

# ORDENANZA PORTERO para personas con discapacidad intelectual

---

Temario para  
examen de oposición

Lectura  
fácil



Ordenanza portero para personas con discapacidad intelectual.  
Temario para examen de oposición en lectura fácil.  
© Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, 2019.

ADAPTACIÓN A LECTURA FÁCIL  
Servicio Adapta – Plena Inclusión Madrid

VALIDACIÓN DE TEXTOS  
Servicio Adapta – Grupo Amás/Amás Fácil

DISEÑO Y MAQUETACIÓN  
Yesser Publicidad, S.A.

Fotografía de portada: Adif

Logo de portada:  
© Logo europeo de lectura fácil: Inclusion Europe

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

# Índice

1. ¿Qué es ADIF? .....	6
2. Los 3 fundamentos de Adif.....	11
3. Las 3 herramientas para cambiar y mejorar .....	16
4. Los servicios que presta Adif a sus empleados.....	17
5. Puesto de trabajo ordenanza portero en Adif.....	19



## Algunas palabras que debes conocer

**Ferrocarril:** medio de transporte que circula sobre raíles.  
Está formado por una locomotora que arrastra los vagones.

**Infraestructura:** conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que algo funcione bien.  
Por ejemplo, los raíles, los túneles y las estaciones forman parte de la infraestructura del ferrocarril.

**Negocio sostenible:** empresa que cuida el medioambiente, da beneficios a la sociedad y gana dinero.

**Eficiente:** que tiene la capacidad de lograr un resultado determinado con pocos medios.

**Eficaz:** que tiene la capacidad de producir el efecto deseado.

**Alta Velocidad:** línea ferroviaria especial que permite ir a gran velocidad a los ferrocarriles.

**Protocolo:** reglamento o conjunto de normas que debe seguir un profesional en un caso determinado.

**Riesgo laboral:** posibilidad que tiene una persona de sufrir cualquier tipo de daño por su trabajo.

**Convenio Colectivo:** acuerdo que firman los representantes de los trabajadores y de los empresarios para fijar las condiciones de trabajo y las obligaciones de cada parte.

**Intranet:** red privada que sirve para compartir información entre sus miembros.



## Algunas palabras que debes conocer

**Buofax:** servicio de correos mediante el que una persona o empresa comunica por escrito y de forma oficial algo a otra persona o empresa.

**Franqueo pagado:** sistema para enviar muchas cartas a través de Correos.

**Etiqueta:** trozo de papel que se pega en las cartas. Suelen ser rectangulares y tienen información escrita.

**Sello:** papel pequeño con un dibujo impreso que se pega en las cartas y paquetes para enviarlos por correo.

**Guillotina:** máquina que permite cortar un conjunto de hojas.

**Formatos de papel:** conjunto de tamaños de papel fabricados de forma habitual, por ejemplo, A0, A1, A2, A3, A4 o A5.



## 1. ¿QUÉ ES ADIF?

Adif es una palabra formada por las iniciales de Administrador de Infraestructuras Ferroviarias.

Adif es una empresa pública creada en 2005 que depende del Ministerio de Fomento.

Promueve el ferrocarril como medio de transporte para las personas y las mercancías.

Construye líneas de ferrocarril, las mantiene en buen estado, gestiona su uso y el de las estaciones y organiza el tráfico de ferrocarriles.

### Los 3 fundamentos en los que Adif basa su trabajo son:

- **Seguridad:** la seguridad de los pasajeros y los trabajadores es muy importante.
- **Servicio:** quieren dar un buen servicio y de calidad a las personas, por ejemplo, cuando compran un billete o cuando hacen un viaje.
- **Sostenibilidad:** Adif es una empresa con muchos años de experiencia. Ha tenido un papel importante en la historia del ferrocarril en España y trabaja para mejorar la sociedad. Es una empresa responsable y eficaz en la gestión del dinero público.

### Objetivos de Adif:

- Adif quiere crear una infraestructura de calidad, segura, eficiente y que respete el medioambiente. Quiere mejorar la vida de las personas y que utilicen más el ferrocarril.
- Adif quiere crear las condiciones para que otras empresas puedan ofrecer servicios de transporte en ferrocarril. De esta forma, habrá más competencia entre las empresas.

España tiene muchas líneas de ferrocarril y Adif las ha dividido en 6 zonas para organizar mejor el trabajo. Esas 6 zonas son: Centro, Norte, Sur, Este, Noroeste y Noreste.

Hay algunas líneas que son más importantes que otras. El conjunto de esas líneas importantes se llama Red Ferroviaria de Interés General.

El Ministerio de Fomento decide cuáles son las líneas que forman parte de la Red.

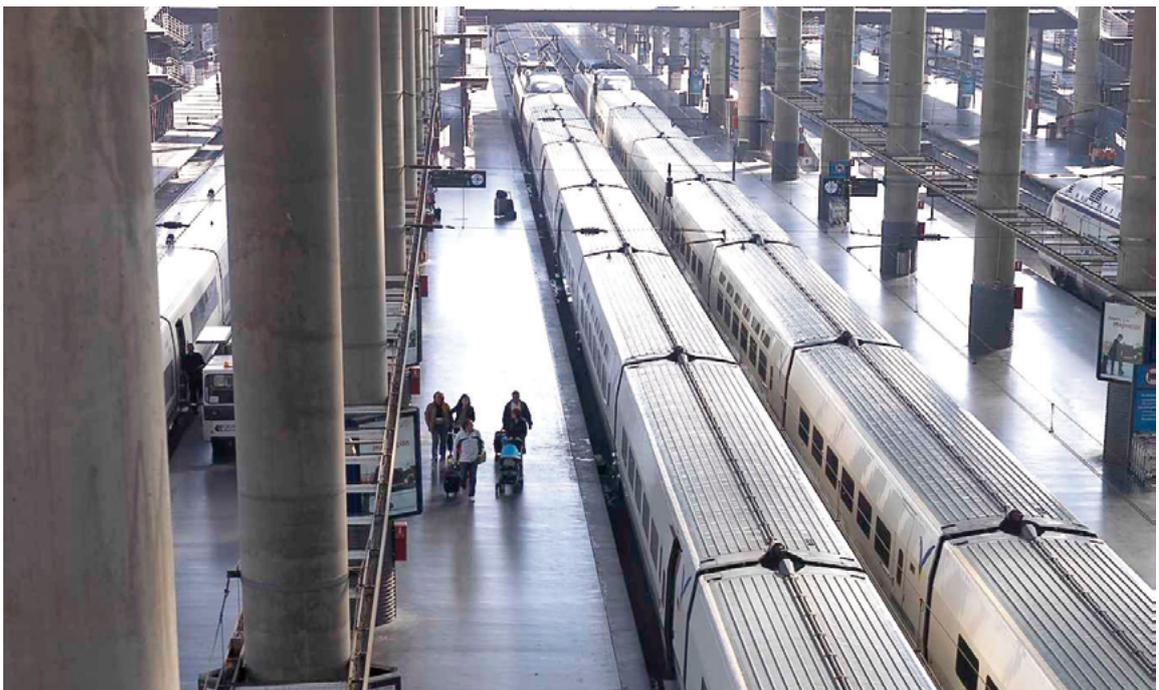
Esas líneas pueden ser más importantes que otras por distintos motivos. Por ejemplo, porque unen Comunidades Autónomas, o porque sirven para trasladar mercancías dentro de España o hacia Europa.

**Las principales actividades de Adif son:**

- La construcción de nuevas infraestructuras, por ejemplo, vías, túneles y puentes y la modernización de la Red Ferroviaria de Interés General.



- Entre las principales actividades de trabajo están la gestión del tráfico ferroviario y las estaciones.



- El mantenimiento de la infraestructura ferroviaria es el conjunto de actividades de conservación y reparación. El mantenimiento es importante para que los ferrocarriles circulen con normalidad y seguridad.



Otras actividades:

- Adif trabaja en otros países, por ejemplo, Estados Unidos, Colombia, México, Venezuela, Chile, Brasil, Rusia, Polonia, Bosnia y Herzegovina, Croacia, Arabia Saudí, Turquía, y Marruecos.

Adif tiene en marcha 2 proyectos novedosos:  
Uno es en Arabia Saudí.

Adif, junto con otras empresas españolas, construirá y gestionará una línea de ferrocarril de Alta Velocidad. La Alta Velocidad es una línea ferroviaria especial que permite ir a gran velocidad a los ferrocarriles.

Otro proyecto es en Estados Unidos.  
En este caso construirá un ferrocarril  
que unirá las ciudades de Houston y Dallas.

- Adif tiene instalaciones grandes.  
En esas instalaciones, las empresas que utilizan el ferrocarril  
como medio de transporte,  
pueden guardar los contenedores de mercancías.  
Adif también tiene la maquinaria necesaria  
para cargar los contenedores en los trenes.



## **2. LOS 3 FUNDAMENTOS DE ADIF**

### **1.- SEGURIDAD**

La seguridad es una prioridad en todas las actividades de Adif.

#### **• Seguridad en la circulación**

Adif ofrece a la sociedad un servicio ferroviario cada vez más seguro basado en la prevención de los riesgos. Sus medidas de seguridad garantizan la correcta circulación de los ferrocarriles.

Tienen un Centro Gestión de Red 24 horas y un Centro de Regulación y Control que tienen como misión detectar cualquier tipo de incidente o accidente que pueda ocurrir. En caso de accidente ponen en funcionamiento los sistemas de emergencia y procedimientos de ayuda.

#### **• Seguridad frente ataques informáticos**

Los trabajadores reciben recomendaciones para proteger sus ordenadores y cuentas de correo electrónico de ataques informáticos. La empresa tiene un servicio técnico. Los trabajadores comunican al servicio técnico los problemas que tienen con sus ordenadores.

#### **• Protección y seguridad**

Para garantizar la seguridad de las personas, la circulación de los ferrocarriles, y la protección de los bienes materiales, Adif tiene un Plan Director de Actuación ante Emergencias. Este Plan explica cómo actuar cuando hay amenazas de seguridad y situaciones de emergencia.

Adif tiene:

- 1 Centro de Autoprotección y Seguridad 24 horas. Este Centro se encarga del seguimiento y control diario

de todas las actividades de la empresa en España.  
También es responsable de coordinar las ayudas necesarias en una situación de emergencia o accidente.

- 6 Centros de Protección y Seguridad.  
Estos Centros están distribuidos por España y cada uno se ocupa de un área geográfica. Gestionan de forma inmediata las alertas que hay dentro del área geográfica que gestionan. También ponen en marcha las ayudas necesarias y recogen toda la información de lo ocurrido.
- 1 Centro de Protección y Seguridad Auxiliar en Atocha.

#### • Seguridad y salud laboral

Adif tiene un Comité General de Seguridad y Salud que planifica y desarrolla actividades que enseñan a los trabajadores a prevenir riesgos laborales. Los riesgos laborales son las posibilidades que tiene una persona de sufrir cualquier tipo de daño por su trabajo.

Estas actividades se recogen en un documento que se llama Procedimientos Operativos de Prevención. En este documento están las instrucciones que deben seguir los trabajadores para comunicar situaciones de peligro para su seguridad. Así la empresa puede poner en marcha medidas para eliminar riesgos.

Además la empresa tiene Gabinetes Sanitarios que dan asesoramiento y asistencia a los trabajadores y hacen exámenes médicos para vigilar su salud. Estos Gabinetes están formados, por ejemplo, por médicos, enfermeros y psicólogos.

## 2.- SERVICIO DE CALIDAD

#### • Sistema de transporte

El objetivo de la Unión Europea es que la señalización, las vías y los equipos de los ferrocarriles

sean compatibles en toda Europa.  
Esto facilitará la comunicación por ferrocarril entre los países de la Unión Europea.

Un objetivo de Adif a nivel nacional es impulsar el uso del ferrocarril. Adif quiere que las estaciones de ferrocarril estén conectadas con las estaciones de metros, tranvía y autobús.

- **Experiencia del cliente**

Adif quiere que la experiencia del cliente cuando usa el ferrocarril sea buena.  
Por eso cuidan todos los puntos de contacto que los clientes tienen con la empresa, por ejemplo, las estaciones, la web o la atención personal o telefónica.  
Las experiencias del cliente harán que tenga una imagen buena o mala de la empresa.

- **Marca Adif**

Cómo ve la sociedad la empresa y lo que representa es importante.  
Por eso, es fundamental que todos los trabajadores de Adif hagan bien su trabajo, respeten la empresa y utilicen su imagen de forma correcta.

- **Crear valores**

Adif es una gran empresa comprometida con la sociedad y quiere colaborar con empresas, instituciones públicas y ONGs.  
Por ejemplo, Adif colabora con el Programa Vías Verdes para arreglar antiguas vías y que tengan otros usos.

- **Oferta de infraestructuras**

Adif quiere poner a disposición de la sociedad una red ferroviaria de calidad que responda a las necesidades de transporte.  
Quiere construir una Red de Alta Velocidad accesible a todas las personas y quiere modernizar las estaciones.

### **3.- NEGOCIO SOSTENIBLE**

#### **• Gobierno y gestión**

Adif tiene un Consejo de Administración.

El Consejo de Administración está formado por un presidente

y 9 ó 10 consejeros que nombra el Ministro de Fomento.

Además, tiene un secretario que nombra el propio Consejo.

La función de este Consejo es tomar las decisiones en la empresa.

Adif también tiene un Comité de Empresa.

El Comité de empresa está formado por los trabajadores

y representa sus intereses.

Una de las funciones del Comité de Empresa

es negociar el Convenio Colectivo.

El Convenio Colectivo es un acuerdo que firman

los representantes de los trabajadores y de los empresarios

para fijar las condiciones de trabajo

y las obligaciones de cada parte.

Adif tiene un Código Ético y de Conducta

que es una guía de comportamiento, valores y principios responsables.

Todos los trabajadores tienen que cumplir el Código Ético.

Los trabajadores pueden comunicar

cualquier incumplimiento del Código Ético

mediante un formulario especial.

Para Adif la ética es un valor importante

y por eso los ciudadanos

pueden consultar sus documentos públicos

en la página web [www.adif.es](http://www.adif.es)

Es una empresa que cumple las leyes,

hace un buen uso de los recursos públicos,

son profesionales y sus infraestructuras son seguras.

Además tratan de forma digna a las personas

y cuidan el medio ambiente y los bienes culturales.

#### **• Cohesión social**

Adif tiene el compromiso con la sociedad

de construir un servicio de ferrocarril público accesible.

La accesibilidad universal es uno de sus objetivos.

Quieren que los usuarios del tren puedan llegar sin obstáculos desde su llegada a la estación de origen hasta su llegada a la estación de destino.

Por ese motivo, han puesto en marcha planes de mejora y modernización de las estaciones con sistemas visuales y auditivos, aparcamientos accesibles, aseos adaptados a personas con discapacidad, instalación de rampas y ascensores en los andenes.

Adif apoya proyectos de convivencia, integración, cultura, conocimiento y medio ambiente.

Colabora con ONGs, instituciones, organismos públicos y asociaciones ciudadanas sin ánimo de lucro.

Un ejemplo es el Programa Estación Abierta Adif.

Este proyecto consiste en hacer que las estaciones sean espacios de encuentro accesibles a todos los ciudadanos.

### • Medioambiente y clima

El ferrocarril es un medio de transporte que respeta el medioambiente, pero siempre afecta a la naturaleza en algo.

Por eso Adif tiene mucho cuidado en todas las actividades que realiza para provocar el menor daño posible a la naturaleza.



### • Negocio sostenible

Adif financia sus actividades con el dinero que gana y con dinero público.

Quieren ser un negocio sostenible.

Un negocio sostenible es el que cuida el medioambiente, da beneficios a la sociedad y gana dinero.

### 3. LAS 3 HERRAMIENTAS PARA CAMBIAR Y MEJORAR

- **Investigación, desarrollo e innovación**

Adif impulsa la investigación, el desarrollo y la innovación.

Innovar es inventar, crear o hacer cambios importantes en la tecnología.

Adif tiene un Centro de Tecnologías Ferroviarias en Málaga.

En este centro los trabajadores investigan sobre el sector ferroviario, hacen experimentos y nuevos proyectos.

- **Transformación digital**

Adif ha hecho cambios en su forma de trabajar, por ejemplo,

ha puesto en marcha la Factura Electrónica,

la Plataforma de Firma Digital

y el Portafirmas Electrónico.

La Factura Electrónica sirve para intercambiar documentos de forma más rápida.

La Plataforma de Firma Digital sirve para pasar

de los documentos en papel a documentos electrónicos.

El Portafirmas Electrónico sirve para firmar documentos.

- **Las personas son importantes**

En Adif trabajan muchas personas.

Un gran parte de los trabajadores

se ocupa del mantenimiento de las infraestructuras,

la construcción, la gestión del tráfico

y de los servicios que atienden a los usuarios en las estaciones.

La otra parte de los trabajadores

se ocupa de la planificación y la estrategia de la empresa,

de la comunicación, el control económico y la gestión de personas.

La gestión de personas consiste, por ejemplo,

en contratar o despedir a los trabajadores.

Adif ha puesto en marcha un plan de igualdad entre hombres y mujeres porque es una empresa responsable

y cree en la capacidad de trabajo y en el talento de las mujeres.



## 4. SERVICIOS QUE PRESTA ADIF A SUS EMPLEADOS

- **Inicia**

Inicia es la intranet de Adif.

Una intranet es una red privada que sirve para compartir información entre sus miembros.

Cada trabajador tiene un número de empleado y con ese número pueden entrar en Inicia y en el correo electrónico del trabajo.

Dentro de Inicia hay una sección que se llama Servicios al Empleado. En esta sección los trabajadores pueden consultar, por ejemplo, las nóminas, las leyes y normas relacionadas con su trabajo y los cursos de formación.

- **Conecta 3.0**

Conecta 3.0 es un espacio dentro de Inicia donde los trabajadores pueden crear grupos, compartir datos, información y documentos del trabajo.

- **Formación**

La formación en Adif es una herramienta básica de desarrollo para los trabajadores. Dentro de Inicia en el apartado de Formación el trabajador puede ver los cursos que hizo, los cursos que están organizados por si quiere apuntarse y muchas cosas más.

Desde este mismo apartado el trabajador tiene acceso al catálogo de formación, al Centro de Formación Virtual, a la Formación TV y al programa +Productividad.

El catálogo de formación es una lista de cursos. Está personalizado en función del puesto de trabajo de cada persona.

El Centro de Formación Virtual es un sistema de teleformación con muchos materiales didácticos y cursos. El trabajador puede entrar en el Centro de Formación Virtual desde su puesto de trabajo o desde su casa.

La Formación TV es una parte de Inicia en la que hay muchos vídeos que sirven para que los trabajadores se formen y conozcan más cosas sobre Adif.

El programa +Productividad es un programa de formación online. Los trabajadores aprenden a utilizar mejor algunas herramientas habituales de su trabajo.

- **Servicios informáticos**

Cuando empieza a trabajar una persona nueva puede ponerse en contacto con la Dirección de Sistemas y Tecnologías de la Información para que le ayuden con su ordenador.

Si un trabajador detecta un problema en los ordenadores debe llamar al teléfono 200100.

- **Laboralia**

Desde Inicia tienes acceso a mucha información, por ejemplo, a las normas laborales del sector ferroviario, el Convenio Colectivo o las Medidas de Conciliación y Beneficios Sociales.

Las Medidas de Conciliación son, por ejemplo, la protección a la maternidad, la protección contra la violencia de género o las facilidades para hacer un curso de formación.

Los Beneficios Sociales son, por ejemplo, ayudas económicas, un servicio de vigilancia de la salud o anticipos de la nómina.

## **5. PUESTO DE TRABAJO ORDENANZA PORTERO EN ADIF**

### **¿QUÉ ES UN ORDENANZA PORTERO?**

El ordenanza portero es la persona que trabaja en una oficina y hace una serie de tareas, por ejemplo, hacer recados, repartir el correo, vigilar las puertas y atender al público.

Un buen ordenanza planifica y organiza sus tareas porque tiene mucho trabajo. Debe saber cuáles son las tareas más urgentes y cuáles las menos importantes.

Su lugar de trabajo suele ser un escritorio y tiene que estar ordenado. Las herramientas habituales de trabajo son: teléfono, bloc de notas, ordenador, teclado, ratón e impresora.

Los ordenanzas que trabajan en las oficinas de ADIF suelen estar en las estaciones del ferrocarril.

Es un espacio de trabajo especial porque tienen que conocer los protocolos de seguridad y control y qué asuntos son confidenciales.

Un protocolo es un reglamento o conjunto de normas que debe seguir un profesional en un caso determinado.

Adif es una gran empresa que fomenta el trabajo en equipo y espera que los empleados estén comprometidos con sus tareas diarias, tengan ilusión y se esfuercen cada día.

De esta forma los empleados representan bien a la empresa.

### **¿CUÁLES SON LAS TAREAS DE UN ORDENANZA PORTERO?**

Un ordenanza portero tiene muchas tareas, por ejemplo:

- **Ordena el correo y lo reparte a las personas de la oficina.**

El ordenanza portero debe prestar mucha atención a su trabajo y tiene que saber dónde está cada despacho y cada persona trabajando para entregar bien las cartas y paquetes.

Tiene que guardar confidencialidad.

Guardar confidencialidad quiere decir que no puede abrir, leer o romper los paquetes, las cartas o los documentos.

Debe entregarlos a la persona a la que está dirigido porque pueden ser documentos confidenciales.

- **Envía cartas**

Algunas veces el ordenanza portero tiene que ir a la oficina de Correos a enviar una carta.

Debe ir con cuidado y seguir las normas, por ejemplo, caminar por la acera, cruzar por los pasos de peatones y mirar a la izquierda y a la derecha y respetar los semáforos.

- **Hace fotocopias**

El ordenanza tiene que saber usar la fotocopidora y hacer fotocopias por una cara o por 2 caras, en color y en blanco y negro.

- **Guardar las llaves** de los distintos espacios de la oficina, por ejemplo, de la sala de reuniones.



## ¿Qué has aprendido en este tema?

- Adif es una palabra formada por las iniciales de Administrador de Infraestructuras Ferroviarias. Adif es una empresa pública creada en 2005. Construye líneas de ferrocarril, las mantiene en buen estado, gestiona su uso y el de las estaciones y organiza el tráfico de ferrocarriles.

Las principales actividades de Adif son:

- La construcción de nuevas infraestructuras, por ejemplo, vías, túneles y puentes y la modernización de la Red Ferroviaria de Interés General.
- Entre las principales actividades de trabajo están la gestión del tráfico ferroviario y las estaciones.
- El mantenimiento de la infraestructura ferroviaria es el conjunto de actividades de conservación y reparación.

Los 3 fundamentos en los que Adif basa su trabajo son:

- Seguridad
- Servicio de calidad
- Negocio sostenible

Las 3 herramientas de Adif para cambiar y mejorar son:

- Investigación, desarrollo e innovación
- Transformación digital
- Las personas

Los servicios que tiene Adif para sus empleados son:

- Inicia
- Conecta 3.0
- Formación
- Servicios informáticos
- Laboralia



## ¿Qué has aprendido en este tema?

El puesto de trabajo de ordenanza portero en Adif.

El ordenanza portero es la persona que trabaja en una oficina y hace una serie de tareas, por ejemplo, hacer recados, repartir el correo, vigilar las puertas y atender al público.

Adaptado y validado por

