



## Tema 5

# Funciones de la categoría de ordenanza

Las tareas que tienen las personas que trabajan de ordenanza están en el convenio colectivo.

En este tema, vamos a aprender estas tareas:

- Informar, recibir y atender a contribuyentes.
- Repartir paquetes y documentos.
- Realizar recados.
- Manejar fotocopiadoras.



Este documento ha sido adaptado por Plena inclusión con las pautas europeas de lectura fácil. Una persona con discapacidad intelectual ha comprobado que es fácil de entender.

© Lectura fácil Europa. Logo: Inclusion Europe.

Más información en [www.easy-to-read.eu](http://www.easy-to-read.eu)

## **Informar, recibir y atender a las personas contribuyentes**

Cuando una persona entra en el centro de trabajo deberás dirigirte a ella para ofrecerle ayuda.

A veces las personas entran un poco perdidas y no saben dónde tienen que ir para solucionar lo que necesitan hacer.

Habla a las personas de forma amable.

Pregunta a cada persona qué desea. Luego indícale dónde debe ir.

En algunos casos las personas contribuyentes tienen que pedir un número para que les atiendan.

En un aparato, debe elegir qué necesita  
o de qué tema quiere hablar.  
El aparato le dará un número.

Cuando anuncien ese número,  
por ejemplo en una pantalla,  
querrá decir que es su turno.

CONSULTA	PACIENTE	CONSULTA	PACIENTE
B22-06	<b>J7000</b>	B22-11	<b>U8392</b>
B22-07	<b>J7230</b>	B22-12	<b>K9030</b>
B22-08	<b>G2323</b>	B22-13	<b>L9302</b>
B22-09	<b>X232</b>	B22-14	<b>R3829</b>
B22-10	<b>B2933</b>	B22-15	<b>A7939</b>
CITACIÓN 1	<b>H7839</b>	CITACIÓN 2	<b>J7000</b>

Imagen: ejemplo de pantalla  
con los números de cada turno.

La tarea de la persona  
que trabaja como ordenanza  
es orientar al contribuyente.

Debes ayudar a la persona  
a conseguir el número de su turno  
para que otros compañeros le atiendan.

Cuando por algún motivo  
no puedes ayudar a una persona,  
busca a otro compañero o a un jefe  
para que lo haga.

Es importante:

- Tratar a las personas con educación.
- Hablar con voz clara, pero sin gritar.

## **Rearrangements**

Esta es una tarea muy importante  
de las personas que trabajan como ordenanza.

Hay que repartir paquetes  
dentro de la oficina en la que trabajas  
o llevarlos a otros edificios de la Administración  
de la misma ciudad.

Para realizar esta tarea,

tienes que saber:

- Dónde están las personas trabajan en tu oficina.
- Dónde está el resto de las oficinas de la ciudad.

Es posible que todos los días

debas recoger o entregar:

1. Documentos:

son escritos con datos importantes.

2. Sobres: son documentos que debes entregar

a la persona, despacho o Unidad administrativa a la que van dirigidos.

3. Paquetes pequeños que también debes entregar

a la persona, despacho o Unidad administrativa a la que van dirigidos.

4. Portafirmas: es una carpeta

que se utiliza para guardar documentos importantes para que los firme una persona concreta.

## Clasificación y reparto de correspondencia

Esta tarea consiste en ordenar la correspondencia y repartirla a las personas de la oficina.

La correspondencia son los envíos que llegan por correo o por mensajero. Por ejemplo: cartas y paquetes.

Para hacer esta tarea, tienes que prestar mucha atención para no equivocarte de despacho o de persona a la que lo entregas.

Cuando tengas toda la correspondencia, primero elige los envíos más urgentes y ponlos en un grupo. Los envíos urgentes son los que corren más prisa.

Organiza los sobres y cajas por despachos y por las personas a las que van dirigidos.

Es necesario que pienses

dónde están los despachos  
en los que tienes que entregar  
los documentos y paquetes.

Así lo harás más rápido  
y no te olvidarás de nada.

Cuando tengas organizados  
todos los sobres y cajas urgentes,  
entrega cada uno a su lugar.

Cuando acabes de entregar la correspondencia urgente,  
organiza las cartas y cajas que no son urgentes  
por los despachos y personas a las que van.  
Al final, entrega cada uno a su lugar.

## Confidencialidad

Al trabajar con paquetes, documentos y portafirmas tienes que cuidar no contar ninguna información sobre esos envíos.

A eso le llamamos confidencialidad.

No debes abrir, leer, cambiar o romper los paquetes, documentos y portafirmas.

Debes entregar los paquetes, documentos y portafirmas a la persona a la que van dirigidos.

Si te equivocas, hay peligro para la seguridad de los documentos.

Evita que personas que no tengan permiso conozcan la información que no se dirige a ellas.

La seguridad son las medidas para proteger la información.

## **Hacer recados**

Algunas veces tendrás que entregar sobres o documentación en alguna oficina fuera del edificio donde trabajas.

Asegúrate de tener todos los datos:

1. La dirección donde tienes que hacer la entrega.
2. Cómo llegar a ese lugar.
3. La persona a la que tienes que entregar la documentación.

Lleva todo bien apuntado.

Si tienes alguna duda, pide ayuda a la persona te ha pedido el recado.

Antes de salir de tu oficina, repasa el camino que tienes que hacer para llevar el pedido.

Piensa si puedes ir andando o tienes que coger algún autobús o metro.

## Seguridad en la calle

Cuando haces recados fuera de la oficina,  
eres un peatón.

Un peatón va de un lugar a otro a pie.

Es importante que siempre sigas estas normas:

4. Camina siempre por las aceras.
5. Usa siempre los pasos de peatones para cruzar la calle.
6. Mira siempre antes de cruzar, primero a la izquierda, luego a la derecha y de nuevo a la izquierda.
7. No cruces entre coches aparcados.
8. Respeta el semáforo.

No cruces en rojo  
o cuando el semáforo está naranja o parpadea.

Espera en la acera  
a que el semáforo se ponga en verde.

No olvides mirar por si viene  
algún coche, moto o camión.

## Manejar fotocopiadoras sencillas

La fotocopiadora es la máquina que usamos para hacer copias de un documento.

Puedes hacer copias por una cara o por dos caras, cuando el documento está escrito por delante y por detrás.

También puedes hacer copias en color o en blanco y negro.

La fotocopiadora necesita el tóner para funcionar. El tóner es una de las partes de la fotocopiadora. El tóner es un cartucho con tinta.

Para cambiar el cartucho de tóner siempre debes ponerte guantes.

Cuando uses la fotocopiadora

sigue estos consejos:

- La habitación en la que está la fotocopiadora debe tener suficiente luz para que no te dañe los ojos.
- La tapa de la fotocopiadora debe estar cerrada totalmente.
- Algunas veces hay que quitar las grapas de un documento antes de fotocopiarlo.

Quita las grapas con cuidado.

Cuando la fotocopiadora se estropea

hay que llamar al **servicio técnico**.

### **Servicio técnico**



Empresa o equipo de personas que arregla aparatos como el ordenador o la fotocopiadora.

## Resumen

En este tema hemos aprendido:

- Las personas que trabajan como ordenanza tienen tareas como informar y orientar, repartir paquetes o manejar fotocopiadoras.
- Para informar bien, tienes que tratar a las personas con educación.
- Para repartir los sobres y cajas, primero ordénalos según su urgencia, los despachos y las personas a las que van dirigidos.
- No debes abrir, leer o romper los envíos.
- Debes evitar que personas que no tengan permiso conozcan la información de los sobres o documentos.
- Para hacer recados, apunta bien dónde tienes que ir.
- Para hacer recados o usar la fotocopiadora, sigue los consejos de seguridad.