

EXAMEN ORDENANZAS SERGAS (I).

“El Bienestar” es un centro de la tercera edad situado en Silleda, dependiente de la Xunta de Galicia con motivo de la transferencia realizada en su momento por el INSERSO. Allí se encuentra a las 8h00, en su puesto de trabajo, el ordenanza Marco Puertas. Anexo a su zona de trabajo se encuentra la máquina de fichaje del personal.

Marco Puertas aprobó recientemente las oposiciones a la categoría y hoy es su primer día de trabajo. Mientras lee el libro de incidencias de ordenanzas encuentra la hoja de ocupación de residentes donde se indica el número de residentes que ese día están y utilizarán los servicios del centro.

Marco Puertas aún no está familiarizado con los procedimientos y, en primer lugar, se pregunta si debe cubrir dicha hoja teniendo en cuenta la del día anterior y los datos que se indican en el libro de incidencias, así como cualquier otra documentación que le sirva para conocer las variaciones del número de residentes.

1. ¿Es competencia de Marco Puertas manejar estos datos y cubrir la hoja de ocupación?

- a) Sí, es una de las tareas asumibles por su categoría.
- b) No, en absoluto.
- c) Sí, siempre y cuando maneje únicamente referencias numéricas, de lo contrario estaría manejando datos de carácter personal (nombres de los residentes), y no le corresponde el uso de esta información.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

2. ¿Es competencia de Marco Puertas entregarle esa hoja?

- a) Sí, es una de las tareas asumibles por su categoría.
- b) No, en absoluto.
- c) No, sólo se la debe entregar al gobernante.
- d) Sí, es una de las tareas asumibles por su categoría, pero no le corresponde al jefe de cocina conocer estos datos.

Mientras se centra en sus tareas, ve cómo a las 8h20 accede, con 20 minutos de retraso, la camarera-limpiadora y un auxiliar de enfermería.

3. El diligente ordenanza Puertas:

- a) Les impide fichar por estar fuera de hora.
- b) Antes de impedirles fichar, comprueba la hora de acceso que le correspondería a cada uno según su turno.
- c) No hace nada en particular.
- d) Les indica que al estar fuera del control horario, deben firmar la hoja de entrada como visita.

A las 8h30, recibe una llamada que se identifica como policía local de Vigo. Le solicitan información relativa a si Delfina del Mar es una residente del centro, ya que un hermano de esa señora está intentando localizarla y desconoce su paradero.

Marco Puertas sabe que su trabajo cuenta con un elemento fundamental que no se da en todos los departamentos del centro, la atención al público, y es en el desarrollo del

servicio de atención y orientación al público propiamente dicho cuando adquiere mayor importancia el trato y la relación con el mismo. Una de las reglas de Marco Puertas es la recepción y trato atento y agradable con el usuario. Las relaciones humanas en este departamento son, pues, indispensables.

4. ¿Qué hace el ordenanza Marco Puertas?

- a) Cumpliendo sus funciones de información y atención al ciudadano consulta en la lista de residentes e informa la policía local.
- b) Le pide el teléfono al policía local para llamarle directamente y así comprobar si ciertamente es de la policía local de Vigo. Una vez comprobado le facilita la información.
- c) Dado lo sensible de esta información el ordenanza entiende que debe atender la llamada la asistente social o la dirección del centro.
- d) Le indica al policía que va a localizar a la residente Delfina del Mar para pasarle la llamada.

5. Dolores Martínez llama a recepción y solicita de turno información sobre qué es la carta de servicios básica para las residencias de personas mayores de la red pública de la Xunta de Galicia. Indique cuál sería la respuesta correcta.

- a) Es un documento marco general donde se recogen los derechos básicos de los usuarios, la relación de los servicios de partida que ofrecen y los compromisos mínimos de calidad que asumen los centros residenciales para personas mayores de la Xunta.
- b) Es una tarjeta de presentación de los servicios que ofrece la Xunta de Galicia en relación a los centros residenciales para personas mayores con la indicación de los recursos humanos existentes en cada uno de los centros residenciales (RTP).
- c) Es un documento donde se recogen los derechos básicos de los usuarios y la relación de los servicios que ofrecen a los centros de la tercera edad sin compromiso mínimo de calidad.
- d) Ninguna respuesta es correcta.

A las 9h00, recibe una nueva llamada preguntando por la directora. La directora no se encuentra en el centro y parece que es una llamada urgente.

6. ¿Qué debe hacer el ordenanza Marco Puertas?

- a) Facilitar el número de móvil de la directora.
- b) Le indica que está reunido y que le toma nota del mensaje.
- c) Le indica que no se encuentra en el centro y le pregunta si desea dejar algún mensaje.
- d) Lo deja en espera 5 minutos observando si la directora aparece por la puerta. Rescata la llamada e indica que no está localizable y le pregunta si desea dejar algún mensaje.

Tras colgar esta llamada, Marco Puertas comprueba que la directora sí que estaba en el centro.

7. ¿Qué debe hacer el ordenanza Marco Puertas?

- a) Recupera el número de llamada entrante, hace la llamada y se la pasa a la directora.
- b) Informa a la directora sobre la llamada.

- c) Nada, pues colgada la llamada, ya se trata de un error no subsanable.
- d) Nada, ya que, al ser una llamada urgente, ya le facilitó el móvil de la directora.

8. ¿Qué debe hacer Marco Puertas al sonar la segunda llamada mientras atiende la primera?

- a) Vayamos por partes. Primero acabará la primera llamada, así que ignora la segunda.
- b) Interrumpe brevemente la primera llamada, le indica al interlocutor de la segunda llamada que espere un momento y retoma a la primera llamada.
- c) Atiende la segunda llamada para comprobar si se trata del trabajador por el que preguntan. Nunca se sabe.
- d) Anula la segunda llamada para atender la primera sin distracciones.

9. Respecto a la primera llamada de la pregunta anterior:

- a) Le pregunta al interlocutor si es urgente. De ser así, le dará el móvil del trabajador, nunca la dirección.
- b) Con independencia de la urgencia debe facilitarle los datos de contacto ya que se trata de trabajadores públicos.
- c) Le indicará que no se encuentra en el centro o que no está en turno. No tiene por qué darle más datos.
- d) La c) es correcta pero sólo en el horario de 9h00 a 14h00.

Parece que el primer día de trabajo de Marco Puertas está siendo entretenido. A las 11h00 Delfina del Mar, por su buena gestión de una llamada anterior que le afectaba personalmente, le da a Marco Puertas una propina.

10. Marco Puertas conoce cómo actúa la gente mayor y no quiere parecer desagradecido. ¿Qué debe hacer Marco Puertas?

- a) No tiene importancia económica y la acepta.
- b) Le indica que no debe dar propinas por cada acción individual. Cosa distinta es un aguinaldo anual o cada seis meses con la pensión extra.
- c) Es algo particular entre ellos y, por lo tanto, no tiene trascendencia administrativa.
- d) Marco Puertas no puede recibir propinas de la residente.

Desde el departamento de mantenimiento necesitan localizar a un proveedor y no encuentran su número de teléfono. Llaman por la línea interna al ordenanza y le preguntan si puede facilitarles el contacto con dicho proveedor.

11. ¿Qué debe hacer Marco Puertas?

- a) Es un trabajo que bien puede hacer el de mantenimiento. Bien es verdad que puede colaborar si hay alguna propina, siempre que sea de poca cuantía.
- b) Consultará la guía de teléfono o las páginas amarillas buscando al proveedor.
- c) Llama al 1004, porque es más rápido y seguro.
- d) No debe hacer nada.

Son las 12h00 y Marco Puertas aún no hizo descanso. Un usuario le solicita información y Marco Puertas parece no estar afortunado en la respuesta. En todo caso, dicho usuario, entiende que no ha sido tratado correctamente y que no se le ha prestado la debida

atención al hacer una consulta, y quiere hacer una queja. Marco Puertas le dice que, en todo caso, atenderá su queja cuando vuelva del descanso.

12. ¿Podría este usuario presentar esta queja en el registro del Ayuntamiento de Vigo?

- a) No, porque sólo podría presentar una queja en registros propios de la Administración destinataria de dicha queja.
- b) Podría presentarla en cualquier ayuntamiento que tenga convenio con la Xunta de Galicia.
- c) Sí, siempre puede ir a cualquier registro de la Administración local a presentar un documento dirigido a la Xunta de Galicia, pero siempre y únicamente cuando se trate de ayuntamientos de la Comunidad Autónoma, no podría ir a ayuntamientos que estuvieran fuera de Galicia.
- d) No, no podría, ya que sólo se hubiera podido presentar en registro de la propia Xunta o de la Administración del Estado.

Marco Puertas siempre toma un pincho de tortilla y café con leche a media mañana, leyendo, si puede, la prensa. Como es su primer día de trabajo, en lugar de leer la prensa, se dedicó a repasar los apuntes de la oposición a su puesto de trabajo. Estuvo buscando entre los apuntes los relativos al Decreto 164/2005, de 16 de junio, para comprobar si actuó bien con una llamada telefónica recibida durante la mañana.

13. ¿Qué regula el Decreto 164/2005, de 16 de junio?

- a) La catalogación de funciones del INSERSO.
- b) El manejo básico de prevención de riesgos.
- c) El derecho a la información y atención al ciudadano.
- d) Ninguna es correcta.

14. En la Xunta de Galicia existen también para proporcionar información:

- a) Oficinas comarcales de la Xunta.
- b) Oficinas provinciales de la Xunta.
- c) Oficinas de información de la Xunta en las mancomunidades de concellos.
- d) Oficinas de información en cada partido judicial de Galicia.

Son ya las 15h45. A las 15h cambia el turno de ordenanzas. También el de otros departamentos. Marco Puertas recoge sus pertenencias y se dispone para irse, ya que entiende que puede irse entre los 15 minutos anteriores al final de su turno, y dado que su compañero no llegó aún, le deja al ordenanza entrante una nota relativa a las dos personas que ficharon con retraso por la mañana para que controle que fichen 20 minutos más tarde para compensar el retraso de la primera hora. De repente duda si se puede marchar a las 14h45. Ante la duda, le pide a su compañero Martín que le guarde el puesto esos 15 minutos que restan para las 15h00. Al fin y al cabo, Martín también es personal de la Xunta en otro centro, ya que aprobó con él las oposiciones. En concreto, está en la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia en los servicios centrales de San Caetano.

15. Sobre este proceder de Marco Puertas, indique la respuesta correcta:

- a) El ordenanza debe cambiar de turno esperando en su puesto la llegada del compañero.

- b) Es improcedente que le sustituya en el puesto cualquier trabajador que no sea del centro mediante acuerdo entre ellos.
- c) Las respuestas a) y b) son correctas.
- d) Ninguna respuesta es correcta.

SOLUCIONARIO

1. A
2. A.
3. C
4. C
5. A
6. C
7. B
8. B
9. C
10. D
11. B
12. B
13. C
14. A
15. C