

AGRUPACIÓN 6-C
Técnico/a especialista, Grupo C, nivel salarial C2, especialidad Información y Control de Accesos y Estado de la Instalaciones
Dirección de Infraestructuras-Seguridad
Código de la plaza: 8004C25

1. Atención al público: Acogida e información. El derecho a la información administrativa. Tipos de información administrativa. El proceso de información mediante el teléfono.
2. Control de accesos. Recepción del público. Recepción de personas externas a la organización. Normas de protocolo. La imagen corporativa. Normas de cortesía
3. La comunicación y el lenguaje: El proceso de comunicación. Tipos de comunicación, oral, telefónica y escrita. La comunicación presencial. La atención telefónica. Barreras y dificultades comunicativas. Comunicación eficaz. Escucha activa.
4. Ética y conducta del personal de control de accesos. La asertividad y resolución de conflictos.
5. Título I de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres: El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación.
6. Información y control en los accesos a instalaciones, comprendiendo el cuidado y custodia de las llaves, la apertura y cierre de puertas, la ayuda en el acceso de personas o vehículos.
7. El control del tránsito en zonas reservadas o de circulación restringida en el interior de instalaciones.
8. Custodia de edificios e instalaciones. Medios de control. Control del estado de instalaciones. Nociones básicas sobre instalaciones en edificios.
9. Manejo a nivel básico de equipos audiovisuales, conexiones, ajustes y puesta en marcha.
10. Funciones relacionadas con el puesto en el Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
11. Funciones relacionadas con el puesto en el Capítulo I “Disposiciones comunes” de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada: Disposiciones generales. Documentación e identificación personal.
12. Funciones relacionadas con el puesto en los Capítulos I y II de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana: Disposiciones generales. Documentación e identificación personal.
13. Conocimientos informáticos a nivel básico: Programa Word.
14. Conocimientos básicos de internet. La página institucional de la Universidad Autónoma de Madrid.
15. Correo electrónico: conceptos elementales y funcionamiento. El entorno de trabajo. Enviar, recibir, responder y reenviar mensajes. Creación de mensajes. Reglas de mensaje. Libreta de direcciones.
16. Protección de datos de carácter personal. Principios de protección. Ámbito de aplicación, accesibilidad y transparencia.
17. Prevención de Riesgos Laborales aplicada al puesto de trabajo.
18. Primeros auxilios: Concepto, conocimientos básicos y pautas de atención al accidentado.

19. Ejecución de tareas auxiliares o subordinadas de ayuda o socorro, todas ellas realizadas en las puertas o en el interior de inmuebles, locales públicos, aparcamientos, garajes, etc.
20. Evacuación y pautas de actuación ante incendios y emergencias. Elementos y prevención en la lucha contra incendios.