentra la función de encargarse del correo del departamento al que pertenezca. Cada Administración pública, cuando solicita personal de este grupo de trabajo, le asigna a su categoría laboral las funciones que va a realizar y para lo que se necesita.

Le corresponde a este personal la recogida, traslado y distribución, por las distintas unidades administrativas que tenga el edificio, a través de unos casilleros instalados para ello. También se encargará del franqueo y preparación de toda la correspondencia oficial.

La correspondencia puede definirse como el conjunto de todas las cartas que se envían o se reciben, mientras que la oficina de correos es el edificio donde se gestiona toda esa correspondencia.

La Paquetería, es el conjunto de paquetes o envíos que sean superiores al tamaño de una carta en cuanto a volumen y peso, esta suele gestionarse de distinto modo, ya que estos paquetes no pueden repartirse del mismo modo que una carta, primero porque no caben en un buzón de cartas convencional y tiene que ser entregado en mano a la persona que va dirigido, y segundo porque toda esta acción de repartir paquetes es más costosa económicamente.

Tema 12.-. Atención al ciudadano. La comunicación como herramienta de atención al ciudadano. La calidad en la atención al usuario. Insatisfacción de la ciudadanía: Gestión de quejas. Técnicas de resolución de conflictos. Identificación de causas y formas de abordar las reclamaciones. Derechos de las personas usuarias del servicio. Empatía y escucha activa. Atención telefónica.

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.

En el ámbito de la **atención al ciudadano en la Administración Pública**, el término que se emplee para designar al personal visitante depende del tono formal que quieras darle al tema. Algunas opciones correctas y utilizadas en normativa y guías de calidad son: