



# TEMARIO

## ORDENANZAS JUNTA DE EXTREMADURA

JUNTA DE EXTREMADURA  
Ed.2025





ORDENANZAS JUNTA DE EXTREMADURA

Ed. 2025

ISBN: 978-84-1185-471-9

Reservados todos los derechos

© 2025 | IEDITORIAL

No se permite la reproducción total o parcial de esta obra,  
ni su incorporación a un sistema informático,  
ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio  
(electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros)  
sin autorización previa y por escrito de los titulares del copyright.

La infracción de dichos derechos puede constituir un delito  
contra la propiedad intelectual.

Editado por: iEditorial

E-mail: [info@ieditorial.com](mailto:info@ieditorial.com)

Web: [www.ieditorial.net](http://www.ieditorial.net)

Diseño de cubierta: iEditorial

Impreso en España. Printed in Spain



## TEMARIO

Tema 1. Funciones ordinarias en mantenimiento de instalaciones: Fontanería, cerrajería, electricidad, calefacción, aire acondicionado.

Tema 2. Funciones del ordenanza en el área administrativa. Servicio de custodia de materiales e instalaciones. Control de entrada. Apertura y cierre de edificios.

Tema 3. Utilización y mantenimiento básico de medios de comunicación y máquinas auxiliares de oficina: Centralita telefónica, fax, fotocopadoras, encuadernadoras, trituradoras. Conocimiento y empleo de cada uno de ellos.

Tema 4. Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura: Estructura y organización. Edificios autonómicos: Localización de las sedes de los órganos principales y de las entidades adscritas o dependientes de las Consejerías.

Tema 5. La información al público de forma directa y/o telefónica en relación con los servicios de la Junta de Extremadura.

Tema 6. Atención al público. Derechos de los administrados. Relaciones con los usuarios y visitantes de centros públicos.

Tema 7. Los documentos en la Administración: Distribución, recogida y reparto. Las notificaciones administrativas. Nociones de almacenaje. Envíos y recibos postales. Traslado de material y mobiliario.

Tema 8. La comunicación telefónica como proyección de la imagen positiva de la Junta de Extremadura. Saber escuchar. Actitud con el interlocutor en situaciones difíciles.

Tema 9. Medidas preventivas y pautas de actuación ante una emergencia. Prevención de incendios. Planes de emergencia y evacuación. Nociones básicas de riesgos laborales y prevención de accidentes para ordenanzas.

Tema 10. Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura: Disposiciones generales. Violencia de Género: Disposiciones Generales.



## Funciones ordinarias en mantenimiento de instalaciones: Fontanería, cerrajería, electricidad, calefacción, aire acondicionado

### Introducción

El mantenimiento de instalaciones es un aspecto esencial en la gestión de edificaciones, ya que asegura el correcto funcionamiento de los sistemas que garantizan el confort y la seguridad de los ocupantes. Este proceso abarca diversas áreas, entre las que se destacan la fontanería, cerrajería, electricidad, calefacción y aire acondicionado. Cada una de estas áreas desempeña un papel crucial en la operatividad de una edificación, contribuyendo a la prolongación de la vida útil de los equipos y a la prevención de averías que puedan generar costos elevados.

La fontanería, por ejemplo, se encarga de la instalación y reparación de sistemas de agua, mientras que la cerrajería se ocupa de la seguridad de las estructuras mediante la instalación y ajuste de cerraduras. La electricidad, por su parte, es fundamental para el funcionamiento de todos los dispositivos eléctricos, y los sistemas de calefacción y aire acondicionado requieren un mantenimiento regular para operar de manera eficiente. En este contexto, es vital comprender las funciones ordinarias de mantenimiento para garantizar que las instalaciones se mantengan en óptimas condiciones.

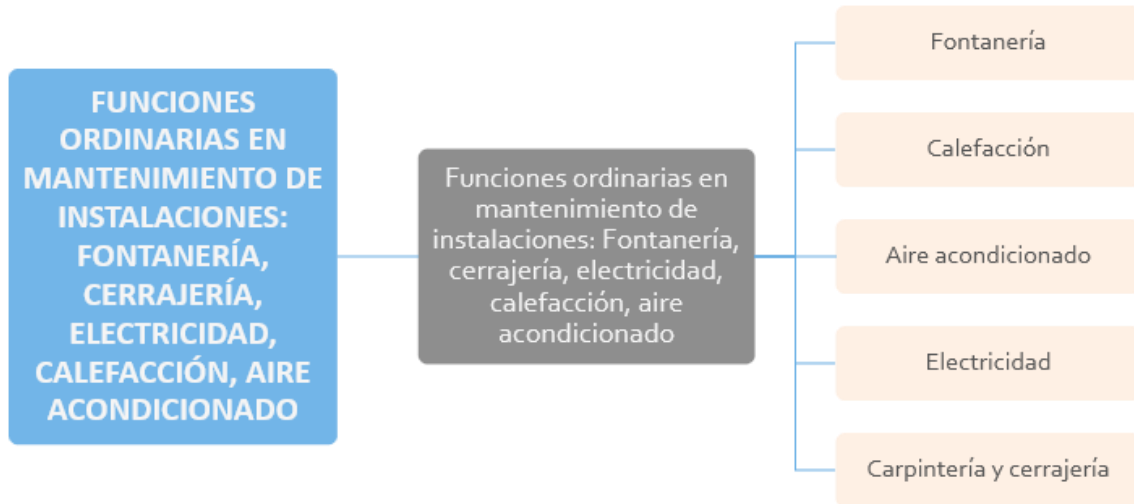
## Objetivos

- Reconocer las tareas específicas que se realizan en las áreas de fontanería, cerrajería, electricidad, calefacción y aire acondicionado.
- Fomentar la conciencia sobre la necesidad de realizar un mantenimiento regular para evitar costosas reparaciones y prolongar la vida útil de los sistemas.
- Proporcionar una base de conocimiento y habilidades prácticas que permitan a los individuos llevar a cabo tareas de mantenimiento de manera efectiva y segura.



## Mapa Conceptual

---





# 1. Funciones ordinarias en mantenimiento de instalaciones: Fontanería, cerrajería, electricidad, calefacción, aire acondicionado

---

El **mantenimiento de instalaciones** es un aspecto fundamental en la gestión eficiente de cualquier edificación, ya que garantiza su correcto funcionamiento, prolonga la vida útil de los equipos y previene averías que puedan generar costos elevados.

Dentro de este ámbito, las funciones ordinarias incluyen diversas tareas en áreas clave como fontanería, cerrajería, electricidad, calefacción y aire acondicionado.

Las labores de fontanería abarcan la revisión y reparación de tuberías, grifos y desagües para evitar fugas y garantizar un suministro adecuado de agua.

En cuanto a la **cerrajería**, se realizan tareas de ajuste y sustitución de cerraduras y sistemas de seguridad para preservar la protección del inmueble. La electricidad juega un papel esencial en el mantenimiento, asegurando el buen estado de instalaciones eléctricas, cuadros de distribución y dispositivos de iluminación.

Por otro lado, los **sistemas de calefacción y aire acondicionado** requieren un mantenimiento periódico que incluya la limpieza de filtros, la revisión de termostatos y la detección de posibles fallos que puedan afectar su eficiencia.

En conjunto, estas funciones permiten mantener en óptimas condiciones las infraestructuras, asegurando confort y seguridad para los usuarios de los espacios.

## 1.1. Fontanería

### 1.1.1. Sustitución de grifos, llaves y válvulas

#### Grifería monobloque

El **antiguo sistema** de instalación de grifos independientes, para el agua caliente y fría está siendo sustituido en la actualidad por la moderna grifería llamada monobloque, por estar formada por un cuerpo sólido sobre el cual van montados los grifos de paso y el caño de salida. Esta disposición permite efectuar la mezcla de agua caliente con la fría dentro del cuerpo del grifo obteniendo una sola salida a la temperatura deseada.

La **grifería** de este tipo, diseñada para su aplicación en fregaderos, dispone de sistema de montaje que permite el caño de salida un movimiento giratorio para poder alcanzar todos los puntos del fregadero o los dos senos del mismo según el tipo instalado.

Se introduce el **grifo** por el agujero del fregadero colocándole arandela de goma entre el cuerpo del grifo y el fregadero, y por medio de una arandela y una tuerca se consigue el apriete correcto sobre el fregadero fijando el cuerpo del grifo.

La alimentación de agua fría y caliente se efectúa de la forma siguiente: Del interior del cuerpo del grifo salen dos tubos conectando cada uno de ellos a su grifo correspondiente.

Sobre cada tubo debe fijarse la alimentación correspondiente, utilizando la pieza de empalme o machón, tuercas, racores, juntas y arandelas.

Al conectar las tuberías a los grifos debe tenerse en cuenta que el agua caliente quede situada en el grifo del lado izquierdo, visto éste por la parte frontal. Esto se hace así porque normalmente el mando de los grifos se hace con la mano derecha y al estar situado el mando de agua caliente en el lado izquierdo, no se actúa en el mismo por instinto, sino que hay que variar el movimiento y así sabemos que es caliente.

### Grifería batería empotrada

Otro **sistema de grifería** utilizado para el servicio de fregadero es el denominado de batería empotrada. Como podemos ver existen dos diseños de este tipo de grifería de la cual hay gran variedad en el mercado.

**El principio de funcionamiento es el siguiente:** sobre la conducción de alimentación de cada tipo de agua se monta el cuerpo del grifo, el cual va unido al otro cuerpo y a la salida del agua por medio de una pieza en forma de T. Este conjunto se empotra en la pared quedando las bocas al descubierto para el montaje de los grifos y del soporte para el caño de salida.

La mezcla del agua se efectúa en el interior de la citada pieza, llamada batería, obteniéndose por la salida la temperatura deseada.

El caño de salida está dotado de un dispositivo que le permite efectuar movimientos giratorios a voluntad del usuario. Como en el caso anterior, siempre el agua caliente a la izquierda de la instalación.

## Funciones del ordenanza en el área administrativa. Servicio de custodia de materiales e instalaciones. Control de entrada. Apertura y cierre de edificios

### Introducción

El papel del ordenanza en el área administrativa es crucial para el buen funcionamiento de las instituciones, ya sean públicas o privadas. Este profesional se encarga de una serie de funciones operativas y logísticas que facilitan el desarrollo eficiente de los procesos administrativos. Desde la custodia de materiales hasta el control de acceso a las instalaciones, el ordenanza asegura que todo fluya de manera ordenada y segura.

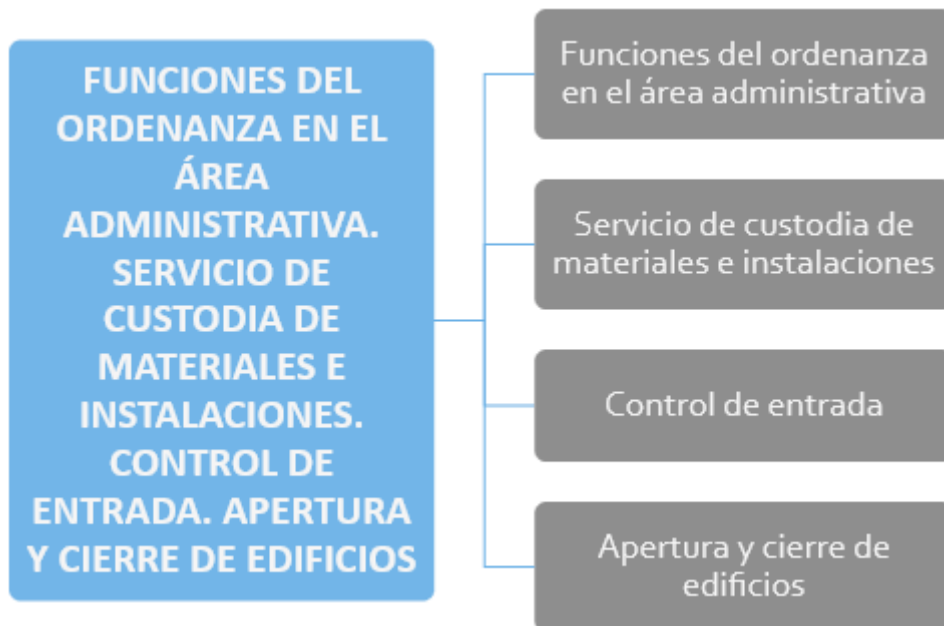
Además, actúa como el primer punto de contacto para quienes ingresan a las instalaciones, brindando orientación y asistencia a los contribuyentes. Su labor no solo incluye la distribución de documentos y correspondencia, sino también la vigilancia de la seguridad en el edificio y el cumplimiento de normas que protegen tanto a las personas como a los bienes. A través de su trabajo, el ordenanza contribuye a crear un ambiente laboral eficiente y seguro, lo que a su vez impacta positivamente en la productividad de la organización.

## Objetivos

- Definir y detallar las funciones específicas del ordenanza en el área administrativa, enfatizando su importancia en la organización de los procesos y la atención al público.
- Analizar el impacto del servicio de custodia de materiales e instalaciones en la seguridad y eficiencia operativa de las instituciones.
- Establecer protocolos y buenas prácticas para el control de acceso y manejo de correspondencia, garantizando la confidencialidad y seguridad de la información en el entorno laboral.

## Mapa Conceptual

---







# 1. Funciones del ordenanza en el área administrativa

El **ordenanza** en el área administrativa desempeña un papel fundamental en el correcto funcionamiento de las instituciones públicas y privadas, ya que se encarga de ejecutar diversas tareas operativas y logísticas que contribuyen al desarrollo eficiente de los procesos administrativos. Su labor es esencial para garantizar el adecuado flujo de documentación, el mantenimiento del orden en las oficinas y la asistencia a los diferentes departamentos dentro de la organización.



## *Para saber más ...*

Según la “Definición de funciones y competencias de las categorías profesionales” incluida en el Anexo III del V Convenio colectivo para el personal laboral al servicio de la **Junta de Extremadura**, el ORDENANZA “Es el trabajador/a cuyas funciones consisten en la ejecución de encargos oficiales dentro o fuera del centro de trabajo, apertura y cierre puntual de las dependencias, controlando las entradas y salidas de las personas ajenas al servicio. Informa y orienta al público. Realiza el porteo del material y enseres que fueran necesarios. Franquea, deposita, entrega, recoge y distribuye la correspondencia. Atiende las pequeñas centralitas telefónicas que no le ocupen permanentemente. Realiza copias y maneja máquinas sencillas de oficina”.

En este sentido, se deben destacar como principales funciones administrativas las siguientes, detalladas a continuación.

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

Cuando una persona llega al **centro de trabajo**, es necesario que se reciba de manera cordial y profesional. En muchas ocasiones, quienes ingresan a las instalaciones pueden no tener claro a qué área deben dirigirse o qué procedimiento deben seguir para resolver sus necesidades. Por lo tanto, se debe brindar orientación inmediata y de forma amable, preguntando específicamente qué desea la persona para poder guiarla correctamente.

En algunos casos, será necesario indicarle el uso de dispositivos automáticos para obtener un número de turno, a través de los cuales se asigna la atención que debe recibir.

El aparato utilizado para este propósito permite a los contribuyentes elegir el tipo de trámite que desean realizar, y una vez que obtienen el número correspondiente, este será anunciado en una pantalla, lo que indica que ha llegado su turno. En este contexto, la función principal del ordenanza será asistir al contribuyente en el proceso de obtención de dicho número y garantizar que pueda realizar el trámite de manera fluida.

En los **casos** en que no sea posible ofrecer ayuda directamente, será indispensable buscar la asistencia de otros compañeros o supervisores para asegurar que la persona reciba la atención necesaria. En todo momento, se debe actuar con cortesía, hablar con claridad y mantener una actitud profesional.

### Repartir paquetes y documentos

El **reparto de documentos y paquetes** es una de las funciones esenciales del ordenanza. Esta tarea abarca la distribución interna de materiales dentro de la oficina o su traslado a otros edificios de la administración, siempre dentro del mismo ámbito geográfico de la ciudad. Para ejecutar este tipo de funciones, es fundamental tener conocimiento sobre la ubicación de los diferentes departamentos dentro de la oficina y también sobre las direcciones de otras dependencias locales.

El **ordenanza** puede ser responsable de recoger y entregar distintos tipos de documentación, tales como documentos escritos que contienen información relevante, sobres dirigidos a personas específicas dentro de la organización, paquetes pequeños destinados a los empleados correspondientes o portafirmas, los cuales son utilizados para que ciertos documentos sean firmados por individuos específicos dentro de la estructura administrativa.

### Clasificación y reparto de correspondencia

El **manejo y distribución** de la correspondencia es una tarea que requiere gran precisión. La correspondencia puede llegar tanto por correo tradicional como por mensajería, e incluye cartas, paquetes y otros envíos. El proceso de clasificación comienza con una revisión cuidadosa de todos los envíos para organizar aquellos que son urgentes, agrupándolos por su nivel de prioridad.

## Utilización y mantenimiento básico de medios de comunicación y máquinas auxiliares de oficina: Centralita telefónica, fax, fotocopadoras, encuadernadoras, trituradoras. Conocimiento y empleo de cada uno de ellos

### Introducción

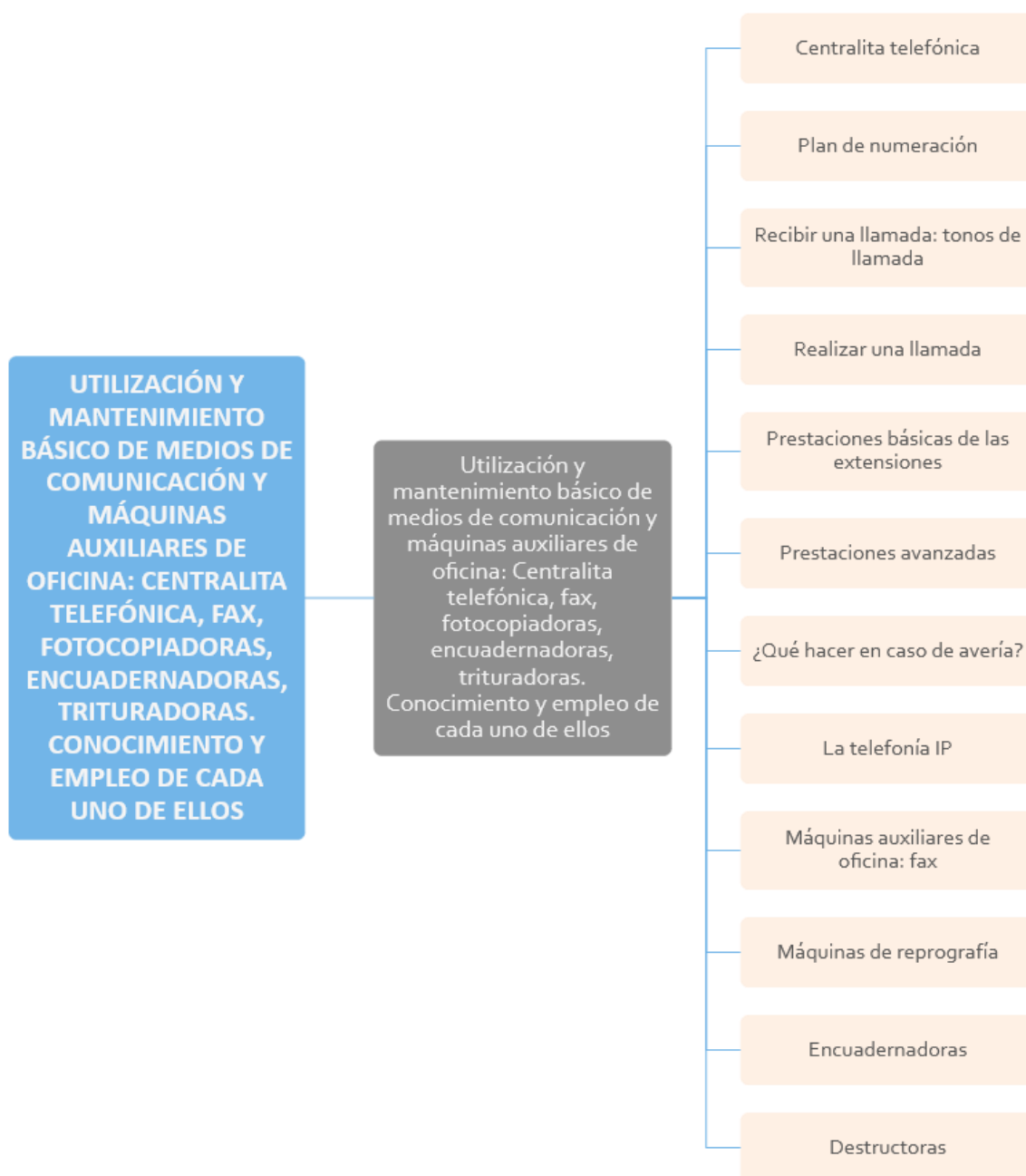
En el entorno laboral actual, la eficiencia en la comunicación es crucial para el éxito de cualquier organización. La utilización y el mantenimiento adecuado de los medios de comunicación y máquinas auxiliares de oficina, como centralitas telefónicas, faxes, fotocopadoras, encuadernadoras y trituradoras, son elementos esenciales para optimizar los procesos internos y mejorar la productividad. Estos dispositivos no solo facilitan la comunicación entre los empleados, sino que también contribuyen a la gestión eficaz de la información y a la realización de tareas administrativas.

El conocimiento profundo de cada uno de estos equipos y su correcto funcionamiento permite a las empresas maximizar su rendimiento y minimizar el tiempo perdido en tareas operativas. Además, un mantenimiento regular y adecuado de estos medios asegura su longevidad y eficiencia, evitando interrupciones en el trabajo.

## Objetivos

- Proporcionar un entendimiento integral sobre el uso y mantenimiento de los medios de comunicación y máquinas auxiliares de oficina, garantizando su óptimo funcionamiento en el entorno laboral.
- Fomentar la capacidad de los empleados para gestionar eficazmente las comunicaciones internas y externas mediante el uso correcto de centralitas telefónicas y otros dispositivos, mejorando así la productividad organizacional.
- Establecer procedimientos claros para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, asegurando su durabilidad y minimizando el riesgo de fallos operativos que puedan afectar la comunicación en la empresa.

## Mapa Conceptual





# 1. Utilización y mantenimiento básico de medios de comunicación y máquinas auxiliares de oficina: Centralita telefónica, fax, fotocopadoras, encuadernadoras, trituradoras. Conocimiento y empleo de cada uno de ellos

---

## 1.1. Centralita telefónica

El uso de una **centralita telefónica** evita conectar todos los teléfonos de una oficina de manera separada a la red de telefonía local pública (Red Telefónica Conmutada: RTC), evitando a su vez que se tenga que tener una línea propia con salidas de llamadas y cargos mensuales hacia la central telefónica que regresan nuevamente para establecer comunicación interna.

Una centralita telefónica puede **automatizar** los procesos de tráfico de llamadas de una oficina gracias a sus múltiples funciones, eliminando en algunos casos la necesidad de que la recepcionista o secretaria atienda la totalidad de las llamadas entrantes, utilizando contestadoras automáticas que interactúan con el llamante mediante el teclado del teléfono. En todo caso, hace más rápida la comunicación con el destinatario final.

Una centralita requiere poco mantenimiento y tiene un promedio de 10 15 años de vida útil, periodo en que se volvería obsoleta, o su capacidad no daría abasto para el crecimiento de la institución. Este último problema se ha solucionado con la capacidad de expansión que tienen las centralitas; es decir, se colocarían, en ranuras destinadas para ello, tarjetas de expansión que contienen puertos con conectores telefónicos para aumentar el número de líneas troncales conectadas a la centralita y/o más extensiones internas.

### Funciones

Una centralita mantiene **tres funciones** esenciales:

- Establecer llamadas entre dos o más usuarios. (Llamadas internas o externas)
- Mantener la comunicación durante el tiempo que lo requiera el usuario.
- Proveer información para contabilidad y/o facturación de llamadas.

Además existen los denominados servicios adicionales, la mayoría de ellos atribuibles dependiendo del modelo y/o módulos instalados en ella:

- Marcado Automático
- Contestador automático
- Distribuidor automático de tráfico de llamadas
- Servicio de directorio automatizado (usuarios pueden ser ruteados a la extensión deseada tecleando o diciendo verbalmente las iniciales o el nombre del empleado)
- Cuentas con códigos para registrar llamadas
- Desvío de llamadas (al estar ocupado, no contesta, o incondicional)
- Contestar llamadas de otra extensión timbrando
- Transferencia de llamadas
- Llamada en espera
- Aviso mediante timbre cuando una línea externa/extensión está libre.
- Conferencia entre 3 o más usuarios.
- Mensaje de Bienvenida
- Marcación Abreviada (Speed Dialing)
- Marcado de una extensión desde el exterior del sistema
- No Molestar (DND)
- Sígame (programar desvío de llamadas desde cierta extensión desde una distinta)
- Música en espera
- Servicio o modo nocturno/hora de almuerzo
- Contestador automático de buzón de voz
- Anuncio por altavoces

## Funcionamiento

Los centralitas de gran escala instaladas en grandes oficinas funcionan como dispositivos físicos que administran el tráfico de llamadas, incluso contabilizan las llamadas para uso financiero y de facturación (información utilizada por la compañía de teléfono, quien programará la central además para hacerla compatible y reconozca otras centrales de su entorno de redes telefónicas primarias).



## Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura: Estructura y organización. Edificios autonómicos: Localización de las sedes de los órganos principales y de las entidades adscritas o dependientes de las Consejerías

### Introducción

La Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura se organiza a través de diversas Consejerías que gestionan competencias específicas, garantizando así un funcionamiento eficiente y coherente en la toma de decisiones y en la implementación de políticas públicas. Cada Consejería tiene un papel crucial en el desarrollo regional, abordando áreas como la presidencia, el interior, el diálogo social y las relaciones exteriores.

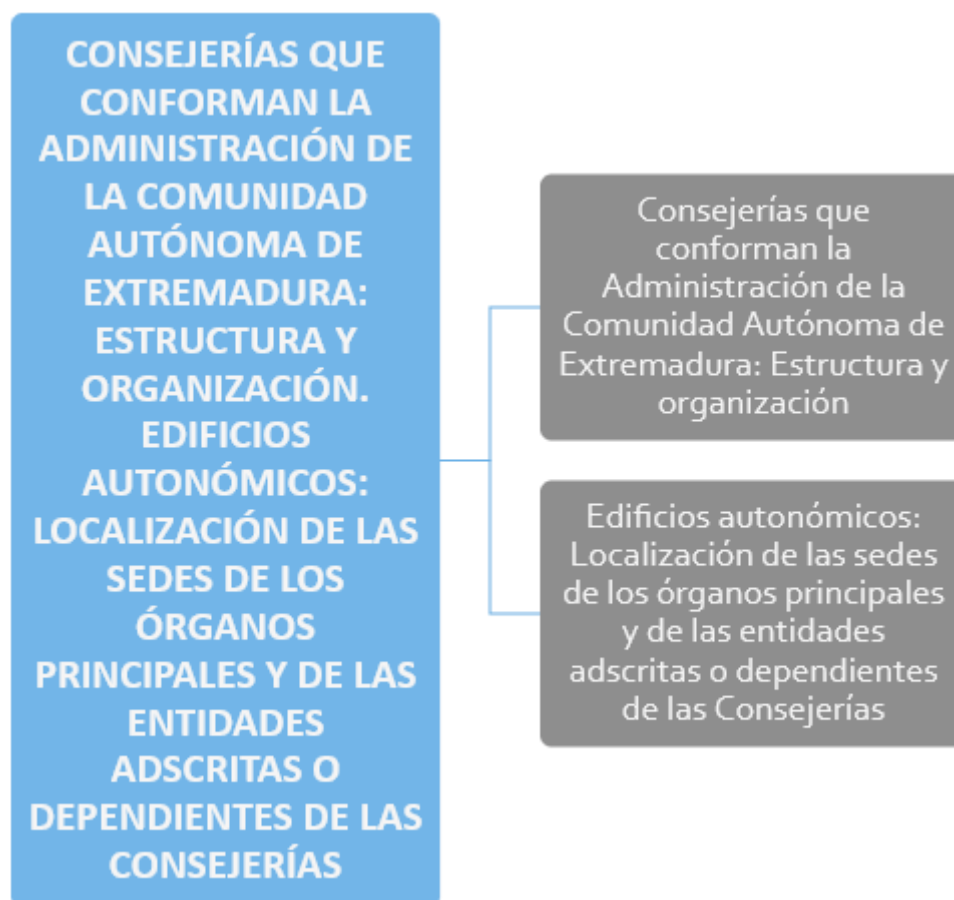
La estructura organizativa de estas entidades se ha definido mediante normativas que establecen sus funciones, competencias y la manera en que interactúan entre sí y con otros organismos. La localización de las sedes de los órganos principales y de las entidades adscritas es fundamental para el acceso a los servicios públicos y para la transparencia en la gestión administrativa.

## Objetivos

- Proporcionar una visión integral de la estructura y organización de las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, destacando sus competencias y funciones específicas.
- Identificar y describir la localización de las sedes de los órganos principales y de las entidades adscritas a las Consejerías, facilitando así el acceso a la información y a los servicios públicos.
- Promover la comprensión de la importancia de la interacción entre las diferentes Consejerías y su papel en el desarrollo económico, social y cultural de la región de Extremadura.

## Mapa Conceptual

---





# 1. Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura: Estructura y organización

---

## 1.1. Consejería de Presidencia, Interior y Diálogo Social

**Estructura de la Consejería de Presidencia, Interior y Diálogo Social de la Junta de Extremadura-** La Consejería de Presidencia, Interior y Diálogo Social está constituida por el conjunto de órganos de la Administración Autonómica encargados de la gestión de las competencias que le son atribuidas en el artículo 2 del Decreto de la Presidenta 16/2023, de 20 de julio, por el que se modifica la denominación y competencias de las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Bajo la superior dirección de su titular, se estructura en los siguientes de órganos directivos:

- Con funciones de deliberación y coordinación entre los distintos órganos que componen la Consejería se reunirá un Consejo de Dirección presidido por la persona titular de la Consejería, el cual Secretaría General.
- Secretaría General de Relaciones con la Asamblea.
- Abogacía General.
- Dirección General de Acción Exterior.
- Secretaría General de Interior, Emergencias y Protección Civil.
- Dirección General de Administración Local.
- Delegación de Extremadura en Bruselas.

Estará compuesto por las personas titulares de los diferentes órganos directivos de la misma, actuando como secretario la persona titular de la Jefatura de Gabinete de la Consejería.

A las reuniones del Consejo de Dirección podrán ser convocadas, cuando se juzgue necesario por la persona titular de la Consejería las personas titulares de otras unidades de la misma.

El Gabinete de la persona titular de la Consejería estará compuesto por el Jefe de Gabinete y los asesores del titular de la Consejería, todos ellos tendrán la condición de personal eventual y ejercerá las funciones de asesoramiento y apoyo al titular, y cuantas otras se le asignen especialmente.

Se integran en la Consejería de Presidencia, Interior y Diálogo Social el Consejo Económico y Social de Extremadura, el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias de Extremadura 112, la Agencia Extremeña de Cooperación Internacional para el Desarrollo, la Academia de Seguridad Pública de Extremadura. Asimismo, se asignan a la Consejería las competencias que correspondan a la Administración Autonómica sobre la Corporación Extremeña de Medios Audiovisuales y la Fundación Academia Europea e Iberoamericana de Yuste.

**Secretaría General.-** Corresponden a la Secretaría General las funciones enumeradas en el artículo 5 del Decreto 77/2023, de 21 de julio, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Le corresponden las funciones de secretariado del Consejo de Gobierno, el seguimiento y control de los acuerdos adoptados en su seno y las tareas de apoyo a la Presidencia de la Comisión de Secretarios Generales. Tendrá a su cargo el Registro General de Convenios, la edición del Diario Oficial de Extremadura y de cuantas publicaciones promueva esta Consejería, incluyendo las funciones de información legislativa, jurisprudencial y bibliográfica a los distintos órganos de la Junta de Extremadura.

Asimismo, le corresponde el impulso y seguimiento de los procesos de transferencia de competencias y asumirá la Secretaría de la Comisión Mixta de Transferencias.

La Secretaría General es el **órgano de comunicación** con los demás departamentos y le corresponde recabar de las Consejerías y entidades del sector público autonómico todo tipo de información que sobre las mismas sea requerida sobre los asuntos que deban formar parte del orden del día del Consejo de Gobierno y, en su caso, la preparación de la información y documentación necesaria para la actividad del titular de la Presidencia y de la Consejería.

Asimismo, le corresponden las funciones de relación con el Consejo de Estado y demás órganos constitucionales del Estado, respecto de la información que sea solicitada por éstos a la persona titular de la Presidencia de la Comunidad Autónoma, sin perjuicio de aquellas comunicaciones que por su naturaleza jurisdiccional correspondan a la Abogacía General de la Junta de Extremadura.

## La información al público de forma directa y/o telefónica en relación con los servicios de la Junta de Extremadura

### Introducción

La información al público es un componente esencial en la relación entre la Administración y los ciudadanos, facilitando el acceso a los servicios y derechos que estos poseen. En el contexto de la Junta de Extremadura, se establece un marco normativo que regula la atención y la información administrativa, asegurando que los ciudadanos puedan conocer y ejercer sus derechos de manera efectiva.

La información se ofrece a través de diversos canales, incluyendo atención presencial, telefónica y digital, adaptándose a las necesidades y preferencias de la población. Este enfoque busca no solo informar, sino también fomentar la participación activa de los ciudadanos en la vida pública, promoviendo la transparencia y la confianza en las instituciones.

A través de un servicio accesible y eficiente, la Junta de Extremadura se compromete a mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, garantizando que tengan a su disposición toda la información necesaria para interactuar con la Administración de manera efectiva y satisfactoria.

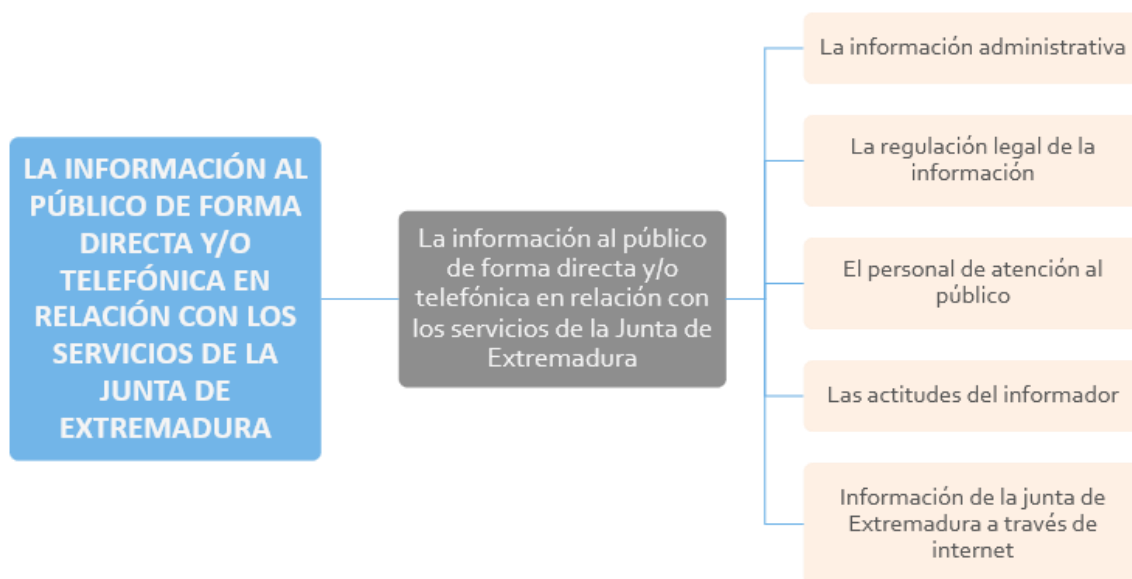
## Objetivos

- Facilitar el acceso a la información administrativa y a los servicios públicos de la Junta de Extremadura, asegurando que todos los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y obligaciones de manera informada.
- Promover la transparencia y la confianza en la Administración pública mediante la implementación de canales de comunicación efectivos y accesibles para todos los ciudadanos.
- Fomentar la participación activa de los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social, garantizando que sus sugerencias y quejas sean escuchadas y atendidas por las instituciones.



## Mapa Conceptual

---





# 1. La información al público de forma directa y/o telefónica en relación con los servicios de la Junta de Extremadura

---

## 1.1. La información administrativa

### 1.1.1. Concepto

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, entre otras acepciones, dice que informar significa enterar, dar noticia de una cosa.

Más explícita y ajustada a la materia del presente curso es la definición de información administrativa que se contiene en el artículo 1 del Real Decreto 208/1996, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, que califica a dicha información como cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones, y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

### 1.1.2. Tipos de información administrativa

#### Por razón de la materia

##### a) Información general, que es la información administrativa:

- Relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas

- Referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar

- Referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que los ciudadanos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones Públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

Este tipo de información se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Además, cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento.

Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

b) Información particular:

Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de las Administración General del Estado y de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales.

Igualmente podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza estará reservada a las personas a que se refieran con las limitaciones y en los términos establecidos legalmente.

Esta información será aportada por las unidades de gestión de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas, de la Administración Local y de los demás entes y organismos públicos. No obstante, para asegurar una respuesta ágil y puntual a los interesados, podrán estar dotadas de las oportunas conexiones con las unidades y oficinas de información administrativa que colaborarán con aquéllas cuando así se establezca.

## Atención al público. Derechos de los administrados. Relaciones con los usuarios y visitantes de centros públicos

### Introducción

La atención al público es un aspecto fundamental en la administración pública, ya que establece el puente entre los ciudadanos y las instituciones. En un entorno donde la comunicación efectiva es clave, es vital que los informadores sean capaces de interactuar con los administrados de manera clara y empática.

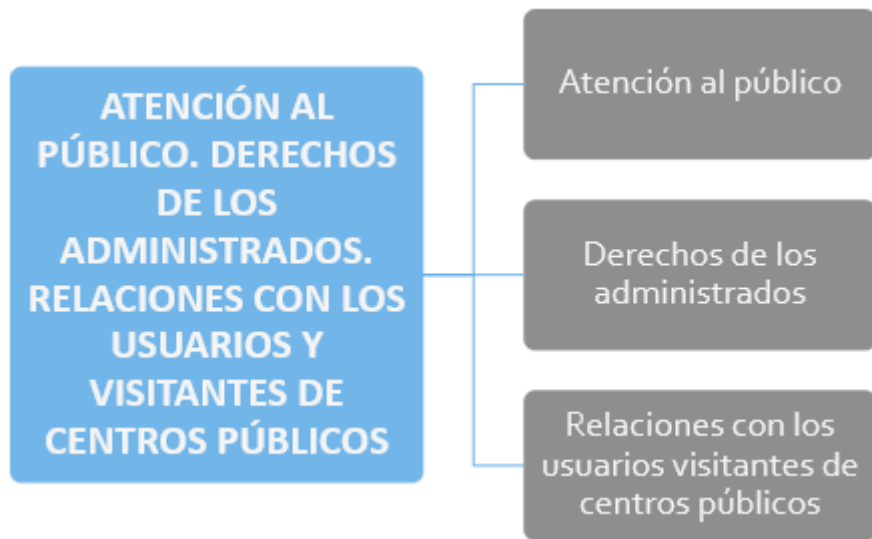
La calidad de la atención no solo depende de la información proporcionada, sino también de las condiciones materiales y del ambiente en el que se lleva a cabo la interacción. La creación de espacios accesibles y cómodos, así como la eliminación de barreras arquitectónicas y comunicativas, son esenciales para fomentar una relación de confianza entre el ciudadano y la administración. Además, es importante que los informadores sean capaces de escuchar activamente y responder a las inquietudes de los usuarios, lo cual contribuye a mejorar la percepción sobre la administración pública.

## Objetivos

- Promover la mejora de la atención al público en los centros administrativos, garantizando un ambiente accesible y adecuado para la comunicación entre informadores y ciudadanos.
- Fomentar habilidades de escucha activa y respuesta efectiva en los informadores, para asegurar una comunicación clara y empática que atienda las necesidades de los administrados.
- Identificar y eliminar barreras comunicativas y arquitectónicas que obstaculicen la interacción entre la administración pública y los ciudadanos, contribuyendo a una relación más transparente y confiable.

## Mapa Conceptual

---







# 1. Atención al público

---

La **comunicación cara a cara** es la forma idónea de comunicación. En ella utilizamos no sólo la palabra sino toda una gama de recursos expresivos como el gesto, la mirada, la postura, es decir, lo que se ha denominado el lenguaje corporal, que contribuyen a una mejor comunicación.

Es una **comunicación inmediata**, no transcurre ningún lapso de tiempo entre la formulación de la pregunta y la respuesta.

Hay una **interrelación mutua**, a través del mecanismo de retroalimentación que va depurando la comunicación de elementos accesorios y subjetivos hasta lograr una correcta interpretación de los mensajes.

## 1.1. Condiciones materiales

Es de sobras conocido el **influjo que el medio físico**, es decir, la configuración del espacio y los elementos a él incorporados ejercen sobre la conducta.

**La comunicación puede verse facilitada o dificultada por el ambiente en que se produce.** Por ello, las oficinas de información deberían cumplir ciertos requisitos en cuanto a emplazamiento, características y organización del local:

- Deberán situarse en puntos estratégicos de las ciudades, con buenas comunicaciones. Su acceso deberá ser directo desde la calle y contar con la señalización adecuada.
- El local debe ser amplio, bien iluminado, de uso exclusivo, con mobiliario funcional y distribuido de forma que permita preservar la intimidad de las comunicaciones, que garantice unas condiciones de mínimo confort tanto para el informador como para su interlocutor, que ofrezca facilidades para la lectura y la consulta de documentos.
- Hay que evitar en la medida de lo posible la formación de colas y, cuando no puedan evitarse, deben organizarse (números, turnomatic...) procurando que exista un lugar de espera con asientos.
- También debe disponerse de un espacio con mesas y sillas para que el público pueda consultar documentos, tomar notas, rellenar impresos, etc.

En cuanto al sistema de atención al público, hay que eliminar las barreras arquitectónicas, como ventanillas o mostradores que producen la impresión de que la Administración es un coto cerrado diferenciado y enfrentado a los ciudadanos. Es conveniente combinar el mostrador para consultas breves y entrega de formularios, instancias, etc. con las mesas individuales donde se ofrece una información más detallada.

La **identificación nominal de los informadores** contribuye a la personalización de las relaciones y elimina la sensación de anonimato e irresponsabilidad de la Administración. Esta se ha oficializado a nivel estatal por la Resolución de 3 de febrero de 1993, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública por la que se define el sistema de identificación común del personal al servicio de la Administración General del Estado, y a nivel autonómico por la Resolución de 7 de junio de 1993 (BOJA del 19 de junio), de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se define el sistema de identificación común del personal al servicio de la Junta de Andalucía.

## 1.2. La relación informador-ciudadano en la comunicación presencial

**El informador debe tomar la iniciativa del contacto:**

- Saludar al interlocutor
- Invitarle a sentarse
- Preguntarle qué desea.

Hay que **escuchar activamente la pregunta o el problema** que se nos plantea:

- Eliminando del mensaje todo aquello que lo entorpece, como barreras culturales, estados afectivos, etc.
- Cooperando físicamente con el interlocutor a través de los gestos: mirada atenta, gestos de asentimiento y otros, de manera que perciba que le estamos comprendiendo.
- Indagando y requiriendo la información complementaria que precisemos.
- Reformulando el mensaje con nuestras propias palabras para comprobar hasta qué punto hemos captado la información.

## Los documentos en la Administración: Distribución, recogida y reparto. Las notificaciones administrativas. Nociones de almacenaje. Envíos y recibos postales. Traslado de material y mobiliario

### Introducción

En el ámbito de la Administración Pública, los documentos juegan un papel fundamental en la gestión y organización de las actividades administrativas. La correcta distribución, recogida y reparto de estos documentos es esencial para garantizar la transparencia, la eficiencia y la eficacia en la comunicación tanto interna como externa.

La normativa vigente, como la Ley 39/2015, establece directrices claras sobre la notificación de resoluciones y actos administrativos, asegurando que los derechos de los ciudadanos sean respetados y que la información fluya de manera adecuada. Además, el uso de servicios de mensajería y la implementación de tecnologías digitales han transformado la forma en que se manejan los documentos, permitiendo un seguimiento más preciso y una respuesta más rápida a las necesidades de los usuarios.

## Objetivos

- Analizar el concepto y las funciones de los documentos administrativos en la Administración Pública, destacando su importancia en la gestión administrativa.
- Describir el proceso de distribución, recogida y reparto de documentos y correspondencia, enfatizando las mejores prácticas para una gestión eficiente.
- Examinar la regulación de las notificaciones administrativas según la Ley 39/2015 y su impacto en la comunicación entre la Administración y los ciudadanos.

## Mapa Conceptual

---





# 1. Los documentos en la Administración:

## Distribución, recogida y reparto

---

### 1.1. Documentos administrativos

**CONCEPTO DE DOCUMENTO.-** Según la RAE, un documento se define como “diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos”, y también como “escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo”.

Como definición legal, la Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español, entiende por documento toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos, excluyendo los ejemplares no originales de ediciones.

**DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.-** La actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad. Los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública, la forma externa de dichos actos.

**FUNCIONES DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.-** Son dos las funciones primordiales que cumplen los documentos administrativos:

- **Función de constancia.** El documento asegura la pervivencia de las actuaciones administrativas al constituirse en su soporte material. Se garantiza así la conservación de los actos y la posibilidad de demostrar su existencia, sus efectos y sus posibles errores o vicios, así como el derecho de los ciudadanos a acceder a los mismos.
- **Función de comunicación.** Sirven como medio de comunicación de los actos de la Administración. Dicha comunicación es tanto interna entre las unidades que componen la organización administrativa como externa de la Administración con los ciudadanos y con otras organizaciones.

**CARACTERÍSTICAS DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.-** Se pueden apreciar una serie de características que determinan el que un documento pueda ser calificado como documento administrativo:

- Producen efectos. No cabe calificar de documento administrativo a aquellos documentos que no están destinados a la producción de efecto alguno como son, por ejemplo, los resúmenes, extractos... Los documentos administrativos siempre producen efectos frente a terceros o en la propia organización administrativa.
- Son emitidos por un órgano administrativo. El emisor de un documento administrativo (aquel que lo produce) es siempre uno de los órganos que integran la organización de una Administración Pública
- Su emisión es válida. Un documento es válido cuando su emisión cumple con una serie de requisitos formales y sustantivos, exigidos por las normas que regulan la actividad administrativa.

**TIPOS DE DOCUMENTO.-** Los documentos administrativos de utilización más común en la tramitación de cualquier procedimiento administrativo pueden incluirse dentro de alguna de las tres fases de tramitación de que consta todo procedimiento. Esta clasificación sería la siguiente:

- **Documentos de iniciación:**
  - Acuerdo de iniciación del procedimiento
  - Requerimiento de subsanación de defectos en la solicitud
  - Petición de mejora voluntaria de la solicitud
  - Acuerdo de adopción de medidas provisionales
  - Acuerdo de acumulación de procedimientos
  - Acuerdo de práctica simultánea de trámites
- **Documentos de instrucción:**
  - Acuerdo de apertura de un período de prueba
  - Acuerdo de práctica de prueba
  - Acuerdo por el que se rechazan las pruebas propuestas
  - Oficio de petición de informe preceptivo no determinante
  - Oficio de petición de informe preceptivo determinante
  - Oficio de petición de informe facultativo
  - Citación de comparecencia



## La comunicación telefónica como proyección de la imagen positiva de la Junta de Extremadura. Saber escuchar. Actitud con el interlocutor en situaciones difíciles

### Introducción

La comunicación telefónica es una herramienta fundamental en la interacción entre la Junta de Extremadura y los ciudadanos, ya que permite transmitir información de manera eficiente y efectiva. En un mundo donde la rapidez y la accesibilidad son esenciales, la capacidad de escuchar y responder adecuadamente a las inquietudes de los ciudadanos se convierte en un pilar para proyectar una imagen positiva de la administración pública. La forma en que se gestiona una llamada puede influir significativamente en la percepción del servicio ofrecido, por lo que es vital adoptar una actitud proactiva y empática en cada interacción.

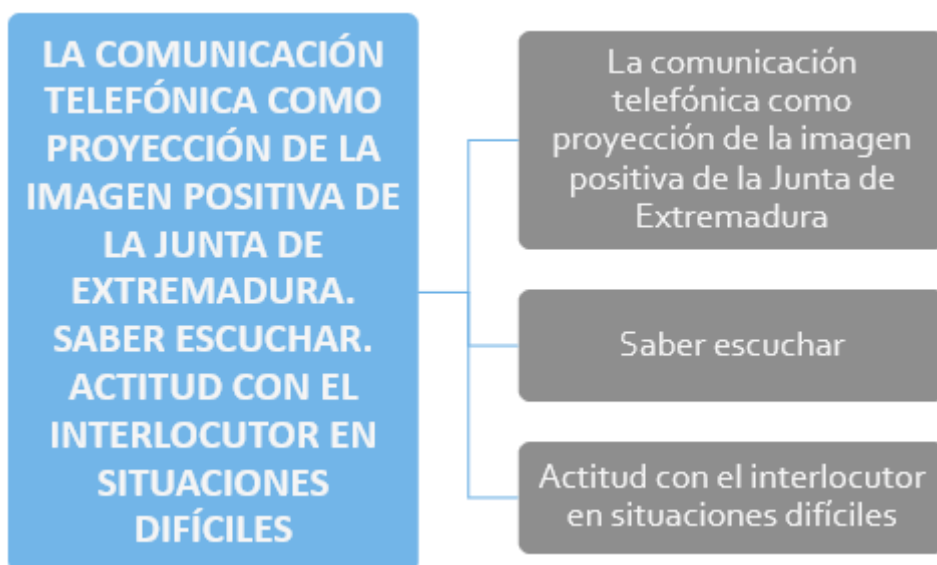
### Objetivos

- Fomentar una comunicación telefónica efectiva que refleje la imagen positiva de la Junta de Extremadura, mejorando la percepción del servicio por parte de los ciudadanos.

- Desarrollar habilidades de escucha activa entre los empleados de la Junta, asegurando una atención al ciudadano que responda adecuadamente a sus necesidades e inquietudes.
- Establecer un protocolo claro para la atención telefónica que garantice una interacción profesional y empática, promoviendo la resolución efectiva de problemas y consultas.'

## Mapa Conceptual

---





# 1. La comunicación telefónica como proyección de la imagen positiva de la Junta de Extremadura

---

## 1.1. Relevancia de la información telefónica

La información telefónica está adquiriendo una importancia creciente, pues acude a ella tanto el ciudadano del medio rural, por la distancia entre su domicilio y la oficina que tramita su asunto, como el ciudadano urbano, por la dificultad de acceso a la oficina, comodidad o falta de tiempo.

En las oficinas de información es conveniente (se podría decir que hasta imprescindible) separar la información telefónica de la presencial para evitar interferencias mutuas y lograr mayor eficacia de ambas. Las líneas telefónicas estarán mejor atendidas adaptando el número de líneas a los recursos humanos de los que dispongamos.

## 1.2. Componentes de la comunicación telefónica

Existen cuatro elementos fundamentales en la comunicación telefónica:

- La voz
- El lenguaje
- El silencio
- La sonrisa

### La voz

Es el instrumento básico de esta comunicación. La voz que oye el ciudadano es la imagen del informador, y por lo tanto, de la Administración informante.

La voz, con sus diferentes matices, puede dar confianza, sugestionar, persuadir, dar seguridad, etc.

## Entonación

Entre los principales aspectos a tener en cuenta relacionados con la entonación se deben destacar algunos como:

- Hacer hincapié sobre las palabras importantes.
- Pasar sobre las palabras secundarias: dejar claro qué es lo fundamental del mensaje.
- Cambiar constantemente de tono, para evitar la monotonía.
- El tono debe ser normal: no hay que gritar ni hablar con susurros.
- Tener en cuenta que el tono transmite dinamismo y amabilidad, pero también cansancio o mal humor.

## Articulación

- Hay que vocalizar correctamente, abriendo bien la boca.
- Evitar comerse las palabras.
- Hablar a 3 cm. del auricular.

## Elocución

El ritmo de una conversación telefónica debe ser de 100 a 120 palabras por minuto, teniendo en cuenta que en una comunicación presencial suele ser de 180 palabras por minuto.

Es conveniente adaptar nuestra velocidad de conversación a la del ciudadano: si una persona comprende y habla rápido, podemos hablar más deprisa de lo normal, pero con otra persona que hable más lentamente, hay que bajar el ritmo de conversación.

## El lenguaje

Utilizar un tipo u otro de vocabulario está siempre en función de que el ciudadano lo comprenda. Cuando nos comunicamos, utilizamos expresiones que hay que saber evitar, por ejemplo:

- Fórmulas hechas: abanico de posibilidades..., pues mire Vd. ...
- Expresiones que provocan agresividad, dudando de la palabra del ciudadano: está Vd. en un error..., no es cierto..., no me ha entendido...

## Medidas preventivas y pautas de actuación ante una emergencia. Prevención de incendios. Planes de emergencia y evacuación. Nociones básicas de riesgos laborales y prevención de accidentes para ordenanzas

### Introducción

La gestión de emergencias en el entorno laboral es un aspecto crucial para garantizar la seguridad de los empleados y la integridad de las instalaciones. Las emergencias pueden surgir de diversas situaciones, desde incendios y accidentes laborales hasta desastres naturales. Ante la inminente posibilidad de que ocurran estos eventos, es esencial que todos los miembros de una organización estén preparados para responder de manera efectiva y eficiente.

La implementación de medidas preventivas, la formación del personal y la creación de planes de emergencia y evacuación son prácticas fundamentales que permiten mitigar los riesgos asociados a estas situaciones. Además, el conocimiento sobre la clasificación de las emergencias y las pautas de actuación específicas para cada tipo de incidente es vital para asegurar una respuesta adecuada

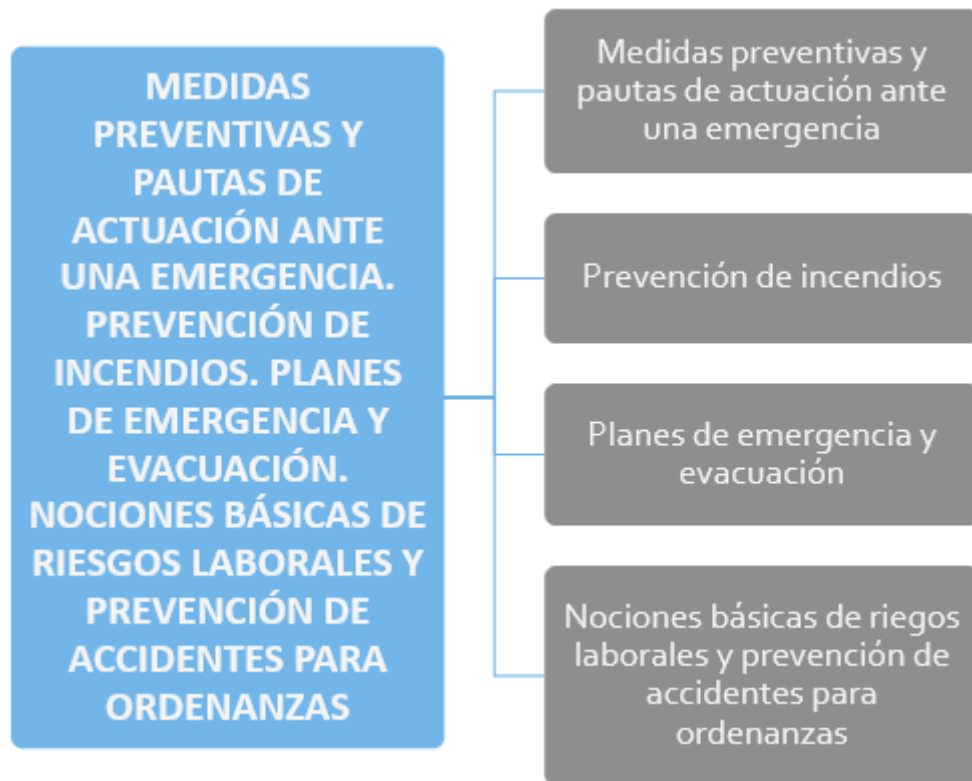
## Objetivos

- Promover la identificación y evaluación de riesgos en el entorno laboral, con el fin de establecer medidas preventivas efectivas que minimicen la probabilidad de emergencias.
- Capacitar al personal en la gestión de emergencias mediante la formación continua y la realización de simulacros, asegurando que todos los empleados conozcan los procedimientos y protocolos de actuación en situaciones críticas.
- Desarrollar y mantener planes de emergencia y evacuación claros y accesibles, garantizando que se sigan las pautas establecidas para una respuesta organizada y eficiente ante cualquier tipo de emergencia.



## Mapa Conceptual

---





# 1. Medidas preventivas y pautas de actuación ante una emergencia

---

## 1.1. Introducción

Las emergencias son situaciones imprevistas que alteran la rutina normal en un entorno laboral y, en muchos casos, pueden poner en peligro la seguridad de las personas o la integridad del patrimonio de la entidad. Estos sucesos inesperados exigen una respuesta rápida, efectiva y coordinada para mitigar los riesgos y restaurar el orden. Las emergencias pueden tener diversas causas, desde desastres naturales hasta incidentes provocados por fallos humanos o mal funcionamiento de equipos. Algunas de las emergencias más comunes que pueden ocurrir en un centro de trabajo incluyen incendios, explosiones, emergencias sanitarias, accidentes laborales, amenazas de bomba, robos, escapes de sustancias tóxicas o peligrosas y catástrofes naturales, entre otros. Cada uno de estos tipos de emergencias demanda un protocolo específico y una evaluación de la gravedad para determinar la respuesta más adecuada.

Es importante destacar que, en la mayoría de los casos, las emergencias requieren acciones inmediatas, tales como evacuaciones o el aislamiento de personas afectadas, para reducir los riesgos y evitar mayores daños. El personal debe estar debidamente entrenado para responder eficazmente a estas situaciones, ya que una intervención temprana puede ser la diferencia entre la resolución exitosa o la escalada de la emergencia.

## 1.2. Graduación de las emergencias

La gravedad de una emergencia puede variar considerablemente, y esta variabilidad es lo que determina cómo se gestionará la situación. En función de la intensidad de las consecuencias, las emergencias se clasifican en diferentes niveles de gravedad. Uno de los modelos de clasificación más utilizados es el relacionado con las emergencias por incendio, aunque este sistema puede aplicarse también a otros tipos de emergencias.

El primer nivel de gravedad es el denominado "**conato de emergencia**". Este tipo de situación es menor en comparación con otras emergencias y se refiere a aquellas incidencias que pueden ser controladas por el personal presente en el lugar de forma inmediata, utilizando los medios contra incendios o de emergencia disponibles en el centro de trabajo.

En estos casos, no es necesario recurrir a ayuda externa, ya que los recursos internos son suficientes para neutralizar el incidente de manera rápida.

Cuando la situación supera la capacidad del personal y los medios disponibles para controlar el incidente, se habla de una "**emergencia parcial**". En este nivel, la situación no puede ser solucionada de inmediato, lo que obliga al personal presente a solicitar apoyo externo, como equipos de emergencia más capacitados o recursos adicionales, que cuenten con mejores equipos y una preparación especializada para afrontar el incidente de manera más efectiva.

El nivel más grave es la "**emergencia general**", donde el incidente excede completamente los recursos humanos y materiales disponibles en el centro de trabajo. En estos casos, la estructura operativa habitual de la empresa debe ser sustituida por un sistema de emergencia adaptado a la gravedad de la situación. Esto implica la alteración de toda la dinámica organizativa del centro de trabajo y, en muchos casos, la intervención de recursos externos como bomberos, servicios médicos, fuerzas de seguridad, entre otros. Este nivel de emergencia requiere una coordinación más extensa y una respuesta más compleja para minimizar los riesgos y proteger a las personas.



### *Para saber más ...*

Cada tipo de emergencia, dependiendo de su naturaleza, requiere de un protocolo de actuación específico.

Las acciones más comunes y operativas incluyen, en primer lugar, la comunicación inmediata con el responsable de emergencias, para informar de la situación y activar los recursos necesarios.

En situaciones como accidentes laborales o emergencias sanitarias, el primer paso será socorrer a la persona afectada, brindando atención médica o primeros auxilios según sea necesario.

En el caso de un incendio, por ejemplo, si se trata de un conato, el personal debe intentar sofocar las llamas utilizando los medios contra incendios a su disposición, como extintores o sistemas de rociadores.

## Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura: Disposiciones generales. Violencia de Género: Disposiciones Generales

### Introducción

La Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura, representa un avance significativo en la lucha por la igualdad de género y la erradicación de la violencia de género en la región. Esta legislación se enmarca dentro de un contexto social y político que busca garantizar que tanto mujeres como hombres disfruten de los mismos derechos y oportunidades, abordando las desigualdades estructurales que han persistido a lo largo del tiempo.

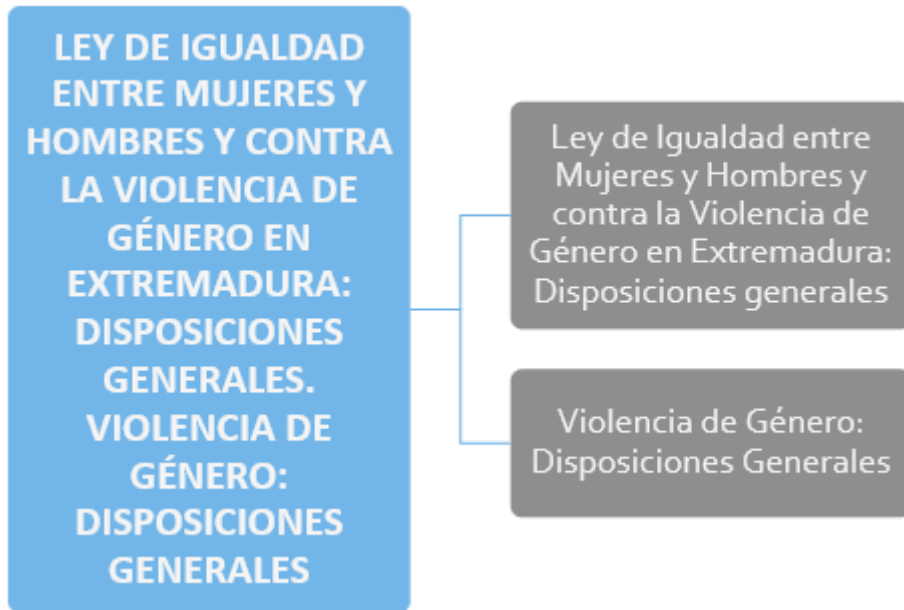
La ley establece un conjunto de medidas integrales que no solo protegen a las víctimas de violencia de género, sino que también promueven la sensibilización y la educación en torno a la igualdad en todos los ámbitos de la sociedad. Además, se enfoca en la necesidad de un cambio cultural que fomente el respeto mutuo y la erradicación de conductas discriminatorias. En este sentido, la ley se erige como un marco normativo esencial para la construcción de una sociedad más justa, equitativa y solidaria en Extremadura, donde se reconozca y valore la dignidad de todas las personas, independientemente de su género.

## Objetivos

- Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida en la Comunidad Autónoma de Extremadura, garantizando el acceso equitativo a derechos políticos, económicos, sociales y culturales.
- Erradicar la violencia de género mediante la implementación de medidas de prevención, atención y protección a las víctimas, así como la sensibilización de la sociedad sobre esta problemática.
- Fomentar un cambio cultural que elimine los estereotipos de género y promueva la corresponsabilidad en las tareas familiares y domésticas, contribuyendo a la construcción de una sociedad más equitativa y solidaria.

## Mapa Conceptual

---







# 1. Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura: Disposiciones generales

---

La **Ley 8/2011**, de 23 de marzo, de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura constituye un marco legal fundamental para promover la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, así como para prevenir, sancionar y erradicar la violencia de género en la región. Esta legislación responde a un compromiso con la igualdad efectiva entre los géneros, reconociendo que la violencia de género es una de las principales manifestaciones de la desigualdad estructural entre mujeres y hombres.

A través de esta ley, la **Comunidad Autónoma de Extremadura** establece una serie de medidas destinadas a garantizar la protección de las víctimas de violencia de género, así como a fomentar la sensibilización y educación en torno a la igualdad de género en todos los ámbitos de la sociedad. La normativa también impulsa políticas públicas que buscan eliminar las barreras que dificultan la plena participación de las mujeres en la vida económica, política, social y cultural, promoviendo una verdadera equidad entre ambos géneros.

Además de las medidas de protección y atención a las víctimas, la Ley de Igualdad en Extremadura incorpora la prevención de la violencia de género como un objetivo prioritario, con la implementación de campañas de sensibilización y la formación de profesionales en el manejo de estas situaciones. De este modo, la ley establece un enfoque integral para abordar la violencia de género, reconociendo su complejidad y la necesidad de una respuesta coordinada entre los diferentes ámbitos de actuación, tanto públicos como privados.

Este cuerpo legal no solo tiene un impacto directo sobre la protección de las mujeres, sino que también implica un cambio cultural, en el que se promueve el respeto mutuo, la tolerancia y la erradicación de conductas discriminatorias, buscando una sociedad más justa y equitativa.

## Estructura

La Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre Mujeres y Hombres y contra la Violencia de Género en Extremadura se estructura en seis títulos que abordan de manera integral las políticas de igualdad y las medidas contra la violencia de género en la región.

El Título Preliminar establece las disposiciones generales, incluyendo los principios y objetivos fundamentales de la ley.

El Título I se enfoca en establecer las Competencias, funciones, organización institucional, coordinación y financiación.

El Título II se centra en la integración de la perspectiva de género en las políticas públicas, detallando medidas para su implementación efectiva.

El Título III aborda las medidas para promover la igualdad de género a través de la realización de acciones positivas en diversos ámbitos, como educación, empleo y conciliación de la vida personal, laboral y familiar, distribuyéndose en siete capítulos que detallan acciones específicas en cada área.

El Título IV se dedica a las medidas de prevención de la violencia de género y a la atención y protección a las víctimas, organizando su contenido en cinco capítulos que incluyen disposiciones generales, derechos de las víctimas, organización institucional, red de atención y criterios de actuación.

El Título V determina las garantías para la igualdad de género a través de la realización medidas específicas para la igualdad de género.

Por último el Título VI regula el régimen de infracciones y sanciones relacionadas con el incumplimiento de la ley.