

MÉRIDA

AYUNTAMIENTO

TEMARIO ESPECÍFICO

CONSERJES MUNICIPALES EN CENTROS PÚBLICOS DEL AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA



Índice de temas y conocimientos básicos para Conserjes en el Ayuntamiento de Mérida.

- 1. Funciones de los Conserjes.**
- 2. Requisitos y Habilidades de las personas Conserjes, en el Ayuntamiento de Mérida.**
- 3. Competencias laborales en los puestos de Conserjes.**
- 4. El Proceso de Comunicación en el Ayuntamiento de Mérida: La Importancia de los Conserjes Municipales.**
- 5. Información y Atención a la ciudadanía emeritense.**
- 6. Habilidades Básicas para la Resolución de Conflictos: Una Herramienta Esencial para Conserjes Municipales.**
- 7. Máquinas de Reprografía: Conceptos Básicos y Usos para Conserjes Municipales.**
- 8. Conocimientos Básicos del Plan de Emergencia y Evacuación: Una Guía para Conserjes Municipales.**
- 9. Prevención de Riesgos Laborales: Una Prioridad para Conserjes Municipales.**
- 10. Competencias básicas para Conserjes Municipales: Matemáticas Básicas y Comprensión Lingüística.**



1. Funciones de los Conserjes.

Los Conserjes desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento diario del Ayuntamiento de Mérida.

1.1. ¿Qué es un Conserje municipal?

Un conserje municipal es un empleado público que trabaja en un ayuntamiento y se encarga de diversas tareas relacionadas con el mantenimiento, la seguridad y la atención al público en edificios municipales.

1.2. ¿Dónde desarrolla sus tareas en el Ayuntamiento de Mérida?

Los conserjes municipales del Ayuntamiento de Mérida podrán desempeñar sus funciones en los centros y dependencias que prestan sus servicios municipales en la ciudad de Mérida, tales como en Servicios Municipales (Servicios Sociales, Urbanismo, Igualdad...), Centros Deportivos, Centros Culturales y Colegios Públicos.

Mas información en:

<https://merida.es/servicios-municipales/>

1.3. Sus **funciones y tareas principales** se centran en las encomendadas en la Relación de Puestos de Trabajo, RPT, del Ayuntamiento de Mérida.

- **Atención al público:**

- a) **Recibir y orientar a los ciudadanos y a las ciudadanas** que acuden al Ayuntamiento y sus dependencias municipales, proporcionándoles información y asistencia.
- b) **Atender las llamadas telefónicas y el correo electrónico** de la dependencia municipal, redirigiéndolos a los departamentos correspondientes.
- c) **Gestionar la recepción y entrega de documentación municipal**, ya sean estas internas entre Servicios, como hacia la ciudadanía, así como la recepción y distribución de correo y pequeña paquetería.
- d) **Publicar en los espacios de información de las dependencias municipales**, la información pública que sea autorizada y remitida por el responsable del servicio municipal.
- e) **Colaboración en la organización de eventos municipales.**
- f) **Responsabilizarse de la venta de entradas, cierre de caja y reporte de ingresos**, exclusivamente para eventos municipales, instalaciones Deportivas...



- **Seguridad y vigilancia:**
 - a) **Velar por la seguridad de las instalaciones y de las personas** que se encuentran en el Ayuntamiento o en las dependencias municipales.
 - b) **Custodiar las llaves del edificio y responsabilizarse de las aperturas y cierres del mismo**, desactivando o activando los elementos de seguridad si los hubiere en las dependencias municipales asignadas.
 - c) **Controlar el acceso al edificio y a sus diferentes dependencias**, ya sean para personas o vehículos.
 - d) **Realizar rondas de vigilancia y control de las personas o para prevenir incidentes** para que esas situaciones no ocurran.
 - e) **Activar procedimientos de emergencias, en el caso de situaciones graves.**
 - f) **Colaborar con los servicios de seguridad y emergencias** en la evacuación de las personas que estén en las dependencias municipales.

- **Mantenimiento y conservación:**
 - a) **Colaborar en el mantenimiento, orden y conservación** de las instalaciones, mobiliario y equipos del Ayuntamiento.
 - b) **Colaborar en la limpieza básica** de la dependencia municipal: Papeleras, papeles en el suelo, etc.
 - c) **Realizar pequeñas reparaciones y tareas de mantenimiento**, como por ejemplo cambio de bombillas.
 - d) **Atender y repartir en las dependencias municipales**, el suministro de materiales y equipos.
 - e) **Revisar el estado de las instalaciones, ya sean de mantenimiento o de limpieza**, dando aviso a las personas superiores, de aquellos desperfectos de imposible arreglo por la persona Conserje o por la falta de limpieza de las dependencias municipales.
 - f) **Realizar traslado de mobiliario ligero entre la dependencia:** sillas, mesas, proyectores, equipos informáticos, etc.

- **Apoyo administrativo:**
 - a) **Colaborar en tareas administrativas como la organización de eventos**, el archivo de documentos y la gestión de la correspondencia.
 - b) **Apoyar a los diferentes departamentos del Ayuntamiento** en sus tareas diarias.



2. Requisitos y Habilidades de las personas Conserjes, en el Ayuntamiento de Mérida.

Para ser Conserje en el Ayuntamiento de Mérida, se requiere:

- **Formación:**

No se exige estar en posesión de ninguna de las titulaciones previstas en el sistema educativo, pero sí habilidades y capacidades que determinará el buen desempeño de su puesto.

- **Experiencia:**

Se valora la experiencia en atención al público, seguridad o mantenimiento.

- **Habilidades:**

1. Capacidad de comunicación y trato con el público.
2. Responsabilidad y autonomía.
3. Iniciativa y capacidad para resolver problemas.
4. Conocimientos básicos para el mantenimiento de instalaciones.
5. Conocimientos básicos de informática.
6. Comprensión Lingüística.
7. Matemáticas Básicas.



3. Competencias laborales en los puestos de Conserjes.

Las **competencias laborales** son los **conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para el correcto desempeño de una determinada actividad laboral**, en este caso las de conserjes en el Ayuntamiento de Mérida.

Las **competencias laborales también se conocen como habilidades laborales o habilidades, y para los puestos de Conserjes**, son las siguientes:

1. Conocimientos **específicos del puesto, así como de las herramientas y de la seguridad de la dependencia municipal asignada.**
2. Conocimientos adecuados para el desempeño de las tareas específicas, de las herramientas de trabajo, del mantenimiento de las instalaciones y de la seguridad de la dependencia municipal asignada.
3. Habilidades de desempeño: **poseer habilidades de organización y ejecución de la tarea.**
4. Habilidades **de enlace y coordinación**: tener conocimiento del organigrama municipal del Ayuntamiento de Mérida, canalizar y derivar a la ciudadanía, en función de los intereses y necesidades de los vecinos y de las vecinas.
5. Habilidades **sociales de atención**: tener habilidades sociales en el buen trato a las personas.
6. **Trabajo en equipo**: poseer capacidad para **mantener buena relación con compañeros y compañeras del servicio municipal**, así como de otros departamentos, como condición para el desarrollo de un buen desempeño del trabajo en equipo.
7. **Autoorganización del trabajo**: saber organizar el trabajo y las tareas concretas propias, según las prioridades establecidas por los responsables de la organización.
8. **Habilidades básicas en matemáticas y comprensión lingüística**: Para llevar a cabo estas funciones de manera eficiente, es esencial contar con habilidades básicas de matemáticas y comprensión lingüística.



4. El Proceso de Comunicación en el Ayuntamiento de Mérida: La Importancia de los Conserjes Municipales.

La comunicación es un pilar fundamental en el funcionamiento de cualquier organización humana, y por supuesto la de un ayuntamiento, como servicio público y orientado a la atención de la ciudadanía.

Facilita la interacción entre la administración y los ciudadanos y las ciudadanas, promueve la transparencia y fortalece la participación ciudadana. Las personas conserjes municipales, como contacto con el público, desempeñan un papel crucial en este proceso.

4.1. El Proceso de Comunicación en el Ayuntamiento de Mérida.

El proceso de comunicación en un ayuntamiento puede dividirse en varias etapas:

1. **Emisor:** El ayuntamiento, a través de sus diferentes departamentos, servicios municipales, responsables y resto de empleados y empleadas municipales, así como sus representantes (Alcalde, Concejales, Concejales...), genera la información que se desea comunicar.
2. **Mensaje:** La información se estructura en un mensaje claro y comprensible, adaptado al público al que va dirigido. Puede ser un anuncio, una noticia, un acto, un Bando municipal, una lista de espera, una oferta de empleo público, una invitación, un evento municipal, etc.
3. **Canal:** Se elige el medio a través del cual se transmitirá el mensaje. Los ayuntamientos utilizan diversos canales, como:
 - **Canales tradicionales:** Prensa escrita, radio, televisión, tableros de anuncios.
 - **Canales digitales:** Sede electrónica del ayuntamiento, Página web, redes sociales municipales, correo electrónico, aplicaciones móviles.
 - **Canales interpersonales:** Atención presencial en servicios municipales, eventos, reuniones.
4. **Receptor:** El mensaje llega a los ciudadanos y a las ciudadanas, quienes lo interpretan y pueden responder o interactuar con el ayuntamiento.
5. **Retroalimentación:** El ayuntamiento recibe la respuesta de los ciudadanos y de las ciudadanas, lo que permite evaluar la efectividad de la comunicación y realizar ajustes si es necesario.

4.2. El Papel de los y las Conserjes Municipales.

Las personas Conserjes municipales son un eslabón fundamental en el proceso de comunicación, especialmente en la etapa de **canales interpersonales**. Su labor va más allá de la atención al público; son **la cara visible en primera línea del Ayuntamiento de Mérida** y por tanto **facilitadores de la comunicación**.



4.3. Funciones específicas de los y las conserjes en la comunicación municipal.

Los y las Conserjes municipales tienen unas funciones específicas en la comunicación municipal:

- **Atención al público:** Reciben a los ciudadanos, escuchan sus consultas y demandas, y los orientan hacia el departamento o servicio correspondiente.
- **Información:** Proporcionan información sobre trámites, servicios municipales, eventos y actividades del ayuntamiento.
- **Recepción y entrega de documentos:** Gestionan la recepción y entrega de documentos, asegurando que lleguen a su destino y que los ciudadanos reciban los justificantes necesarios.
- **Gestión de llamadas telefónicas:** Atienden las llamadas telefónicas, derivándolas a quien corresponda y registrando las consultas para un seguimiento adecuado.
- **Mantenimiento del orden y la seguridad:** Velan por el orden y la seguridad en las instalaciones municipales, lo que contribuye a un ambiente de comunicación cordial y eficiente.
- **Observación y detección de necesidades:** Al estar en contacto directo con los ciudadanos, los y las conserjes pueden detectar necesidades y demandas que luego pueden ser comunicadas a los responsables correspondientes.

4.4. Consejos para una Comunicación Eficaz.

Algunos de los consejos para tener una comunicación eficaz con los ciudadanos son:

- **Lenguaje claro y sencillo:** Utilizar un lenguaje adaptado al público, evitando tecnicismos y expresiones difíciles de entender.
- **Escucha activa:** Prestar atención a lo que dicen los ciudadanos, mostrando interés y empatía. Cuando practicas la escucha activa, te concentras exclusivamente en lo que dice la otra persona en lugar de planificar qué vas a responder como lo harías durante un debate o una conversación. Dependiendo de la conversación, también puedes hacer una pregunta específica y abierta para profundizar en el tema y ofrecer una respuesta más concreta.
- **Información actualizada:** Mantenerse al día sobre los servicios y trámites municipales para poder ofrecer información precisa y actualizada. Ante cualquier duda al respecto, el o la conserje debe ponerse en contacto con el servicio que gestione la información solicitada o facilitar al ciudadano el detalle de donde le pueden facilitar la información directamente.
- **Actitud amable y servicial:** Tratar a los ciudadanos con respeto y amabilidad, creando un ambiente de confianza.
- **Canales accesibles:** Utilizar diversos canales de comunicación para llegar a todos los ciudadanos, adaptándose a sus preferencias y necesidades.



5. Información y atención a la ciudadanía emeritense.

El o la Conserje tiene como misión servir de puente entre la ciudadanía y el ayuntamiento, para ello se informa y atiende de forma proactiva, eficiente y con un trato amable y personalizado.

El único objetivo es satisfacer sus necesidades de la ciudadanía, resolviendo cualquier duda o incertidumbre que pueda surgir.

Con el objetivo de humanizar la atención y el trato dispensado a la ciudadanía, el o la conserje debe de seguir unos principios generales, desarrollar unas técnicas de atención al público, ya sea presencial o telefónicamente.

5.1. Principios Generales.

- **Calidad en el Servicio:** El ciudadano o la ciudadana de Mérida, espera una atención amable, eficiente y resolutive. La persona conserje es la primera imagen del Ayuntamiento, por lo que su actitud y profesionalismo son cruciales.
- **Empatía:** Ponerse en el lugar del ciudadano o de la ciudadana, comprender sus necesidades y ofrecer soluciones adecuadas.
- **Comunicación Clara:** Utilizar un lenguaje sencillo, evitando tecnicismos y asegurándose de que el mensaje se comprenda.
- **Respeto:** Tratar a toda la ciudadanía con cortesía y consideración, independientemente de su origen, condición, sexo, cultura o forma de expresarse.
- **Discreción:** Mantener la confidencialidad de la información a la que se tiene acceso.

5.2. Técnicas de Atención al Público.

- **Saludo y Bienvenida:** Recibir al vecino o la vecina con una sonrisa y un saludo cordial ("Buenos días/tardes, ¿en qué puedo ayudarle?").
- **Escucha Activa:** Prestar atención a lo que dice el ciudadano, sin interrumpirle y mostrando interés.
- **Preguntas Claras:** Formular preguntas concisas para entender la necesidad del ciudadano ("¿Qué tipo de información necesita?").
- **Información Precisa:** Proporcionar información veraz y actualizada, utilizando los recursos disponibles (listines, bases de datos, etc.).
- **Orientación:** Acompañar o indicar al ciudadano el lugar al que debe dirigirse, si es necesario.
- **Despedida:** Despedirse del ciudadano con amabilidad ("Gracias por venir, que tenga un buen día").

5.3. Atención Telefónica.

5.3.1. Protocolo Telefónico.

Para atender correctamente una llamada telefónica de un ciudadano o ciudadana, estableceremos unas pautas básicas para ofrecer una atención eficiente:

- **Identificación:** Al responder, indicar Ayuntamiento de Mérida y el puesto ("Ayuntamiento de Mérida, conserjería, buenos días/tardes").
- **Escucha Atenta:** Atender la llamada sin interrumpir, tomando notas si es necesario.
- **Claridad:** Hablar de forma clara y pausada, utilizando un tono amable y profesional.
- **Información Concisa:** Proporcionar la información solicitada de manera breve y precisa.
- **Transferencia de Llamadas:** Si la consulta no es de su competencia, transferir la llamada al departamento correspondiente, informando al interlocutor.
- **Despedida:** Finalizar la llamada con una frase de cortesía ("Gracias por llamar, que tenga un buen día").

5.3.2. Gestión de Llamadas Difíciles.

A continuación, se detallan algunas pautas de cómo manejar llamadas difíciles:

- **Mantener la Calma:** Ante situaciones de tensión o quejas, mantener la calma y no entrar en discusiones.
- **Escuchar y Comprender:** Permitir que el ciudadano o la ciudadana se exprese, mostrando comprensión por su situación.
- **Ofrecer Soluciones:** Dentro de sus posibilidades, buscar soluciones o alternativas para el ciudadano o la ciudadana.
- **Derivar si es Necesario:** Si la situación lo supera, derivar la llamada a un superior o al departamento correspondiente.
- **Servicios de emergencia:** Si de la conversación con la persona, se intuyera que se podría tratar de alguna situación de emergencia o riesgo para terceras personas (incluidas amenazas), será de obligado cumplimiento ponerlo en conocimiento de la Policía Local de Mérida, identificándose como empleado o empleada municipal, narrando la conversación y su contenido y aportando los datos de contacto.

Manejar llamadas telefónicas puede ser un desafío, pero también puede ser gratificante, saber que estas ayudando a la ciudadanía en la medida de lo posible, aportando tu granito de arena a facilitar la interacción entre el Ayuntamiento de Mérida y los ciudadanos y las ciudadanas.



5.4. Listines Telefónicos: Confección, Actualización y Uso.

En los listines telefónicos encontraremos más información útil de la que inicialmente pensamos, ya que encontraremos el organigrama completo del ayuntamiento, dividido por Servicios, Departamentos y las personas que lo integran, indicando sus teléfonos o extensiones, facilitando su vez información que le puede ayudar a los y las conserjes a ofrecer soluciones ante las dudas planteadas por la ciudadanía.

5.4.1. Confección.

- **Recopilación de Datos:** Obtener los números de teléfono de los diferentes departamentos y extensiones del Ayuntamiento y sus servicios municipales.
- **Formato:** Organizar la información de manera clara y accesible, utilizando un formato de lista o directorio.
- **Información Adicional:** Incluir información relevante como nombres de las personas responsables, horarios de atención, etc.

5.4.2. Actualización.

- **Revisión Periódica:** Revisar y actualizar los listines telefónicos de forma clara para garantizar su precisión.
- **Nuevos Números:** Incorporar los nuevos números de teléfono y extensiones a medida que se crean nuevos departamentos o se realizan cambios.
- **Eliminación de Números:** Eliminar los números de teléfono que ya no estén en uso.

5.4.3. Uso.

- **Consulta Fácil:** Utilizar los listines telefónicos para encontrar rápidamente el número de teléfono de la persona o departamento deseado.
- **Agilidad:** Agilizar la atención telefónica al tener acceso rápido a los números de contacto.
- **Información Actualizada:** Asegurarse de utilizar la versión más reciente del listín telefónico para evitar errores.

5.4.4. Recursos Adicionales.

- **Manual de Atención al Público del Ayuntamiento de Mérida:** Solicitar acceso a este manual para conocer los protocolos y procedimientos específicos.
- **Formación:** Participar en cursos de formación sobre atención al público y comunicación telefónica.

6. Habilidades Básicas para la Resolución de Conflictos: Una Herramienta Esencial para Conserjes Municipales.

Los y las conserjes municipales, como primer punto de contacto entre la administración local y la ciudadanía, a menudo se encuentran en situaciones donde pueden surgir conflictos.

Estos pueden variar desde desacuerdos menores hasta situaciones más tensas. La capacidad de resolver conflictos de manera efectiva es crucial para mantener un ambiente de trabajo armonioso, garantizar una atención de calidad a los ciudadanos y a las ciudadanas y proyectar una imagen positiva del ayuntamiento.

6.1. ¿Qué es un Conflicto?

Un conflicto es una situación en la que dos o más partes tienen intereses, necesidades u opiniones contrapuestas. Los conflictos son naturales e inevitables en cualquier entorno, pero es la forma en que se abordan lo que determina si tendrán un resultado positivo o negativo.

6.2. Habilidades Básicas para la Resolución de Conflictos.

Estas son algunas prácticas que pueden ayudar a aplicar estas habilidades en diferentes etapas del proceso de resolución de conflictos:

a) Escucha Activa:

- Prestar total atención a lo que dice la otra persona, sin interrumpir ni juzgar.
- Mostrar interés genuino a través de lenguaje corporal (contacto visual, asentimientos) y expresiones verbales ("entiendo", "me parece que...").
- Hacer preguntas aclaratorias para asegurarse de comprender la perspectiva de la otra persona.
- Resumir lo que se ha escuchado para confirmar la comprensión y demostrar que se está siguiendo la conversación.

b) Empatía:

- Ponerse en el lugar de la otra persona para comprender sus sentimientos y perspectiva, incluso si no se está de acuerdo.
- Validar las emociones del otro ("entiendo que te sientas frustrado").
- Mostrar comprensión y respeto, lo que no implica necesariamente estar de acuerdo.



c) Comunicación Asertiva:

- Expresar las propias opiniones y necesidades de manera clara y respetuosa, sin agredir ni menospreciar al otro.
- Utilizar mensajes en primera persona ("yo siento...", "yo necesito...").
- Evitar el lenguaje acusatorio ("tú siempre...", "tú nunca...").
- Mantener la calma y el tono de voz adecuado, incluso en situaciones de tensión.

d) Negociación:

- Buscar soluciones que satisfagan las necesidades de ambas partes en la medida de lo posible.
- Identificar los puntos en común y las áreas de desacuerdo.
- Proponer alternativas y explorar opciones creativas.
- Estar dispuesto a ceder en algunos puntos para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable.

e) Manejo de la Ira:

- Reconocer los signos de ira en uno mismo y en las demás personas (aumento del ritmo cardíaco, tensión muscular, voz elevada).
- Tomar medidas para calmarse antes de continuar la conversación (respirar profundamente, contar hasta diez).
- Si es necesario, posponer la conversación hasta que ambas partes estén más calmadas.

f) Consejos Adicionales para Conserjes Municipales:

- **Mantener la profesionalidad:** Tratar a todos los ciudadanos y todas las ciudadanas con respeto y cortesía, independientemente de su actitud.
- **Conocer los recursos disponibles:** Saber a quién acudir en caso de que un conflicto se salga de control (responsable del servicio, concejales o concejalas, policía local...).
- **Documentar los incidentes:** Mantener un registro de los conflictos y su resolución, lo que puede ser útil para futuras referencias.
- **Buscar formación:** Participar en talleres y cursos sobre resolución de conflictos y habilidades de comunicación.

La resolución de conflictos es una habilidad esencial para los y las conserjes municipales. No es una habilidad requerida, pero conocerla facilitará el trabajo y la atención de calidad, cercana.

Al desarrollar estas habilidades básicas, las personas conserjes pueden mejorar su capacidad para manejar situaciones difíciles, construir relaciones positivas con la ciudadanía y contribuir a un ambiente de trabajo de más calidad, armonioso y productivo.



7. Máquinas de Reprografía: Conceptos Básicos y Usos para Conserjes Municipales.

En el entorno municipal del Ayuntamiento de Mérida, las máquinas de reprografía son herramientas esenciales para la gestión documental y la atención a la ciudadanía.

Los y las conserjes municipales, como personas de primera línea, deben tener un conocimiento básico de estas máquinas para utilizarlas correctamente, solucionar problemas sencillos y orientar a los ciudadanos y a las ciudadanas en su uso, cuando estos sean destinados a esos servicios o, por el contrario, esta maquinaria sea para uso interno del personal del Ayuntamiento.

7.1. ¿Qué son las Máquinas de Reprografía?

Las máquinas de reprografía son dispositivos que permiten reproducir documentos, ya sean textos, imágenes o gráficos. Existen diferentes tipos de máquinas de reprografía, cada una con características y funciones específicas.

Las máquinas de reprografía son herramientas fundamentales en el día a día de un ayuntamiento.

Las y los conserjes municipales, al conocer los conceptos básicos y usos de estas máquinas, pueden utilizarlas de manera eficiente para la gestión documental y la atención a la ciudadanía, contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios municipales.

7.2. Tipos de Máquinas de Reprografía

7.2.1. Fotocopiadoras:

- Son las máquinas de reprografía más comunes en todos los servicios municipales del Ayuntamiento de Mérida.
- Permiten obtener copias idénticas de documentos originales de forma rápida y sencilla.
- Las fotocopiadoras del Ayuntamiento de Mérida, están conectadas en red, son multifuncionales, ya que también pueden escanear e imprimir documentos.
- En 2025, existen 58 fotocopiadoras distribuidas en todos los servicios municipales.
- El servicio municipal que coordina estas herramientas, es el de Transformación digital.

7.2.2. Impresoras:

- Se utilizan para imprimir documentos desde un ordenador u otro dispositivo.
- Existen diferentes tipos de impresoras (láser, inyección de tinta), cada una con sus propias ventajas y desventajas.
- Todas las impresoras del Ayuntamiento de Mérida, son tipo Laser y en total, a fecha del 2025, existen un total de 72 impresoras distribuidas en todos los servicios municipales.
- El servicio municipal que coordina estas herramientas, es el de Transformación digital.



7.2.3. Escáneres:

- Permiten copiar digitalmente documentos, es decir, convertirlos a formato digital.
- El color. Los datos que obtienen los escáneres normalmente son imágenes en RGB (código de color). La profundidad del color depende de las características del vector de escaneado, que lo normal es que sea de al menos 24 bits. Con más bits se obtiene una mejor calidad o profundidad del color.
- La resolución. Se mide en píxeles por pulgada (ppp). Los fabricantes de escáneres hacen referencia a la resolución interpolada, que es mucho mayor que la óptica real gracias a la interpolación del software.
- Formato de imagen. Cada formato de imagen está optimizado para un uso diferente, por lo que es esencial entender sus diferencias y saber cuándo utilizarlas. Algunos ejemplos de formatos de archivo de trama son JPEG, PNG, TIFF y PDF.
- Los escáneres pueden ser planos (para documentos individuales) o de alimentación automática (para varios documentos).
- En 2025, existen 58 escáneres multifunción y 15 escáneres planos distribuidos en todos los servicios municipales.
- El servicio municipal que coordina estas herramientas, es el de Transformación digital.

7.2.4. Faxes:

- Aunque ya son menos comunes que antes, todavía se utilizan para enviar y recibir documentos a través de la línea telefónica, como medidas alternativas a las comunicaciones electrónicas.
- Actualmente el Ayuntamiento de Mérida cuenta con 4 dispositivos de Fax: 1 en Alcaldía, 1 en Secretaría General y 2 en la jefatura de policía local.

7.3. Conceptos Básicos:

- **Tóner:** Es el polvo que se utiliza en las fotocopiadoras e impresoras láser para crear la imagen en el papel.
- **Cartucho de tinta:** Es el recipiente que contiene la tinta en las impresoras de inyección.
- **Resolución:** Es la calidad de la imagen impresa o escaneada. Se mide en puntos por pulgada (dpi).
- **Ampliación/Reducción:** Es la capacidad de la máquina para aumentar o disminuir el tamaño del documento original.
- **Dúplex:** Es la capacidad de la máquina para imprimir o copiar en ambas caras del papel.



7.4. Usos de las Máquinas de Reprografía en el Ayuntamiento de Mérida

7.4.1. Gestión documental:

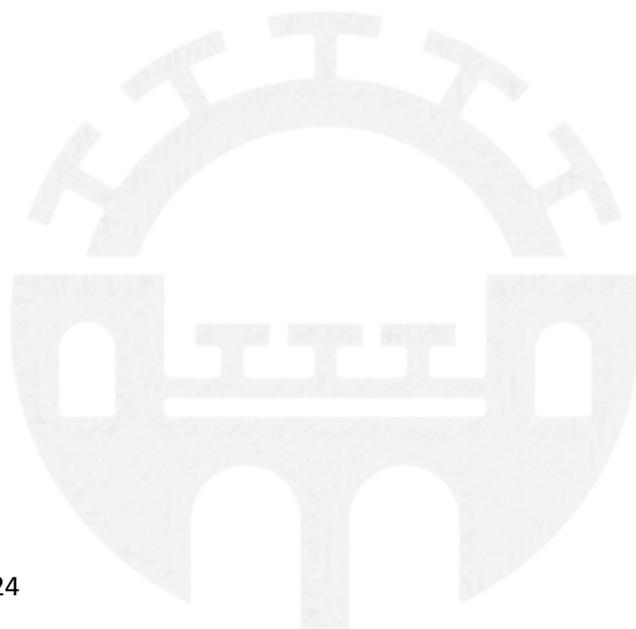
- Obtener copias de documentos para su archivo o distribución.
- Digitalizar documentos para su almacenamiento y consulta en formato digital.
- Imprimir documentos generados por la administración (formularios, notificaciones, etc.).

7.4.2. Atención a la ciudadanía:

- Aunque no es un servicio habitual, se puede llegar a facilitar a los ciudadanos y a las ciudadanas copias de documentos que necesiten (instancias, solicitudes, etc.) y que sean propios de procedimientos para el Ayuntamiento de Mérida.
- Ayudar a los ciudadanos y a las ciudadanas y a las a digitalizar documentos para presentarlos por vía electrónica.
- Imprimir documentos para los ciudadanos y las ciudadanas que no tengan acceso a una impresora en casa.

7.4.3. Consejos para el Uso Correcto de las Máquinas de Reprografía:

- **Leer el manual de instrucciones:** Cada máquina tiene sus propias características y funciones, por lo que es importante leer el manual antes de utilizarla.
- **Utilizar los consumibles adecuados:** Utilizar el tóner, la tinta y el papel recomendados por el fabricante para garantizar la calidad de las impresiones y la durabilidad de la máquina.
- **Mantener la máquina limpia:** Limpiar regularmente la máquina para evitar atascos de papel y otros problemas.
- **Solucionar problemas básicos:** Aprender a solucionar problemas sencillos, como atascos de papel o falta de tóner.
- **Llamar al servicio técnico:** Si no puede solucionar un problema, no intente repararlo usted mismo y llame al servicio técnico, cuyas indicaciones de contacto están en todas las máquinas del Ayuntamiento.





8. Conocimientos Básicos del Plan de Emergencia y Evacuación: Una Guía para Conserjes Municipales.

Las y los conserjes municipales, como personal que suele estar presente en los edificios y espacios públicos del ayuntamiento, juegan un papel crucial en la implementación del plan de emergencia y evacuación.

Su conocimiento y capacidad de respuesta pueden marcar la diferencia en situaciones críticas. Este tema aborda algunos conceptos básicos que todo conserje municipal debe conocer. El conocimiento y la preparación son clave para enfrentar una situación de emergencia.

Los y las conserjes municipales, al conocer los conceptos básicos del plan de emergencia y evacuación, pueden desempeñar un papel fundamental en la protección de la vida y los bienes, tanto del personal del ayuntamiento, como de los ciudadanos y de las ciudadanas que lo visitan y lo utilizan.

8.1. ¿Qué es un Plan de Emergencia y Evacuación?

Es un conjunto de procedimientos y acciones diseñadas para proteger a las personas y los bienes en caso de una situación de emergencia (incendio, terremoto, inundación, amenaza de bomba, etc.). Su objetivo principal es minimizar los daños y garantizar una evacuación segura y ordenada.

8.2. Componentes Clave de un Plan de Emergencia y Evacuación.

En un Plan de Emergencia y de evacuación no debe de dejar nada al azar y tiene que ser sencillo de recordar. La clave está en indicar claramente cada uno de los pasos:

8.2.1. Identificación de Riesgos:

- Análisis de los posibles riesgos que pueden afectar al edificio o espacio (incendios, terremotos, inundaciones, etc.).
- Evaluación de la vulnerabilidad del edificio y de las personas que lo ocupan.

8.2.2. Procedimientos de Alerta:

- Establecimiento de un sistema de alerta claro y efectivo (alarmas, avisos por megafonía, etc.).
- Designación de personas responsables de dar la alerta en caso de emergencia.

8.2.3. Rutas de Evacuación:

- Definición de rutas de evacuación claras y señalizadas.
- Identificación de salidas de emergencia y puntos de encuentro.

8.2.4. Puntos de Encuentro:

- Designación de puntos de encuentro seguros fuera del edificio donde se reunirán las personas evacuadas.
- Realización de simulacros de evacuación para practicar los procedimientos y asegurar que todos conocen las rutas y puntos de encuentro.



8.2.5. Equipos de Emergencia:

- Ubicación y mantenimiento de equipos de emergencia (extintores, botiquines de primeros auxilios, etc.).
- Capacitación del personal en el uso de estos equipos.

8.2.6. Comunicación:

- Establecimiento de canales de comunicación claros y efectivos entre el personal de emergencia, los evacuados y los servicios de emergencia externos.

8.3. Papel de las y los Conserjes Municipales

8.3.1. Conocimiento del Plan:

- Leer y comprender el plan de emergencia y evacuación del edificio o espacio donde trabajan.
- Participar en simulacros de evacuación y sesiones de capacitación.

8.3.2. Información a la Ciudadanía:

- Informar a los responsables de los grupos organizados, organizaciones y servicios externos que usen las dependencias municipales, así como los ciudadanos y a las ciudadanas que lo requieran, información básica sobre el plan de emergencia y evacuación, las rutas de evacuación y los puntos de encuentro.
- Responder a las preguntas y dudas básicas de los ciudadanos y de las ciudadanas, sobre el plan.

8.3.3. Guía y Asistencia:

- En caso de emergencia, colaborar, guiar y asistir a los ciudadanos y las ciudadanas durante la evacuación de la dependencia municipal.
- Asegurarse de que nadie se quede atrás y que todos sigan las rutas de evacuación designadas.
- Hay que asegurarse exactamente de cuantas personas ocupan el aforo, y en todo momento, cuantas personas lo están utilizando, especialmente el número de personas con movilidad reducida.

8.3.4. Comunicación con el Personal de Emergencia:

- Mantener una comunicación fluida con el personal de emergencia (bomberos, policía, etc.).
- Informar sobre la situación y cualquier persona que necesite ayuda especial.

8.3.5. Mantenimiento de Equipos:

- Verificar periódicamente que los equipos de emergencia (extintores, botiquines, etc.) estén en buen estado y accesibles.
- Informar sobre cualquier anomalía o falta de equipo.



8.4. Consejos Adicionales

- **Mantener la Calma:** En caso de emergencia, es fundamental mantener la calma para transmitir seguridad a los demás.
- **Seguir las Instrucciones:** Seguir las instrucciones del personal de emergencia y las indicaciones del plan de evacuación.
- **No Correr:** No correr durante la evacuación para evitar caídas y lesiones.
- **Ayudar a los Demás:** Ayudar a personas con movilidad reducida, niños o personas mayores.



9. Prevención de Riesgos Laborales: Una Prioridad para Conserjes Municipales.

Los y las conserjes municipales, debido a la naturaleza de sus funciones y su interacción con la ciudadanía, están expuestos a diversos riesgos laborales. Es crucial que conozcan estos riesgos y las medidas preventivas para proteger su salud y seguridad.

La prevención de riesgos laborales es una responsabilidad compartida entre las personas trabajadoras y las administraciones públicas. Al implementar medidas preventivas y de protección adecuadas, se puede garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para las personas operarias de limpieza en centros públicos municipales.

9.1. ¿Qué es la Prevención de Riesgos Laborales?

La PRL es el conjunto de acciones y medidas que se adoptan para prevenir los riesgos laborales, es decir, aquellos que puedan causar daños a la salud de los trabajadores durante el desempeño de su trabajo.

9.2. Riesgos Laborales Comunes para los y las Conserjes Municipales.

1. Riesgos Físicos:

- **Caídas:** Pueden producirse al tropezar con objetos, resbalar en suelos mojados o al utilizar escaleras.
- **Golpes:** Por objetos que caen, herramientas o materiales mal almacenados.
- **Lesiones Musculoesqueléticas:** Por movimientos repetitivos, posturas inadecuadas o manipulación de cargas pesadas.
- **Ruido:** Exposición a niveles de ruido elevados, especialmente en zonas de mucho tránsito o al utilizar maquinaria.
- **Temperaturas Extremas:** Exposición a altas o bajas temperaturas, especialmente en exteriores o en zonas sin climatización adecuada.

2. Riesgos Químicos:

- **Productos de Limpieza:** Contacto con productos químicos utilizados para la limpieza, que pueden ser irritantes o tóxicos.

3. Riesgos Biológicos:

- **Contacto con Agentes Biológicos:** Exposición a bacterias, virus u hongos presentes en el ambiente o en objetos manipulados.



4. Riesgos Ergonómicos:

- **Posturas Inadecuadas:** Mantener posturas forzadas o incómodas durante largos períodos de tiempo.
- **Movimientos Repetitivos:** Realizar movimientos repetitivos que pueden causar lesiones.
- **Manipulación de Cargas:** Levantar, transportar o mover objetos pesados de forma incorrecta.

5. Riesgos Psicosociales:

- **Estrés:** Debido a la atención al público, la presión de trabajo o situaciones de conflicto.
- **Acoso:** Posibles situaciones de acoso laboral o por parte de la ciudadanía.

9.3. Medidas Preventivas

1. Formación e Información:

- Recibir formación sobre los riesgos laborales y las medidas preventivas.
- Conocer los procedimientos de trabajo seguros.
- Estar informado sobre los riesgos específicos del puesto de trabajo.

2. Equipos de Protección Individual (EPI):

- Utilizar los EPI adecuados para cada tarea (guantes, calzado de seguridad, ropa de trabajo, etc.).

3. Mantenimiento de Instalaciones y Equipos:

- Asegurar que las instalaciones y los equipos estén en buen estado y se revisen periódicamente.
- No utilizar equipos defectuosos o dañados.

4. Orden y Limpieza:

- Mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado para evitar caídas y otros accidentes.
- Almacenar los materiales de forma segura.

5. Manipulación de Cargas:

- Utilizar técnicas de levantamiento adecuadas para evitar lesiones de espalda.
- No levantar cargas excesivamente pesadas.
- Utilizar equipos de ayuda mecánica si es necesario (carretillas, transpaletas, etc.).

6. Productos Químicos:

- Utilizar los productos químicos de limpieza de forma segura, siguiendo las instrucciones del fabricante.
- No mezclar productos químicos diferentes.
- Utilizar guantes y otros EPI adecuados al manipular productos químicos.

7. Riesgos Psicosociales:

- Aprender técnicas de manejo del estrés y resolución de conflictos.
- Comunicar cualquier situación de acoso o estrés laboral.

9.4. ¿Qué hacer en caso de Accidente?

- **Comunicar Inmediatamente:** Comunicar el accidente al responsable o supervisor de inmediato.
- **Recibir Asistencia Sanitaria:** Si es necesario, acudir al centro de salud más cercano o llamar a los servicios de emergencia.
- **Investigación del Accidente:** Colaborar en la investigación del accidente para identificar las causas y prevenir futuros accidentes.

9.5. Normativa Aplicable.

Es fundamental cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, como la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y sus disposiciones de desarrollo.



10. Competencias básicas para Conserjes Municipales: Matemáticas Básicas y Comprensión Lingüística.

Los y las conserjes municipales desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento diario de un ayuntamiento. Sus tareas abarcan desde la atención al público hasta la gestión de materiales y el mantenimiento de instalaciones. Para llevar a cabo estas funciones de manera eficiente, es esencial contar con habilidades básicas de matemáticas y comprensión lingüística.

Las matemáticas básicas y la comprensión lingüística son herramientas fundamentales para el desempeño eficiente de las funciones de un conserje municipal. Al fortalecer estas habilidades, los y las conserjes pueden mejorar su capacidad para realizar sus tareas de manera efectiva y brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

10.1. Matemáticas Básicas.

Las operaciones básicas de la matemática son cuatro **la suma, la resta, la multiplicación y la división**, Las operaciones básicas de las matemáticas nos sirven mucho para la vida cotidiana, y también a los y las conserjes municipales les ayuda a realizar de manera efectiva sus funciones diarias, como por ejemplo, dar el cambio a la ciudadanía a la hora del abono de una tasa deportivas.

I. Operaciones Aritméticas:

- **Suma y resta:** Para calcular cantidades de materiales, total gastos, dar cambio, etc.
- **Multiplicación y división:** Para calcular áreas, volúmenes, dimensiones, etc.
- **Cálculo de porcentajes:** Para calcular descuentos, impuestos, aumentos, etc.

II. Medidas:

- **Longitud:** Para medir espacios, materiales, etc. (metros, centímetros, etc.).
- **Peso:** Para pesar objetos, materiales, etc. (kilogramos, gramos, etc.).
- **Volumen:** Para calcular la capacidad de recipientes, espacios, etc. (litros, metros cúbicos, etc.).

III. Unidades de Tiempo:

- **Horas, minutos, segundos:** Para registrar horarios, calcular tiempos de trabajo, etc.

IV. Manejo de Dinero:

- **Cambio:** Dar cambio correcto al realizar cobros.
- **Cálculo de precios:** Calcular el precio total de varios artículos.

Ejemplos de Aplicación en el Trabajo.

- Calcular la cantidad de papel necesaria para imprimir un número determinado de documentos.
- Medir el área de una sala para determinar la cantidad de pintura necesaria.
- Calcular el costo total de los materiales de limpieza.
- Dar cambio correcto al cobrar una tasa municipal.
- Registrar los horarios de entrada y salida del personal.

10.2. Comprensión Lingüística Básica.

La Comprensión Lingüística Básica se refiere a la habilidad de entender y procesar el lenguaje en un nivel fundamental. Esto incluye la capacidad de captar el significado de palabras, frases y oraciones simples, así como seguir instrucciones básicas y participar en conversaciones cotidianas. Es una habilidad esencial para la comunicación efectiva.

Los y las conserjes municipales han de poseer una comprensión e interpretación de lectura que le capacite comprender e interpretar la información que se les facilita, para que en el momento de redactar un informe o realice una comunicación oral a la ciudadanía, a sus compañeros o superiores, pueda realizarlo correctamente, transmitiendo la información solicitada de forma clara y precisa.

I. Lectura:

- **Comprensión de instrucciones:** Leer y comprender manuales de instrucciones, avisos, comunicados, etc.
- **Interpretación de documentos:** Comprender la información contenida en documentos oficiales, formularios, etc.

II. Escritura:

- **Redacción de informes:** Redactar informes sencillos sobre incidencias, tareas realizadas, etc.
- **Cumplimentación de formularios:** Rellenar correctamente formularios y documentos.

III. Comunicación Oral:

- **Atención al público:** Atender a los ciudadanos y las ciudadanas de manera amable y respetuosa, respondiendo a sus preguntas y solicitudes.
- **Transmisión de información:** Transmitir información clara y precisa a otros empleados, empleadas o personas responsables.

Ejemplos de Aplicación en el Trabajo.

- Leer y comprender las instrucciones de uso de una máquina de reprografía.
- Redactar pequeños informes sobre una avería en las instalaciones.
- Atender a un ciudadano o ciudadana que solicite información sobre trámites municipales.
- Comunicar a las personas responsables superiores sobre una incidencia en el edificio.

10.3. Consejos para Mejorar las Habilidades.

- **Práctica constante:** Realizar ejercicios de matemáticas y lectura comprensiva de forma regular.
- **Utilización de recursos:** Utilizar libros, páginas web y otras herramientas para aprender y practicar.
- **Participación en cursos:** Asistir a cursos de formación para mejorar las habilidades matemáticas y de comunicación.