

OPOSICIONS ESCALA SUBALTERNA

ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT VALENCIANA

MANUAL D'ESTUDI EN LECTURA FÀCIL

Prepara't per a treballar en les oficines
de la Generalitat Valenciana amb aquest document.

Aquest lloc de treball s'anomena
“Serveis de Suport Generals. Escala Subalterna”.



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia,
Administración Pública, Reformas
Democráticas y Libertades Públicas

ÍNDIX

pàgina núm.

TEMA 1. LA COMUNITAT VALENCIANA: MEDI FÍSIC, POBLACIÓ I ECONOMIA_____	2
TEMA 2. LA COMUNITAT VALENCIANA: HISTÒRIA, CULTURA I TRADICIONS_____	10
Història_____	10
Cultura i tradicions_____	14
El valencià, idioma propi de la Comunitat Valenciana_____	15
TEMA 3. ORGANITZACIÓ TERRITORIAL I ADMINISTRACIÓ_____	17
La Constitució_____	17
Organització dels territoris_____	18
TEMA 4. LA GENERALITAT I L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT_____	25
Les institucions de la Generalitat: les <i>Corts</i> , <i>Presidència</i> i el <i>Consell</i> _____	26
TEMA 5. CONTROL D'ACCÉS, IDENTIFICACIÓ, INFORMACIÓ, ATENCIÓ I RECEPCIÓ DE PERSONAL VISITANT_____	33
L'organització en l'Administració. Departaments i àrees de treball_____	33
La comunicació_____	36
Ciutadans i ciutadanes_____	39

TEMA 6. MÀQUINES REPRODUCTORES I D'ALTRES SEMBLANTS_____	42
Reprografia de documents_____	42
Quins són els errors més habituals en els equips de reprografia?_____	50
Altres màquines complementàries a la reprografia_____	52
TEMA 7. RECEPCIÓ, DISTRIBUCIÓ I LLIURAMENT DE PAQUETERIA, DOCUMENTACIÓ I CORRESPONDÈNCIA_____	55
La ubicació física de les distintes àrees i persones dins de l'organització_____	55
Circulació interna de la paqueteria i documentació_____	56
Recollida, classificació i distribució de correspondència_____	58
TEMA 8. NORMES DE SEGURETAT, SALUT LABORAL I PROTECCIÓ AMBIENTAL__	66
Normes per a manipular càrregues_____	67
Normes de seguretat, salut laboral i protecció ambiental en reprografia_____	67
Normes d'educació viària bàsiques per a vianants_____	68
TEMA 9. IGUALTAT_____	70
La igualtat de totes les persones_____	70
La igualtat en les administracions_____	74

Ací tens un llibre per a ajudar-te a preparar l'examen.

El contingut de cada tema t'ha de servir per a saber contestar el que se't demana en el quadro final (“el que has de saber del Tema ...”)

Les preguntes del primer exercici s'adequaran als continguts del quadro que hi ha al final de cada tema (“el que has de saber del Tema ...”)

Exemple:

Tema 1:

3. Quines són les comunitats autònomes que té al seu voltant la Comunitat Valenciana?

El dia de l'examen, podran fer-te una de les següents preguntes o unes altres de similars:

- A. Quina Comunitat Autònoma hi ha al nord de la Comunitat Valenciana?
- B. Galícia està al costat de la Comunitat Valenciana?
- C. Quines són les comunitats autònomes que té al seu voltant la Comunitat Valenciana?
- D. ...

OPOSICIONS ESCALA SUBALTERNA

ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT VALENCIANA

MANUAL D'ESTUDI EN LECTURA FÀCIL

Prepara't per a treballar en les oficines
de la Generalitat Valenciana amb aquest document.

Aquest lloc de treball s'anomena
“Serveis de Suport Generals. Escala Subalterna”.



**GENERALITAT
VALENCIANA**

**Conselleria de Justicia,
Administración Pública, Reformas
Democráticas y Libertades Públicas**

TEMA 1:

LA COMUNITAT VALENCIANA:

MEDI FÍSIC, POBLACIÓ I ECONOMIA

ESPAI, PERSONES I TREBALL

Introducció

En el tema 1 coneixerem la Comunitat Valenciana de tres maneres:

- Espai:** les muntanyes, rius i albuferes.
- Habitants:** qui són? Com viuen? On viuen?
- Treball:** agricultura, ramaderia, indústria, turisme, transport i altres.

1.1 L'espai de la Comunitat Valenciana

La Comunitat Valenciana:

- Té forma allargada de nord a sud.
- Està en la zona est d'Espanya.
- Està rodejada per:



- Catalunya, al nord.
- Múrcia, al sud.
- Castella-la Manxa i Aragó a l'oest.
- Mar Mediterrània, a l'est.

El Racó d'Ademús una comarca valenciana situada entre les províncies de Terol i Conca.

La Comunitat Valenciana té tres províncies: Castelló, València i Alacant.

La ciutat d'Alacant és la capital de la província d'Alacant.

La ciutat de Castelló de la Plana és la capital de la província de Castelló.

La ciutat de València és la capital de la província de València.

Tipus de territori

En la Comunitat Valenciana hi ha 3 tipus de relleu:

- Muntanya.
- Pla.
- Costa.



Muntanya

Hi ha dos grans grups de muntanya.

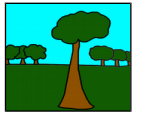
Nord: la cadena Ibèrica, des de Morella al Xúquer.
Sud: La cadena Bètica.



Pla

Aquest espai es crea pel pas dels rius i pels materials que els rius han transportat durant molts anys.

Les planes ocupen menys espai que les muntanyes. Les planes són terres molt riques per a l'agricultura.



Costa

Les costes són de roques i d'arena.



En la Comunitat Valenciana hi ha unes quantes illes:

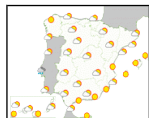
Les illes Columbrets:

- Estan en el mar davant del cap d'Orpesa, a Castelló.
- Tenen 4 grups d'illes.
- Són parc natural.

L'Illa de Tabarca:

- Està enfront del cap de Santa Pola, a Alacant.
- Està habitada i hi van turistes.

El temps



El clima de la Comunitat Valenciana és clima mediterrani:

- Temperatures altes a l'estiu.
- Temperatures suaus a l'hivern.

Les pluges són més freqüents a la tardor i primavera.

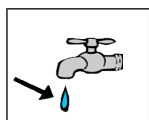
Les pluges són menys freqüents a l'estiu i hivern.

El territori de la Comunitat se situa quasi paral·lel a la costa del Mediterrani.

La mar Mediterrània és la major responsable dels canvis en el temps.

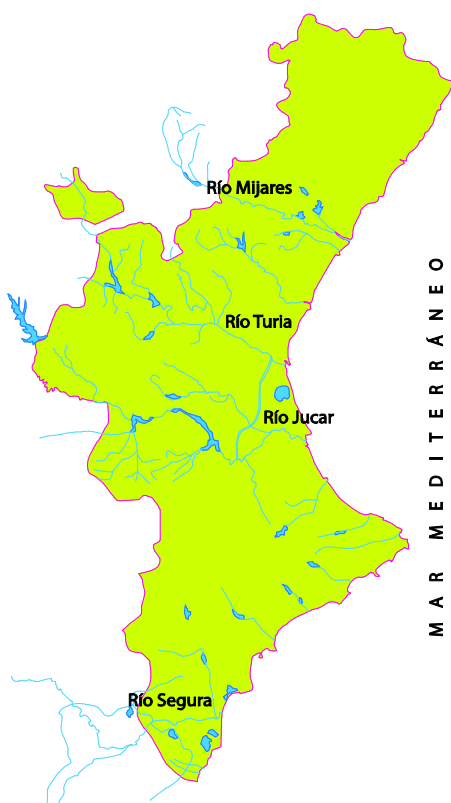
Com el mar està al costat, les temperatures són sempre mitges: ni molt altes ni molt baixes.

L'aigua



En la Comunitat Valenciana l'aigua es troba en:

- Rius.
- Embassaments.
- Zones humides.



Rius

Els rius són curts i amb poca aigua. Tots acaben en el mar Mediterrani.

Els rius porten molta més aigua a la tardor i a la primavera perquè hi ha pluges torrencials.

Els rius que més aigua porten són:

- 1r Xúquer.
- 2n Segura.
- 3r Túria.
- 4t Millars.

Quasi tota l'aigua que usem i bevem ve de la pluja.

Embassaments

- Guarden l'aigua de les fortes pluges de tardor i primavera.
- Alliberen l'aigua a l'hivern i estiu, quan menys plou.
- Impedeixen que les fortes crescudes del riu inunden la terra.
- Creen electricitat amb la força de l'aigua.

Zones humides



En la Comunitat Valenciana hi ha molts zones humides.
Les zones humides són zones planes
que s'omplin d'aigua tot l'any o quasi tot.

La majoria estan separades del mar
per una barrera d'arena amb obertures en la costa.
Moltes aus aquàtiques i moltíssims peixos viuen en els zones humides.

Pluges i inundacions

Les inundacions són el risc de la naturalesa més freqüent i perillós.
Les inundacions es donen amb les pluges molt fortes i en poc de temps.

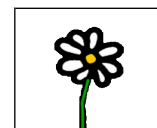
Les pluges molt fortes són temporals que vénen del Mediterrani i se les anomena
“gota freda”.

Les inundacions poden arribar a crear danys enormes.

2 de cada 3 persones de la Comunitat Valenciana
viuen en zones que s'inunden si plou molt.

Plantes

Les plantes de la Comunitat Valenciana són típiques de les terres que banya el mar
Mediterrani.



Exemple: - El pi.
 -La carrasca.

Els cultius han substituït una gran part de les plantes naturals.

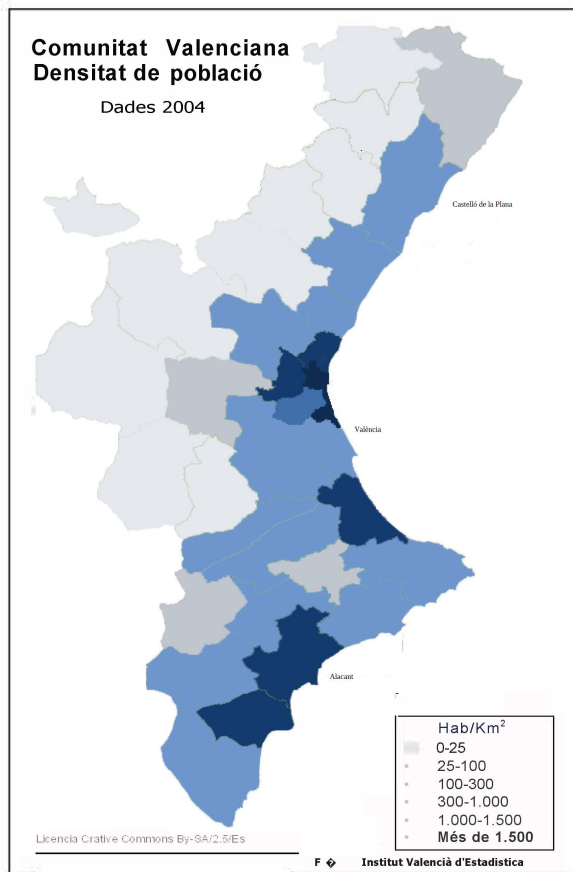
1.2 Habitants

La Comunitat Valenciana és una de les comunitats amb més habitants d'Espanya.

Quasi 5 milions de persones habiten a la Comunitat Valenciana.
1 de cada 10 espanyols viu a la Comunitat Valenciana.

La densitat de població

La “densitat de població” mesura el nombre de persones que viuen en un quilòmetre quadrat (km²).



Un quilòmetre quadrat és un espai d'1 km de llarg i 1 quilòmetre d'ample.

La densitat de població de la nostra Comunitat és de 220 habitants per km².

La densitat de població mitjana d'Espanya és de 90 habitants per km².

La densitat de població de la Comunitat Valenciana és major que la densitat d'Espanya.

La densitat de població no és la mateixa en totes les zones d'Espanya.

En les zones de costa hi ha més densitat de població que en les zones d'interior.

DESHABITAT	
POC POBLAT	
POBLAT	
MOLT PLOBAT	

1.3 Treball

La població de la Comunitat Valenciana treballa en distintes activitats.



Els sectors productius es divideixen en agrícoles, industrials o serveis.

Sector agrícola

Poques persones treballen en l'agricultura a la Comunitat Valenciana.



Hi ha 2 tipus d'agricultura:

-Agricultura de secà

La vinya, l'ametler, l'olivera i els cereals són els principals cultius de les zones d'interior.

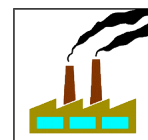
-Agricultura de regadiu

Els cítrics, els fruiters, les hortalisses i l'arròs són els principals cultius de costa.

La Comunitat Valenciana és la major productora de taronges, clementines i llimes de la Unió Europea.

Sector industrial

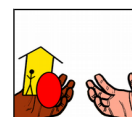
Les indústries més importants són:



- Agroalimentària: llandes, torrons, gelats, begudes i semblants.
- Química: plàstics, pintures, adobs i semblants.
- Productes minerals no metàl·lics: rajoles, ceràmica, ciment i altres de semblants.
- Mitjans de transport: cotxes, camions, locomotores i semblants.

Sector serveis

Les persones necessitem el comerç, l'oci, els transports,



l'educació, la sanitat i altres.

Els anomenem “serveis” perquè no es fabriquen coses.

El sector serveis és el que té més treballadors/es de la Comunitat Valenciana.

El sector serveis en té més que la indústria i l'agricultura.

El turisme és el servei amb més treballadors/es i clients dins del sector serveis.

Altres activitats econòmiques

La pesca, la ramaderia i la mineria donen treball a una xicoteta part de la població valenciana.

És el sector més menut de tots.

El que has de saber del tema 1:

- 1 • On està la Comunitat Valenciana?
- 2 • Quines províncies té la Comunitat Valenciana?
- 3 • Quines són les comunitats autònomes que té al seu voltant la Comunitat Valenciana?
- 4 • Quins són els principals conjunts de muntanyes de la Comunitat Valenciana?
- 5 • Quines illes hi ha a la Comunitat Valenciana?
- 6 • Quin clima hi ha en la nostra Comunitat? Com és aqueix clima?
- 7 • Com són els principals rius de la Comunitat Valenciana?
- 8 • Quins són els principals rius?
- 9 • Per a què són els embassaments?
- 10 • Què són les zones humides? En quins llocs es troben?
- 11 • Per què hi ha inundacions en la nostra Comunitat?
- 12 • Com està de poblada la Comunitat Valenciana comparada amb la resta d'Espanya?
- 13 • Què és la densitat de població?
- 14 • On hi ha més densitat de població?
- 15 • En quines zones es treballa l'agricultura de regadiu? Quins són els seus principals cultius?
- 16 • En quines zones es treballa l'agricultura de secà? Quins són els seus principals cultius?
- 17 • Quin és el sector econòmic que dona més treball a la Comunitat Valenciana?

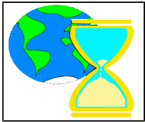
TEMA 2:

LA COMUNITAT VALENCIANA: HISTÒRIA, CULTURA I TRADICIONS

Introducció

En el tema 2 coneixerem la història, la cultura i les tradicions de les persones que van viure abans que nosaltres a la Comunitat Valenciana.

Història



Els primers habitants

Les primeres persones de la Comunitat Valenciana van viure en la Prehistòria.

Ho sabem gràcies a les pintures rupestres.

Les pintures rupestres són els dibuixos de la vida del dia a dia pintats en coves.



Els dibuixos eren homes i dones ballant, lluitant, recol·lectant mel o caçant cervos o cabres salvatges.

Les pintures antigues de la Comunitat Valenciana són tan importants que han sigut declarades Patrimoni de la Humanitat.

El poble iber

Els iberers van construir els pobles i ciutats més antics de la Comunitat Valenciana.

Els seus habitants es dedicaven sobretot a l'agricultura i a la ramaderia. Tenien un alfabet diferent del nostre.

No podem conèixer la seua llengua oral.

Eren també artistes en escultura i ceràmica pintada.

La Dama d'Elx i el Guerrer de Moixent



són les obres d'art més importants.

El poble romà

El poble romà va ser molt important per a la cultura valenciana.

El nom de “València” i de moltes altres poblacions valencianes els van posar els romans.

L'idioma dels romans era el llatí.



Els idiomes valencià i castellà naixen del llatí.

Els romans:

- Van construir les primeres carreteres.
- Van cultivar els cereals, l'olivera, l'espart o el lli.
- Van portar l'oli, la pesca, la ceràmica i moltes eines agrícoles.

El poble musulmà



Els musulmans van viure durant 500 anys en l'actual Comunitat Valenciana.

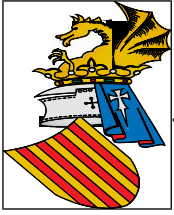
La majoria de la població valenciana va continuar sent musulmana durant diversos segles després de la conquesta cristiana del Rei Jaume I.

Els cultius d'arròs, taronges, canya de sucre i morera van fer créixer l'agricultura valenciana.

L'artesania i les indústries de la tela i del paper van ser també molt importants.

Molts noms de poblacions, castells i el sistema de regs dels zones humides són d'aquesta època.

Conquesta de Jaume I



Jaume I era el rei de la Corona d'Aragó.

Jaume I va començar la guerra de conquesta dels territoris musulmans de València i Mallorca en 1232.

La conquesta de la ciutat de València per Jaume I va acabar el 9 d'octubre de 1238.

El 9 d'octubre del 1238 és el dia del naixement de l'antic Regne de València.

El Regne de València s'anomena ara la “Comunitat Valenciana”.

Per això el 9 d'Octubre és el *Dia de la Comunitat Valenciana*.



Després, Jaume I va crear les institucions i lleis per a cada regne.

El Regne de València es va unir a la Corona d'Aragó i va tenir el mateix rei.

València es va convertir en un regne propi amb:

- Els Furs de València, que eren les seues pròpies lleis.
- Les Corts Valencianes, que eren el seu Govern.
- La seua moneda pròpia.

Reis Catòlics

Els Reis Catòlics eren Isabel, reina de Castella, i Ferran, rei d'Aragó.

Els seus regnes s'uneixen en la Corona Espanyola quan es casen.

Molts regnes de la Corona d'Aragó van continuar amb les seues pròpies lleis i institucions, com va succeir en el Regne de València.

La Guerra de Successió

El rei d'Espanya, Carles II, va morir sense fills hereus en 1700.

El nét del rei de França, Felip de Borbó, en va ser triat l'hereu.

L'Arxiduc Carles d'Àustria va voler ser triat també hereu de la Corona espanyola.

Aquesta lluita entre els dos va fer que començara la guerra.

Els regnes de la Corona d'Aragó van entrar en la guerra, donant suport a Carles d'Àustria.

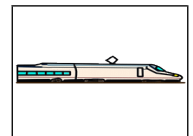
Carles d'Àustria va oferir respectar les lleis tradicionals dels regnes de la Corona d'Aragó.

Aquestes lleis s'anomenaven “furs”.



Les tropes de Felip van vèncer l'exèrcit de Carles d'Àustria en la batalla d'Almansa, el dia 25 d'abril de 1707.

Els furs i les Administracions pròpies dels regnes van desaparèixer.



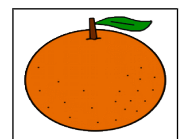
La València moderna

València comença el seu desenvolupament industrial durant els segles XIX i XX.

La creació de ports, carreteres i el ferrocarril van canviar les comunicacions.

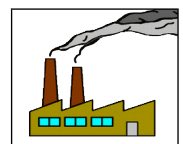
El gran cultiu de taronges, llimes, clementines i arròs fa més moderna l'agricultura valenciana.

Aquests aliments comencen a vendre's fora de la Comunitat Valenciana.



València es converteix en una societat moderna.

En les fàbriques i les botigues hi ha més treball que en el camp.



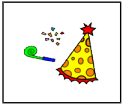
Les 17 autonomies de l'Estat espanyol es creen després d'aprovar-se la Constitució de 1978.

La Comunitat Valenciana naix en 1982 quan s'aprova el seu Estatut d'Autonomia.

Cultura i tradicions



Festes



El foc apareix en quasi totes les festes dels valencians:

- Falles.
- *Fogueres de Sant Joan*.
- Festes de Moros i Cristians.
- Correfocs.
- Fogueres de Sant Antoni.

La cuina

La cuina valenciana té plats molt diferents pels diferents paisatges.

També té molts pareguts: plats senzills amb arròs.



La paella es fa amb arròs.

La paella és el plat valencià més famós en tot el món.

La música

La música és el principal art de la Comunitat Valenciana.

A la Comunitat Valenciana hi ha un gran nombre de societats musicals.

Trobar un poble de la Comunitat Valenciana sense banda de música és difícil.



La música popular: *el cant d'estil* i les *albades*.

El cant d'estil i les *albades* són les músiques tradicionals valencianes.

El cant d'estil és únic en el món per tenir un cantant que canta els versos que s'inventa en el moment el *versador*.

El *tabalet* i la *dolçaina* són els instruments de les *albades*.

El valencià, idioma propi de la Comunitat Valenciana

Hi ha 4 llengües a Espanya: el castellà, l'èuscar, el gallec i el català, denominat valencià a la Comunitat Valenciana.

La Constitució indica que el castellà és la llengua oficial de tota Espanya.

Estatut d'Autonomia



L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana indica que hi ha dos idiomes oficials:

- El valencià, per ser el nostre idioma propi.
- El castellà, per ser l'idioma oficial de tota Espanya.

Usos del valencià

El valencià es pot utilitzar en tots els casos.

La cultura valenciana necessita de la llengua valenciana.

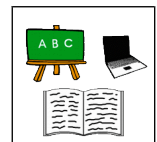
El valencià es va començar a acceptar en les Administracions a partir de 1983.

Utilitzar normalment el valencià en qualsevol Administració és una obligació de la Generalitat.

Per a ser funcionari de l'Administració de la Generalitat és necessari conèixer el valencià.

Saber valencià et servirà per a conèixer millor les diferències d'idioma i cultura que hi ha a la Comunitat Valenciana.

Conèixer aquestes diferències serveix perquè tu tingues més cultura.



El que has de saber del tema 2:

- 1 • ¿En quina època de la història visqueren els primers habitants de la Comunitat Valenciana?
- 2 • Què són les pintures rupestres?
- 3 • ¿Quins dibuixos apareixen en les pintures rupestres de la Comunitat Valenciana?
- 4 • Quins pobles van viure a la Comunitat Valenciana abans que nosaltres?
- 5 • ¿Qui va construir els pobles i les ciutats més antics de la Comunitat Valenciana?
- 6 • Quines són les obres d'art més importants dels ibers?
- 7 • ¿Com s'anomenava l'idioma dels romans, del qual van nàixer el valencià i el castellà?
- 8 • ¿Quines coses importants van deixar els musulmans a la Comunitat Valenciana?
- 9 • ¿Com s'anomenava el rei d'Aragó que va conquerir el regne musulmà de València?
- 10 • Quina festa celebrem el 9 d'Octubre?
- 11 • ¿En quina guerra va perdre el Regne de València les seues lleis i les seues institucions?
- 12 • Quan es crea la Comunitat Autònoma Valenciana?
- 13 • Recorda el nom de les festes de la Comunitat Valenciana que apareixen en el temari.
- 14 • Quin plat de la cuina valenciana és famós en tot el món?
- 15 • Recorda el nom de les formes de música tradicional de la Comunitat Valenciana.
- 16 • Quins instruments s'utilitzen en les albades?
- 17 • Quins són els dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana?

TEMA 3:

ORGANITZACIÓ TERRITORIAL I ADMINISTRACIÓ

Introducció

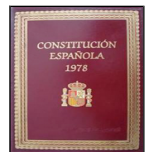


En el tema 3 aprendràs:

- Què és l'Estat espanyol.
- Com funciona l'Administració espanyola.
- Com treballa a través de procediments.
- Com funciona segons la Constitució.
- Com es divideix .
- Com es treballa segons el territori.

La Constitució

La Constitució Espanyola és la llei més important d'Espanya.



Els espanyols van votar la Constitució en 1978.

La Constitució ens diu quines són les Administracions més importants de l'Estat espanyol:

- Corona.
- Govern d'Espanya.
- Comunitats autònomes.
- Corts.

La Constitució també ens diu quins són els drets i deures més importants de la ciutadania.

L'Estat i les seues institucions bàsiques.

L'Estat espanyol és una monarquia amb un rei o una reina com a caps de l'Estat.

La ciutadania tria als seus representants en les eleccions generals.

Els seus representants són:

- Els diputats, que es reuneixen en el Congrés.
- Els senadors, que es reuneixen en el Senat.



Les Corts Generals són el Congrés i el Senat junts.

El Congrés tria el president del Govern.

El president tria els ministres per a constituir el Govern.

Organització dels territoris

La Constitució indica les organitzacions que controlen les comunitats autònomes i l'Administració local.

Hi ha **3 nivells** d'organitzacions segons el territori de l'Estat espanyol que controlen.



1. L'Estat

L'Estat té competències sobre tota Espanya.

Les competències són la capacitat de fer lleis i organitzar.

Exemple:

L'Exèrcit espanyol actua en tot el país amb ordres del Govern espanyol.

Hi ha lleis en què el Govern d'Espanya s'encarrega d'una part i les comunitats autònomes se n'encarreguen de l'altra.

Exemple:

El Govern d'Espanya decideix sobre les etapes escolars.
Les comunitats autònomes decideixen sobre l'organització del professorat.

2.- Les comunitats autònomes

A Espanya hi ha 17 comunitats autònomes.

La Comunitat Valenciana és una de les 17 comunitats.

Cada comunitat autònoma fa les seues pròpies lleis.

Una comunitat no pot fer una llei per a una altra comunitat.

Exemple:

El Consell de la Generalitat dirigeix l'Administració de la Generalitat Valenciana.

El Consell no pot dirigir Múrcia o Andalusia.



3.- L'Administració local



Les Administracions locals són els municipis i províncies.

Els municipis són els pobles i ciutats.



El municipi és l'Administració local que més coneixes.

Espanya es divideix en municipis.

L'Ajuntament governa cada municipi.

Exemple:

L'Ajuntament de Torrent dirigeix l'Administració local del municipi de Torrent.

L'Ajuntament de Torrent no dirigeix el municipi d'Alcàsser encara que estiga al costat.

La província és una Administració local.



La Diputació Provincial és qui governa la província.

Alacant, Castelló i València són les 3 províncies de la Comunitat Valenciana.

L'Administració

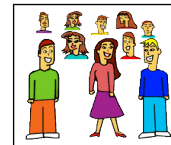
L'Estat, les comunitats autònomes i les Administracions locals necessiten una organització de persones.

Aquestes organitzacions s'anomenen **Administracions**.

Les Administracions serveixen per a posar en marxa les lleis i atendre la ciutadania.

Exemple:

Quan anem a l'hospital perquè ens curen ens donen un servei sanitari.
L'hospital públic és una Administració sanitària.

**Els òrgans administratius.**

Un “òrgan administratiu” és un grup de persones que fan un treball concret en una Administració.

Les decisions legals s'apliquen de diferents maneres per a la ciutadania, les organitzacions o les institucions.

Exemple:

Una xiqueta ha d'entrar en un col·legi del seu barri.

El col·legi el tria la *Conselleria* d'Educació, que és un òrgan administratiu.

Les classes les donen en un col·legi, que és un altre òrgan administratiu.

Les classes són vigilades per la Inspecció Escolar, que és un altre òrgan administratiu.

Els procediments

L'Administració està molt organitzada per a atendre bé a la ciutadania.

L'Administració segueix un “procediment” per a fer qualsevol treball.

Un procediment sempre es fa de la mateixa manera.

Un procediment és la manera d'organitzar el treball seguint sempre uns passos molt clars.

Funcionament de l'Administració **segons la Constitució**

La Constitució:

- És la llei més important d'Espanya.
- Organitza els òrgans més importants de l'Estat.
- Decideix els drets i deures més importants de la ciutadania.
- Decideix les regles bàsiques de l'Administració.



Les principals regles per al funcionament de l'Administració són:

- Fer les coses de manera justa i clara.
- Pensar en el millor per a tots. El cridem “interessos generals”.
- Complir amb tot el que és necessari per a actuar bé.

Segons la Constitució, l'Administració actuarà amb els principis de:

- Eficàcia.
- Jerarquia.
- Descentralització.
- Desconcentració.
- Coordinació.
- Legalitat.

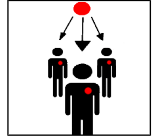
Estudiarem ara cada una d'aquestes característiques.

Eficàcia

Les Administracions públiques han d'actuar de manera correcta i ràpida.

Exemple:

Un ciutadà demana una pensió i té dret
que li ho solucionen de la manera més ràpida i senzilla.



Jerarquia

Els diferents òrgans i persones de l'Administració s'organitzen repartint les responsabilitats i les decisions.

Unes persones decideixen més coses que altres persones.
Cada persona treballa segons el lloc de treball que té i les instruccions que li donen els seus superiors.

Descentralització i desconcentració

Les Administracions grans es divideixen en òrgans més xicotets:

- per a fer millor les seues funcions.
- per a arribar millor a la ciutadania.

Coordinació

Els diferents òrgans i persones de l'Administració han de posar-se d'acord.

Han de fer les coses de manera organitzada i conjunta com si foren una sola Administració.

Treballant així no hi ha repeticions ni fallades.



Legalitat

L'Administració decideix sobre els assumptes complint la Constitució i totes les lleis.

Exemple:

L'Administració ha de donar-nos el permís de conduir si complim amb la llei per a tenir el carnet.
No depèn de qui siguem o de com vestim.

El que has de saber del tema 3:

- 1 • Com s'anomena la llei més important d'Espanya?
- 2 • Què ens diu la Constitució?
- 3 • Què vol dir que Espanya és una monarquia?
- 4 • Qui tria els diputats i senadors i com els trien?
- 5 • On es reuneixen els diputats i les diputades? I els senadors i les senadores?
- 6 • Què són les Corts Generals?
- 7 • Sobre quin territori té competències l'Administració de l'Estat?
- 8 • Quantes comunitats autònomes hi ha a Espanya?
- 9 • Quines són les administracions locals?
- 10 • Com s'anomena l'òrgan de govern dels municipis?
- 11 • Com s'anomena l'òrgan de govern de la província?
- 12 • Què és una Administració i per a què serveix?
- 13 • Què és un òrgan administratiu?
- 14 • Què és un procediment administratiu?
- 15 • Què significa que l'Administració ha de funcionar amb eficàcia?
- 16 • Què significa que l'Administració ha de funcionar amb jerarquia?
- 17 • Què significa la desconcentració i descentralització de l'Administració?
- 18 • Què significa que l'Administració ha de funcionar amb coordinació?
- 19 • Què significa que l'Administració ha de funcionar amb legalitat?

TEMA 4:

LA GENERALITAT I L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT

Introducció

En el tema 4 coneixeràs la Generalitat Valenciana, l'Estatut d'Autonomia i l'organització de l'Administració de la Generalitat.

També els drets i els deures de les persones que treballen en la Generalitat.

La Generalitat Valenciana



En el tema 3 vam veure que a Espanya hi ha 17 comunitats autònomes. La Comunitat Autònoma Valenciana n'és una. El conjunt d'institucions de govern de la Comunitat Autònoma Valenciana s'anomena Generalitat Valenciana.

Estatut d'Autonomia. Principis bàsics



L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana és la primera llei de la Comunitat Valenciana.

L'Estatut d'Autonomia defineix el més important de la Comunitat Valenciana:

- Quin és el seu territori.
- Qui són valencians.
- Quina és la seua bandera.
- Quins són els seus idiomes oficials.
- Quines són les institucions més importants.

La Generalitat Valenciana està formada per diferents institucions.

Les Institucions de la Generalitat són: **Corts, Presidència i Consell**



Les Corts Valencianes

Les Corts representen el poble.

El seu treball principal és fer les lleis.

Estan formades pels diputats i diputades que elegim en les eleccions autonòmiques.

La Presidència de la Generalitat

El *president* o la *presidenta* de la Generalitat

Entre tots els diputats i diputades de les Corts, se'n tria un/a com a president/a.

És el més alt representant de la *Comunitat Valenciana*
Presideix i dirigeix el *Consell*.



El Consell

El *president* i els *consellers* decideixen en el *Consell*,
que és l'òrgan de govern de la Generalitat.

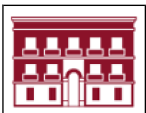
El *president* tria els *consellers*.

El treball del *Consell* és:

- Dirigir l'Administració de la Generalitat.
- Aprovar els reglaments.

Els reglaments són regles menys importants que les lleis.

Altres institucions de la Generalitat



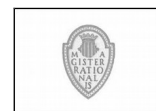
Sindicatura de Greuges

La *Sindicatura de Greuges* atén les queixes de la ciutadania sobre el funcionament de les Administracions valencianes.

Les persones poden queixar-se a la *Sindicatura de Greuges* si una *Conselleria* o un ajuntament no funcionen bé.

La *Sindicatura* informará del problema i donará una solució.

Sindicatura de Comptes



Controla:

- Els diners de l'Administració de la Generalitat i les Administracions locals valencianes.
- La forma en què s'ha gastat els diners.

Assegura:

- Que s'haja utilitzat per a allò que ha de gastar-se.
- Que no s'haja gastat més del que és necessari.



Consell Valencià de Cultura



El *Consell Valencià de Cultura* dona consells, ajuda i proposa sobre cultura al *Consell* i altres entitats.

Es dedica a ajudar la Literatura, Arts Plàstiques, Teatre, Cine, Dansa, Música, Tradicions, Monuments i Museus de la *Comunitat Valenciana*.

Defèn i ajuda la llengua i cultura valenciana.



Acadèmia Valenciana de la Llengua

Decideix i aconsella per a parlar i escriure bé el valencià.



Es dedica a diferents coses:

- La gramàtica.
- Les paraules.
- Els noms propis.
- El suport a l'ús de la llengua.

Consell Jurídic Consultiu



El *Consell Jurídic Consultiu* és l'òrgan més important per a donar consells sobre les lleis:

- El *Consell*.
- L'Administració autonòmica.
- Les Administracions locals de la *Comunitat Valenciana*.



Comitè Econòmic i Social

El Comitè *Econòmic i Social* és l'òrgan més important per a donar consells sobre els diners, les persones i el treball a:

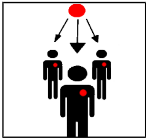
- El *Consell*.
- Les institucions públiques de la *Comunitat Valenciana*.

Organització de l'Administració de la Generalitat

L'Administració de la Generalitat està dividida en molts òrgans i institucions.

Exemple:

Les *conselleries* són òrgans que es divideixen el treball:
Turisme, Educació i altres.



Per què s'organitza així?

L'Administració es divideix en molts òrgans diferents perquè hi ha moltes necessitats.

Exemple:

- Que els/les xiquets/es vagen a escola.
- Que els/les malalts/as es curen en els hospitals.

Cada Òrgan de l'Administració s'encarrega d'una activitat.

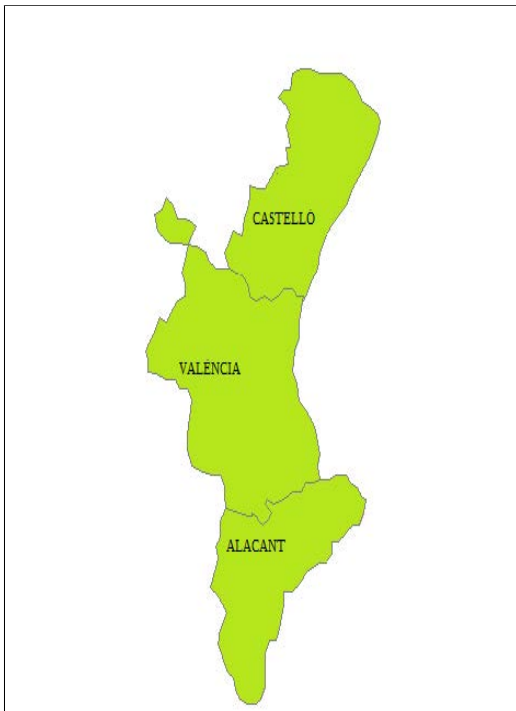
Exemple:

La *Conselleria* d'Educació decideix sobre educació.

Nivells de l'Administració

Hi ha diverses *conselleries*: Educació, Sanitat, Polítiques Inclusives, entre altres.

Un *conseller* és l'autoritat màxima de l'òrgan administratiu anomenat *Conselleria*.



Les Direccions Generals són els òrgans administratius per davall del *conseller*.

En cada *Conselleria* hi ha:
Serveis centrals: a València capital.

Serveis territorials en cada capital:
Alacant, Castelló i València.

El personal al servei de la Generalitat

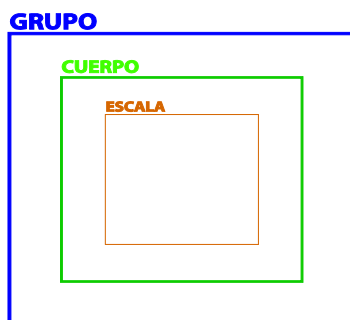
La majoria del personal que treballa per a la **Generalitat** és personal funcionari.



El personal funcionari es tria segons la capacitat i els coneixements.
Es trien a través d'exàmens anomenats “oposicions”.

En les oposicions s'examinen els coneixements necessaris per a treballs concrets.

Grups, subgrups, cossos, escales i agrupacions professionals



Els funcionaris públics es classifiquen en:

- Grups o subgrups.
- Cossos.
- Escala.
- Agrupacions professionals funcionaries.

Grups i subgrups

El personal es divideix en grups i subgrups segons:

- La formació i títols necessaris.
- La responsabilitat del treball.
- Els exàmens d'oposició.

Grup A

Es divideix en dos subgrups: A1 i A2.

Per a treballar en aquest grup és necessari tenir un títol universitari.

Grup B

Per a treballar en aquest grup és necessari tenir un títol de tècnic superior de Formació Professional.

Grup C

Es divideix en dos subgrups: C1 i C2.

Per a treballar en el Grup C1 és necessari tenir un títol de Batxiller o Tècnic.

Per a treballar en el Grup C2 és necessari tenir un títol de graduat en Educació Secundària Obligatòria.

Cossos

Els cossos estan dins dels grups.

Els funcionaris amb treballs semblants s'agrupen en diferents cossos.

Quan hi ha treballs diferents, se'ls anomena “escales”.

Els llocs de treball es divideixen en cossos, escales i agrupacions.

Els exàmens d'oposicions per a una escala serveixen per a saber qui està millor preparat per a treballar en aqueixa “escala”.

Agrupacions professionals funcionarials

Són cossos per als quals no s'exigeix una titulació acadèmica.

L'Agrupació Professional Funcionarial, anomenada Serveis de Suport Generals, té 3 escales:

- Subalterns.
- Ajudant de neteja.
- Vigilants.

Aquest temari que estàs estudiant és per a preparar els exàmens a l'Escala Subalterna.



Els treballs que hauràs de realitzar s'anomenen “funcions” i són:

- Controlar l'entrada i eixida de les persones que visiten els locals de l'Administració.
- Donar informació als visitants sobre com arribar a les persones i entrar coses al local.



- Manejar fotocopiadores, ordinadors i altres aparells semblants.
- Repartir documentació, paquets i caixes.
- Rebre, classificar i repartir les cartes.

En els temes següents t'ensenyem a fer bé aquestes funcions.

AGRUPACIONS PROFESIONALS FUNCIONARIALS SERVEIS SUPORTS GENERALS		
ESCALA 1 Subaltern	ESCALA 2 Ajudant de netetja	ESCALA 3 Vigilant

El que has de saber del tema 4:

- 1 • Què és la generalitat Valenciana?
- 2 • Què és l'Estatut d'Autonomia de la *Comunitat Valenciana* i què defineix?
- 3 • Com s'anomenen les institucions principals de la Generalitat?
- 4 • Què és el més important que fan les Corts *Valencianes*?
- 5 • Qui elegeix el *president* o *presidenta* de la Generalitat?
- 6 • Què fa el president o la presidenta de la Generalitat?
- 7 • Què és el Consell? Quina és la seua feina?
- 8 • Què fa la *Sindicatura de Greuges*?
- 9 • Què fa la *Sindicatura de Comptes*?
- 10 • Què fa el *Consell Valencià de Cultura*?
- 11 • Què fa l'Acadèmia *Valenciana de la Llengua*?
- 12 • Qui és l'autoritat màxima d'una *Conselleria*?
- 13 • Què són les direccions generals?
- 14 • On trobes els serveis centrals de les *conselleries*?
- 15 • Com es trien els funcionaris?
- 16 • Com es classifiquen els funcionaris?
- 17 • Què són els “cossos” de funcionaris?
- 18 • En què es diferencien els subgrups?
- 19 • ¿Com s'anomena l'Agrupació Professional Funcionarial en què es troben els subalterns i quines 3 escales té?
- 20 • ¿Quines són les funcions que hauràs de fer si entres a treballar en l'escala de subaltern?

TEMA 5:

CONTROL D'ACCÉS, IDENTIFICACIÓ, INFORMACIÓ, ATENCIÓ I RECEPCIÓ DE PERSONAL VISITANT

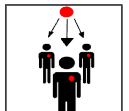
Introducció



Per a saber qui ve a visitar el local de l'Administració i poder atendre'l molt bé, hauràs de saber parlar amb les persones.

Tens que:

- Estar segur que entens bé el que necessiten i que ells entenen bé el que els expliques.
- Ser molt educat i prestar molta atenció per a solucionar bé el que demane el visitant.
- Conèixer i moure't bé pel local.
- Prestar molta atenció i recordar-te bé de tot el que treballes.
- Parlar alt i clar perquè se t'entenga bé.
- Tenir una bona actitud: somrient i treballador.
- Anar a treballar endreçat, ben vestit i ben pentinat.



L'organització en l'Administració.

Departaments i àrees de treball

Per a informar bé els visitants sobre el local de l'Administració, has de:

- Conèixer l'organització de l'administració, els departaments i les àrees de treball.
- Saber on estan.
- Saber els noms amb què es designen i les persones que treballen en cada un, el càrrec i el seu tractament.

El departament

Una Administració es divideix en unes quantes parts que anomenem “departaments”.

“Direcció”, “servei”, “secció” són els noms que tenen algunes d'aquestes parts.

Cada persona té un treball en el departament amb diferents funcions i responsabilitats.

Cada departament té un nom format per sigles.

Una **sigla** és la lletra inicial d'una paraula o de diverses.

Les sigles serveixen perquè siga més fàcil dir o escriure el seu nom.

Exemple:

DGFP: Direcció General de la Funció Pública.



L'àrea de treball

El lloc on el treballador realitza les seues funcions s'anomena “àrea de treball”.

Exemple:

un despatx, una oficina o un rebedor.



Entrada de visitants a la Generalitat

Quan una persona visitant entra en el centre de treball, tu hauràs de parlar amb ella.

Has de:

- Preguntar-li qui és i per a què ve.
- Preguntar-li per a saber què necessita i poder explicar-li a on ha d'anar.
- Parlar abans amb la persona o el departament a què vullga anar el visitant.

Aquests són uns bons consells per a saber atendre els/les visitants:



- Atén-los molt bé. A vegades les persones que vénen no saben amb qui han de parlar i se senten “perdudes”.
- Saluda, parla amb un somriure, presenta't i pregunta què desitja.
- Escolta el que la persona et diu.
- Pregunta si vol parlar amb algú i què vol.
- Respon només el que t'ha preguntat i necessita saber.
- Dóna-li la informació correcta sobre el que et pregunta.
- Utilitza un llenguatge simple.
- Intenta que confie en tu.
- Avisa la persona de l'Administració amb qui vol parlar.
- Identifica la persona visitant.
- Explica-li per on ha d'anar per a poder parlar amb la persona amb què ha quedat.
- Acompanya'l al lloc, si és necessari.
- Assegura't que les visites se'n van del local.
- Acomiada't cortesament.

Normes de protocol



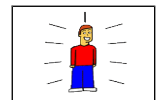
Les “normes de protocol” són les regles per a organitzar les respostes a les visites.

És important saber com comportar-nos en el treball.

Tracta les persones de “senyora” o “senyor”.

És important preguntar com tractar cada persona del centre de treball on vages.

Normes de cortesia



Les normes de cortesia són frases o accions de respecte cap als altres.

És molt important tenir molt bons modals per a totes les persones.



Les normes de cortesia que has de tenir:

- Obrir la porta.
- Saludar amb respecte: “Bon dia”, “Bona vesprada”.
- Dir: “Per favor” abans de preguntar qui és i on va.

- Demandar disculpes, dir: “Perdone”, si t'equivoques.
- Deixar eixir abans d'entrar en una dependència.
- Acomiadar-te adequadament, amb respecte i educació.
- Tractar la persona de “vosté”.



La comunicació

A les persones ens agrada comunicar-nos amb altres persones perquè no estem soles en aquest món.

Per a comunicar-nos utilitzem diferents formes, com ara:

- Gestos.
- Mímica.
- Símbols.
- Sons.
- Paraules.

El procés de comunicació

La comunicació és una manera de donar informació sobre idees, pensaments o sentiments entre dues o més persones.

És important saber amb qui i on parlem per a saber parlar d'una manera o d'una altra.

Comunicació verbal

La comunicació verbal és utilitzar les paraules per a comunicar-nos.

Hi ha tres tipus de comunicació verbal:

- Oral.
- Telefònica.
- Escrita.



Comunicació oral: quan unes persones parlen amb altres cara a cara.

Tots han de parlar el mateix idioma perquè existisca comunicació.

Comunicació telefònica: el telèfon és un dels mitjans de comunicació més utilitzats.

El telèfon ens permet contactar de seguida amb altres persones.

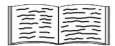
Tots rebem diverses telefonades al dia.



Comunicació escrita: les persones es comuniquen escrivint i llegint.

Exemples:

- Cartes.
- Telegrams.
- Anuncis en el periòdic.
- Llibres.
- Correu electrònic.
- Revistes.



La comunicació escrita és millor perquè es pot guardar molt de temps.

Exemple:

Una carta d'un amic dura sempre que la guardem.
Una carta sempre podrem tornar a llegir-la.

Un escrit es fa millor utilitzant frases i paraules senzilles.

La forma d'escriure ha de ser clara, precisa i breu.

L'ús del telèfon.

És molt important utilitzar bé el telèfon encara que no se'ns veja la cara.

El primer contacte amb l'Administració es té moltes vegades a través d'una telefonada.

Per això, és important respondre molt bé.

Consells per a fer una telefonada:



- Prepara't el que diràs abans de cridar.
- Dona el teu nom i el nom complet de l'organització en què treballes.
- Explica de forma breu i clara, per què crides.
- Parla clar i vocalitza. Has d'explicar-te molt bé.
- Utilitza un llenguatge i vocabulari correcte.
- Parla amb un to de veu mitjà: ni molt alt ni molt davall.

Consells per a atendre una telefonada:

- Escolta atentament el que la persona et diu.
- Contesta el que et pregunten de forma correcta.
- Col·labora i ajuda en allò que pugues.
- No acabis les frases de la persona que crida.
- Escriu les coses importants que parreu.

Aquestes notes ens serveixen per a recordar i que no hi haja equivocacions.

Les parts importants de la comunicació telefònica:



-La veu:

Quan parlem per telèfon no se'ns veu la cara.

Només se'ns escolta la veu. La veu és la forma de comptar coses amb paraules.

Podem crear un bon o un mal ambient segons la nostra forma de parlar.

El timbre de la veu és la potència amb què parlem.

Parla amb força però sense cridar per a donar seguretat.

El to de la veu és el ritme amb què parlem.

Canvia el to durant la telefonada per a no cansar.

Vocalitza bé perquè se t'entenga bé.

-El llenguatge:

Parla amb bones paraules i frases que compreguen totes les persones.

No utilitzes crosses, com "Saps?" , "M'entens o no?"

-El silenci:

Per a destacar quelcom important pots utilitzar el silenci.
 Para de parlar un segon abans de dir quelcom important.

El silencio pot ser:

POSITIU: Si escoltes amb atenció et quedes en silenci.
 Pots utilitzar paraules com “sí” o “per descomptat”, perquè la persona no pense que s'ha tallat la telefonada.

NEGATIU: Si no contestes res a l'altra persona i no li expliques per què no li contestes.

Si no pots o no vols parlar, no pots quedar-te sense parlar.
 Explica-li a l'altra persona per què no parles.

Exemple:

Li podem dir:

“Un moment, per favor, miraré les dades en l'ordinador”,
 “Un moment, per favor, veuré si he rebut els seus documents”.

-El somriure:

El somriure sempre se sent a través del telèfon.
 Quan utilitzem el somriure en una conversa telefònica
 la fem més agradable i menys agressiva.

**Ciutadania**

La ciutadania és la suma de persones que formen una societat.
 Si són homes se'ls anomena “ciutadans o usuaris”.
 Si són dones se'ls anomena “ciutadanes o usuàries”.





Els usuaris són:

- Els que reben els serveis que fa l'Administració.
- Els clients de la Generalitat que necessiten un professional o un servei.

Atén bé als clients ajudant-los a la comunicació.

L'espai ha de ser acollidor, net i ordenat.

La teua roba, la teua pell i el teu cabell han d'estar nets i endreçats.

Els ciutadans esperen de nosaltres que els:

- Escoltem-nos.
- Tractem amablement.
- Donem consells.
- Ajudem amb els seus problemes.



Consells per a atendre:

- Parlar amb força però no cridar.
- Parlar amb claredat i no mirar el terra en parlar.
- No utilitzar les paraules d'amics: “mascle, col·lega, *ok*” i paregudes.
- Utilitzar el “vosté” i “vostés”.
- Mirar la cara de la persona amb què parlem.
- Tenir una cara amable i somriure.
- Posar el cos recte però relaxat.
- Fer gestos oberts amb les mans.
- No jugar amb coses amb les mans, per exemple un bolígraf o les ulleres.
- Donar una ferma encaixada en saludar.

El que has de saber del tema 5:

- 1 • En l'entrada als òrgans de l'Administració, a qui has de preguntar el seu nom, informar i atendre? I com has de parlar-los?
- 2 • Què has de conèixer per poder informar bé els visitants?
- 3 • Què són els departaments d'una Administració i quins noms tenen?
- 4 • Què significa la paraula “sigla” i per a què serveix?
- 5 • Què és l'àrea de treball?
- 6 • Quines coses has de fer per a ajudar les persones visitants en els centres de treball?
- 7 • Què són les normes de protocol i quines són les paraules més emprades?
- 8 • Què són les normes de cortesia? ¿Quines són les normes de cortesia que has d'utilitzar amb el personal visitant?
- 9 • Quines formes de comunicació verbal hi ha?
- 10 • Com ha de fer-se un escrit?
- 11 • Parlant per telèfon, què ha de fer la persona que telefona?
- 12 • Parlant per telèfon, què ha de fer la persona que respon?
- 13 • Per què hem de vocalitzar en parlar per telèfon?
- 14 • Què significa la “ciutadania”? ¿Com es pot anomenar també la ciutadania que rep els serveis de l'Administració?
- 13 • Per a atendre bé els clients que reben els serveis de l'Administració, ¿com ha de ser la teua imatge personal?
- 16 • ¿Com has d'estar tu i l'espai del teu voltant quan atengues els clients de l'Administració?

TEMA 6:

MÀQUINES REPRODUCTORES

I ALTRES DE PAREGUDES

Introducció

En el tema 6 aprendràs tasques de reprografia.

Has de conèixer i utilitzar les diferents màquines i materials de paper.

Fes un bon ús de les màquines amb seguretat i atenció.

Treballaràs amb més companys.

Relaciona't bé amb els teus companys

quan t'encarreguen treballs de reprografia.

Els documents són molt necessaris i urgents per al seu treball.

Els encàrrecs te'ls fan en persona,

amb notes escrites o a través del telèfon.

Recorda les normes de cortesia i l'ús del telèfon.

Cuida els documents perquè són importants.

No es poden trencar mentre en fas les còpies.

Reprografia de documents



Les persones necessitem copiar textos, imatges o dibuixos.

Podem comunicar una mateixa idea a moltes persones.

La reprografia és el treball de fer una o més còpies d'un document.

Utilitza la còpia d'un document perquè no es perdi el document.

Per a fer còpies hi ha diferents mitjans:

-Fotografia.

-Microfilm.

- Digitalització.



Les còpies es poden fer en diversos materials:

- Paper.

-CD.

-DVD.

Les còpies es fan en diferents formats de paper.

Un exemple de format de paper és DIN A4.

Hi ha moltes formes de reproduir o copiar documents.

La fotocòpia és la forma més coneguda i utilitzada en l'Administració.

Les diferents màquines serveixen per a reproduir o copiar documents.

Fotocopiadora

La fotocopiadora és la màquina de reprografia més utilitzada en les Administracions públiques per a fer còpies en paper.



Ara s'utilitza menys gràcies als ordinadors i els documents electrònics en l'Administració pública.

La fotocopiadora serveix per a fer una còpia idèntica a un document. El document que hem de copiar s'anomena 'original'

La còpia de l'original s'anomena 'fotocòpia'.

Amb la fotocopiadora també es pot:

- Ampliar o reduir la grandària del document.
- Copiar per les dues cares.
- Classificar.
- Enquadernar.
- Grapar les còpies.

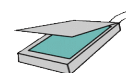
Amb les fotocopiadores més modernes pots fer més funcions.

- Imprimir.
- Enviar un fax.
- Copiar una imatge o text. Açò s'anomena “escanejar”.

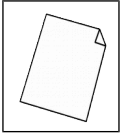


Les fotocopiadores usen molts tipus de paper i fulls de color.

i ha moltes marques i models de fotocopiadores.



És important abans d'utilitzar la fotocopiadora llegir el seu llibre d'instruccions.



Aquestes són les funcions i característiques iguals en totes:

Hi ha diferents classes de fotocopiadores:

Segons la grandària i els fulls que poden copiar:

- Fotocòpies professionals o d'alta producció.
- Fotocopiadores d'oficina.

Segons el tòner utilitzat:

- Tòner en pols.
- Tòner líquid.

Fotocopiadores professionals o d'alta producció

Són les que tenen més funcions.

Poden realitzar moltes còpies en molt poc de temps.

Exemple:

Hi ha fotocopiadores que fan 2 còpies per segon.



Fotocopiadores d'oficina

Són les fotocopiadores més utilitzades en l'Administració.

Amb aquestes fotocopiadores podem:

- Ampliar la còpia d'un document. Fer la grandària més gran.
- Reduir la grandària. Fer la grandària més xicoteta.
- Traure les còpies en tres grandàries de paper: DIN A 3, 4 i 5.

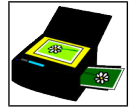
Fotocopiadores que utilitzen tòner

El tòner és la tinta de la fotocopiadora.

Un bolígraf sense tinta no escriu.

Una fotocopiadora sense tòner no fotocopia.

Les fotocopiadores que utilitzen tòner líquid, l'emmagatzemen en unes cubetes.
 Les fotocopiadores que utilitzen el tòner en pols tenen un depòsit.
 Es col·loca un cartutx amb tòner en aquest depòsit.
 La fotocopiadora avisa que cal canviar el cartutx de tòner quan s'ha acabat.



Com funciona una fotocopiadora?

Els passos principals són:

Encesa: és posar en marxa la fotocopiadora.

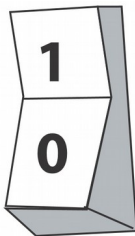
Encendre la fotocopiadora és el primer per a poder fer una fotocòpia.

Les fotocopiadores tenen un interruptor amb dues posicions:

La fotocopiadora està encesa amb l'interruptor en posició **On**.

La fotocopiadora està apagada amb l'interruptor en posició **Off**.

El botó per a encendre i apagar les màquines, sol assemblar-se a una d'aquestes imatges:



El zero estret significa que està apagat.

L'un estret significa que està encès.

Els dos números estan en el mateix botó.

Encesa: l'estrenys una vegada i s'encén la màquina.

Apagat: l'estrenys una altra vegada i s'apaga.



Llum del botó apagada significa que està apagada la fotocopiadora.

Llum del botó encesa significa que la fotocopiadora està funcionant.

Encesa: l'estrenys una vegada i s'encén la màquina.

Apagat: l'estrenys una altra vegada i s'apaga.

Calfament: una fotocopiadora comença a escalfar-se en encendre-la.

Un llum roig s'encén.

No es poden fer fotocòpies mentres s'escalfa.

Mentre esperem que la fotocopiadora es calfe, podem anar col·locant el document original que volem fotocopiar.

Col·locació de l'original:

Obrim la tapa de la fotocopidora.

Posem el costat que vullguem copiar en el vidre.

Tanquem la tapa perquè la llum que ix de la fotocopidora no ens moleste.

El llum roig d'esperar s'apaga quan la fotocopidora ha acabat de calfar-se.

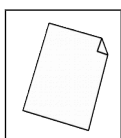
El llum verd de copiat s'encendrà després.

Ens assegurem que hi ha paper en la safata.

Ja podem començar a fotocopiar.

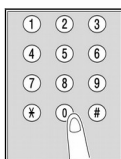
**Fotocopiat o reproducció de documents:**

Marcar en la fotocopidora el nombre de còpies que volem realitzar abans de començar a fotocopiar.



Hi ha un teclat semblant al d'un telèfon que marca del 0 al 9 en la part davantera de la fotocopidora.

Les tecles serveixen per a marcar a la fotocopidora el nombre de còpies del document original.

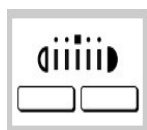


Ens assegurem que hem indicat bé el nombre de còpies en la pantalla.

Exemple:

Polsem el número 6, apareix en la pantalla i es fan 6 còpies.

Podem fer que la fotocopidora faci una còpia més clara o més fosca.



Les tecles són: Més clar / Més fosc / Normal

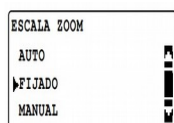
Estrènyer el botó “Més fosc” si la fotocòpia ix molt clara.

Estrènyer el botó “Més clar” si la fotocòpia ix molt fosca.

Grandària:

Marca si vols que la còpia isca més gran o augmentar-ne la dimensió.

Marca si vols que la còpia isca més xicoteta o reduir-ne la dimensió.



Busca en el panel frontal el número: 100%,
per a augmentar o disminuir la grandària.

Amb el número 100% la grandària de la fotocòpia
serà exactament igual a la grandària del document original.

Estreny les tecles per a fer més gran o més xicoteta la còpia.

Augmentar la grandària del text o la imatge.

Per a augmentar la grandària estrenyerem la tecla:

“Augmentar la grandària del document”.



Aquesta tecla serveix per a augmentar de forma lenta la grandària de la fotocòpia.

El número 100% anirà augmentant d'un en un,
cada vegada que estrenyem aquesta tecla.

101% – 102% – 103% – 104% – 105% – 106%... fins a 200%

La grandària de la còpia serà major amb un número més gran.

Reduir la grandària del text o la imatge



Si volem reduir la grandària estrenyerem la tecla:

“Reduir la grandària del document”.

Aquesta tecla serveix per a reduir de forma lenta la grandària de la fotocòpia.

El número 100% anirà reduint-se d'un en un,
cada vegada que estrenyem aquesta tecla.

99% – 98% – 97% – 96% 95% – 94% – 93% 92%.....50%

La grandària de la còpia serà més xicotet amb un número menor.



Les còpies que isquen de la fotocopidora seran expulsades
i guardades en una safata de la fotocopidora.

Arreplegarem totes les fotocòpies de la safata en acabar.

Com fotocopiar



Si tens molts fulls de la mateixa grandària, col·loca'ls en la safata superior de la fotocopiadora perquè els faci tots seguits.

Si tens fulls diferents segueix aquests passos.

Primer:

- Trau l'original que ja hem fotocopiat quan el llum s'haja apagat.
- Obri la tapa de la fotocopiadora.
- Trau el document que ja has fotocopiat.
- Sempre que facis una fotocòpia veuràs un llum.

Segon:

- Posa el següent document que vulgues fotocopiar.
- Comença una altra vegada des del principi.

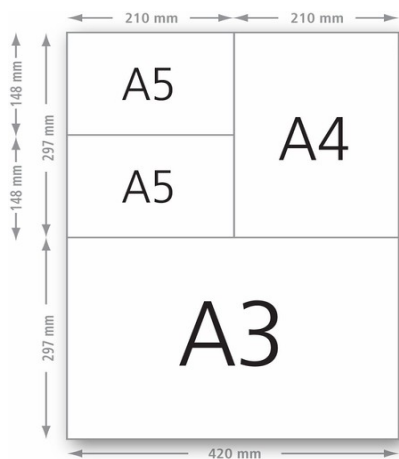


Característiques dels originals

Els documents tenen unes característiques que has de conèixer per a fer bé el teu treball.

El paper en què estan impresos pot:

- Tenir diferent grandària.
- Estar imprès en color o en blanc i negre.
- Estar impresos per una cara o per ambdues.



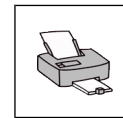
Les grandàries de paper més utilitzades són les següents:

DIN A 4 és la grandària normal d'un foli.

DIN A 3 és el doble d'un foli.

DIN A 5 és la meitat d'un foli.

Impressora



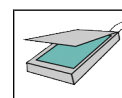
La impressora és una màquina per a fer còpies en paper dels documents que hi ha en un ordinador.

Un cable serveix per a connectar l'ordinador amb la impressora. Connectar uns quants ordinadors amb un cable s'anomena posar “en xarxa”.

Els cartutxos de tinta són els envasos de tinta.
Els cartutxos de tinta són més barats que els anomenats “làser”.

Per a usar la impressora cal conèixer bé com funciona un ordinador.

Escàner



L'escàner és una màquina que permet gravar imatges o documents en paper per a guardar-los en l'ordinador.

Aquesta màquina s'utilitza molt en l'Administració perquè permet guardar documents sense gastar paper.

Les còpies de documents gravats per l'escàner també es poden imprimir des de l'ordinador.

Les màquines fotocopiadores multifunció tenen l'escàner i la impressora junts.

Fax



El fax és un aparell per a enviar còpies de documents a altres llocs per mitjà de la línia telefònica.

El fax funciona molt bé per a atendre més ràpid algunes comunicacions de l'Administració.

El fax és un mitjà de comunicació escrit molt ràpid.
Envia i rep dibuixos, plans i documentació escrita a màquina i a mà.



Manteniment dels equips

La fotocopiadora cal cuidar-la perquè dure més.

Consells:

Apaga-la, abans de netejar-la.

Neteja el vidre amb un drap humitejat en alcohol o detergent suau.

No uses líquids dissolvents.

Desconnecta-la quan no es vaja a utilitzar durant molt de temps.

El cartutx de tòner es canvia quan la fotocopiadora ho demane.

Canvia el paper de la fotocopiadora quan la màquina ho demane.

El paper es posa en la safata o safates de carregar paper.

Quins són les fallades més habituals en els equips de reprografia?

Aquests són els principals errors:

1.- Llampades en l'indicador de paper

Quan veges el símbol de paper il·luminat poden passar dues coses:

-La fotocopiadora no té paper.

-La fotocopiadora té paper però està mal col·locat en la safata de carregar.

Per a solucionar-ho, comprova que la fotocopiadora té paper.

Si no té paper, has de posar-li'n més.

Si té el paper ben col·locat, serà que l'alimentador per a carregar el paper no està ben posat.



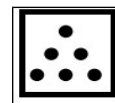
Exemple:

Imatge del marcador que s'encén per a indicar-nos que falta paper o l'alimentador de paper està mal col·locat.

2.-S'encén l'indicador de reposició de tòner

Quan la llum d'avís de canviar el tòner s'encén has d'afegir més tòner.

Passos per a canviar el tòner:



- Obri la tapa davantera de la fotocopidora.
- Trau el cartutx vell de la fotocopidora.
- Agita el nou cartutx.
- Trau la tapa del cartutx nou.
- Posa el nou cartutx en el mateix lloc que la vella i espenta'l un poc perquè quede segur.
- Tanca la tapa davantera de la fotocopidora.

3.- S'encén el símbol d'embós de paper



- A vegades el paper en la fotocopidora s'embossa i no fa més fotocòpies.
- S'encén el signe d'embós de paper.
- Trau el paper que s'ha embossat per a poder continuar fotocopiant.
- Primer busca on està el paper embossat.
- Moltes vegades la fotocopidora ens diu on s'ha embossat.
- Trau el paper amb molta atenció.
- No es pot quedar cap trosset de paper dins.

4.- La fotocopidora no imprimeix fotocòpies



- Assegura't que cap tapa no s'ha quedat oberta.
- Si alguna tapa està oberta es bloqueja la màquina.
- Avisa el teu superior o el servei tècnic de la fotocopidora si segueix sense funcionar.

5.- Les còpies ixen excessivament clares

- Canvia el cartutx del tòner.

Altres màquines complementàries a la reprografia

L'enquadrernació és ajuntar els fulls d'un document amb grapes, amb pegament o amb un tub de plàstic.

Enquadrernadores

L'enquadrernadora és la màquina que fa les enquadrernacions.

S'utilitza per a ordenar i presentar correctament els documents.

Posa una portada i unes tapes al document.

Hi ha moltes classes d'enquadrernadores:

Termo-enquadrernadora

És un aparell que utilitza pegament per a enquadrernar els fulls.

La màquina escalfa el pegament i quan es refreda deixa units tots els fulls.

Enquadrernadores que fan forats en el paper

-N'hi ha dos tipus:



-Enquadrernadores de canonet.

-Enquadrernadores d'espiral o cuquet.

Forada el paper i les tapes per un dels seus costats.

Després uneix tots els fulls amb una peça de metall o de plàstic amb forma d'espiral.

Grapadores



La grapadora és un aparell que serveix per a cosir i subjectar papers amb grapes.

Una grapa és una peça de metall que es clava en el paper i es doblega per a unir els fulls del document.

Hi ha grapadores manuals i elèctriques:

-La grapadora manual té un carregador de grapes i un cap.

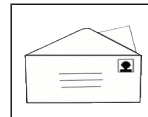
En estrènyer-se la grapa s'agafa al paper.

-La grapadora elèctrica fa el mateix però sense estrènyer.

Destruïdores:

En totes les oficines hi ha molts:

- Documents.
- Cartes.
- Fullets.
- Faxos.
- Albarans.



No podem guardar tots els papers.
Moltes vegades hem de tirar-los al fem.

Hi ha documents amb dades personals
que es destrueixen després d'utilitzar-los.

Les destruídores són els aparells
per a trencar el paper en trossos molt xicotets.

Els trossos tenen forma de tires o de quadradets
tan xicotets que no es pot llegir res.



Els trossets cauen en una caixa o una bossa davall de l'aparell.

Passos que s'ha de seguir:

- Fica el paper per la ranura de la destruídora.
- El paper es talla en forma de fines tires o de quadradets.
- El paper triturat caurà en el recipient o bossa de la destruídora.
- Quan la caixa o la bossa de la destruídora estiga quasi plena, tira-la al fem.

El que has de saber del tema 6:

- 1 • Què és la reprografia?
- 2 • Quin és el mitjà més conegut i utilitzat en l'Administració per a reproduir o copiar documents?
- 3 • ¿Per a què s'utilitza una fotocopidora i quines altres coses fa la fotocopidora?
- 4 • Què és un original i una fotocòpia?
- 5 • Quins tipus de fotocopidores hi ha?
- 6 • Què és una fotocopidora professional o d'alta producció?
- 7 • Què poden fer les fotocopidores d'oficina?
- 8 • Què és el tòner de la fotocopidora i com s'utilitza?
- 9 • Quin tipus de tòner hi ha i com s'emmagatzema cadascun a la fotocopidora?
- 10 • ¿Com s'anomena la posició de l'interruptor de la fotocopidora quan està encesa?
- 11 • Quan s'escalfa la fotocopidora, es poden fer fotocòpies?
- 12 • Què fem quan volem fer moltes còpies en una fotocopidora?
- 13 • Com podem fer que la fotocopidora faci una còpia més clara o més fosca?
- 14 • ¿Què hem de fer si volem que la còpia isca més gran que el document original?
- 15 • Què farem per a reduir la grandària de la còpia?
- 16 • Quines són les grandàries de paper més utilitzades per a fotocopiar?
- 17 • Com es fotocopien molts fulls de la mateixa grandària?
- 18 • Com es fan les fotocòpies quan els originals són diferents?
- 19 • Què és una impressora? Per a què serveix?
- 20 • Què és un escàner? Per a què serveix?
- 21 • Què és un fax?
- 22 • Per a què s'utilitza el fax en l'Administració?
- 23 • Quines precaucions has de tenir per a cuidar una fotocopidora?
- 24 • Per què s'encén el símbol de l'alimentador de paper en una fotocopidora?
- 25 • Com sabem on està el paper embossat en una fotocopidora?
- 26 • Per a què s'utilitzen les enquadernadores? Quins tipus n'hi ha?
- 27 • Què és una grapadora? Quins tipus n'hi ha?
- 28 • Què és una destructora?

TEMA 7: RECEPCIÓ, DISTRIBUCIÓ I ENTREGA DE PAQUETERIA, DOCUMENTACIÓ I CORRESPONDÈNCIA

REBRE, REPARTIR I ENTREGAR DOCUMENTS, CARTES I PAQUETS

Introducció



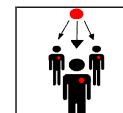
Per a rebre, repartir i entregar és important saber separar la premsa, els paquets, els documents i porta-firmes. Els porta-firmes són carpetes de documents per a firmar.

Aprendràs a classificar documents i paquets per despatxos i persones a qui hauràs d'entregar-los.

És molt important no contar a ningú el que hi ha en els papers i paquets que has de repartir.

La ubicació física de les distintes àrees i persones dins de l'organització

Has de conèixer:



- Els diferents departaments de l'organització.
- Les persones que treballen en les oficines.
- On estan les distintes àrees de treball i persones.
- Saber arribar a cada àrea i també com cridar-los per telèfon.
- El lloc on has de deixar els paquets o documents i porta-firmes.
- Saber utilitzar el telèfon intern.

El telèfon intern és la manera de comunicar-se dins de l'Administració.



És la manera més normal de parlar entre despatxos i oficines d'un organisme públic.

Les telefonades internes són gratuïtes.

Per a cridar has de marcar directament l'extensió o número propi de cada despatx o àrea de treball.

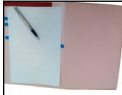


Circulació interna de la Paqueteria i documentació

Cada dia hauràs d'arreglar documents, paquets i porta-firmes i entregar-los a persones de l'Administració.



Els documents són papers escrits amb dades importants.



Els paquets són objectes que estan lligats o embolicats en cartó per a ser transportats.

El porta-firmes és una carpeta per a guardar documents importants per a ser firmats.

La circulació interna són els documents i paquets per a persones de la mateixa administració o departaments.

La circulació interna serveix per a millorar la comunicació i les relacions entre treballadors.

Tècniques bàsiques de recepció, registre, classificació i distribució de paqueteria i documentació

Passos que s'ha de seguir amb el document o paquet:

- 1 - Registre:** escriu en un paper el document o paquet que t'ha arribat.
- 2 - Classificació:** organitza'l segons per a quines persones o departaments siga.
- 3 - Distribució:** dóna-li el document o paquet a la persona que s'hi indica.

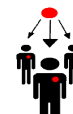


1 - Registre

- Arregla els paquets de la zona on els deixen els carterers o transportistes.
- Deixa'ls en el lloc indicat de la teua àrea de treball.
- Reconeix el departament o persona a qui envien el paquet.
- Crida al departament o persona.
- Firma i segella el document d'entrega de l'empresa que porta el paquet.

2 - Classificació i organització

- Classifica els paquets i documents segons els despatxos i les persones indicades.
- Ordena'ls pensant en la urgència, la importància i la situació dels departaments.



3 - Distribució

Presta molta atenció per a no equivocar-te de despatx o persona a qui li'l dones.
 En primer lloc porta els documents o paquets urgents.
 Pensa abans el recorregut que faràs per a distribuir els documents i paquets.
 Assegura't de ser molt ràpid i no oblidar-te de cap paquet o document.



En els diferents departaments hi ha un lloc específic per a entregar els documents i paquets.

Lleis de seguretat i secret de documents i paquets

Assegura els paquets, documents, porta-firmes per a garantir el secret i la seguretat de la informació.
 No hauràs d'obrir-los, llegir-los o manipular-los.
 El secret de la informació s'anomena “confidencialitat”.
 Es fa perquè no arribe la informació a persones que no tenen per què saber-la.

CONFIDENCIAL

Si obris un paquet o llegeixes un document estàs perdent la confidencialitat.

La seguretat són les mesures que presa l'organització per a protegir la informació.

Arreplega, classificació i distribució de correspondència

Introducció

Per a arreplegar, ordenar i repartir les cartes utilitza els mitjans i segueix els passos que marca l'Administració.

Tens una gran responsabilitat en aquest treball.

Fes-ho de forma ràpida i eficient.

Entrega les cartes a la persona el nom de la qual apareix escrit.

Ordena el correu segons la seua importància.

Entrega els correus urgents de seguida.

Has de:

- Conèixer com es prepara un enviament de cartes normals i urgents.
- Conèixer els diversos materials que es necessiten.
- Ser responsable de les cartes.
- No perdre-les.
- Mantenir-les netes i ordenades.
- Tenir una bona actitud.
- Seguir les normes d'educació i protocol.

La correspondència

La correspondència són les cartes que s'envien o es reben.

L'oficina de correus és l'edifici on es rep i entrega la correspondència.

Els organismes públics mouen una gran quantitat de correspondència.

Sempre hi ha un departament o secció que s'ocupa de tots els treballs de correspondència.

La persona encarregada de repartir-la fa un treball molt important.



La correspondència d'entrada i d'eixida

En el teu treball hi ha dos tipus de correspondència:

Entrada: És la que es rep en l'Administració.

Per a atendre-la correctament es donen aquests passos:

- Rep la carta.
- Escriu les dades del registre d'entrada de cartes.
- Ordena-les segons la urgència i importància que tenen.
- Reparteix-les de la manera més ràpida i segura.

Eixida: És la que envia l'Administració.

Per a atendre-la correctament es donen aquests passos:

- Comprova que tens les cartes.
- Escriu les dades en el registre d'eixida de cartes.
- Plega-les i posa-les en un sobre.
- Posa-li el segell.
- Envia-les.

A - Correspondència d'entrada o rebuda

Podem assenyalar les fases següents:

-Recepció: les cartes, factures, periòdics, revistes, catàlegs,

paquets es reben per correu o missatgeria.

Tindràs safates o prestatges per a col·locar segons el tipus.



A vegades la correspondència vindrà amb un albarà o un justificant de recepció. Serveixen per a deixar clar que la correspondència s'ha entregat bé.

Aquest albarà o justificant de recepció haurà de ser firmat a l'entrega.

Si hi ha un apartat de correus, també es pot arregar la correspondència en una oficina de correus.

Un apartat de correus és una caixa de metall d'una oficina de correus.

Cada caixa té un número.

En aqueixa caixa es posen les cartes i paquets que rep l'Administració.



-Registre

La correspondència es registrarà en un document d'entrades.
Es registren les entrades d'escrits i comunicació
per a un òrgan administratiu.

És molt important registrar els correus certificats.

No tots els escrits han de registrar-se.

Exemple:

- Documents afegits a un escrit o comunicació.
- Documents de publicitat.
- Documents informatius.
- Correus certificats.

Registrar és:

- Estampar un segell en cada document.
- Escriure un número ordenat segons les entrades.
- Posar la data.
- Assegurar-se que la correspondència tinga les dades completes de la persona o departament a què va dirigit.

- Classificació

La correspondència s'ordena per ser urgent, ordinària o certificada.

El correu es classifica en els casellers per a ser repartit.

L'entrega serà immediata a la persona o departament que corresponga.

El correu enviat a una administració que no porta nom de persona o departament, sol ser publicitat, catàlegs o factures.

Aquest correu s'aparta per a ser obert i revisat.

A vegades el correu no ve ben identificat.

Les dades del destinatari són insuficients, equivocades o mal escrites.

Has d'apartar-los per a aclarir per a qui són.

A vegades arriben cartes equivocades que cal tornar a Correus.

-Distribució

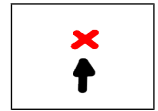
Les Administracions públiques tenen distintes grandàries.

Les distàncies dins dels locals poden ser més o menys llargues.

Pensa en el recorregut abans de repartir la correspondència.

La correspondència urgent s'entregarà en primer lloc.

Hi ha safates especials per a deixar les cartes que arriben cada dia.



B.- Correspondència d'eixida o enviament

Cada dia s'envien correus des dels diferents departaments d'una Administració pública.

Passos per a enviar:

-Recollida de la correspondència

La **recollida** depèn de l'Administració pública.

Has de fer un recorregut per a buscar la correspondència que cal enviar cada dia.

En alguns organismes es deixa en una safata perquè l'arregles.

-Classificació de la correspondència

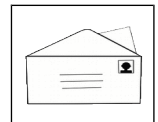
Classifica la correspondència segons si és urgent, certificada, ordinària o si necessita registre.

-Plegat i ensobrat

Es plega i es posa dins de sobres.

No es pot deixar fora cap document.

Les dades de l'enviament es poden imprimir en el sobre, escriure's a mà, amb etiquetes adhesives o es pot disposar de sobres amb una finestra transparent que deixa veure l'adreça escrita en el paper de dins.



-Franqueig

Entrebanca el segell postal.

També hi ha franqueig pagat.

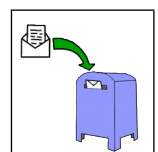
És una impressió que es col·loca en el cantó superior dreta del sobre en el lloc del segell postal.



-Enviament

L'enviament consisteix a fer arribar la correspondència al servei de correus o a agències de missatgeria

perquè ells s'encarreguen de fer-la arribar al seu destinatari.





Seguretat i confidencialitat de la correspondència

Tots els organismes han de complir les lleis de seguretat i secret de la correspondència.

És molt important complir amb la Llei Orgànica de Protecció de dades de caràcter personal.

Aquesta llei t'obliga a guardar en secret la informació rebuda.
També t'obliga a destruir els documents quan ja no es necessiten.
Seràs responsable de la seguretat, atenció i secret.
Vés en compte de no perdre les cartes.
No dones cartes a una altra persona que no siga la que indica el correu.



El servei de correus

El servei de correus també s'anomena servei postal.
És un organisme que reparteix documents escrits i altres paquets xicotets per tot el món.
Els serveis postals s'utilitzen per a enviar documents.

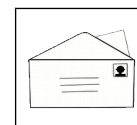
Si envies un document has de conèixer:

El **remitent**: és la persona que mana l'enviament.
El **destinatari**: és la persona que rep l'enviament.
L'operador postal: és l'empresa que transporta el correu des del remitent fins al destinatari.

Els enviaments postals

Hi ha diferents tipus d'enviaments postals:

- Cartes. Poden ser cartes ordinàries, certificades o urgents.
- Paquets postals.
- Enviaments de publicitat directa.
- Llibres.
- Catàlegs.
- Publicacions periòdiques.



-La carta ordinària

És la més utilitzada.

La carta és un sobre tancat i no pot saber-se el que hi ha dins.

És un missatge que una persona envia a una altra.

-La carta urgent

És més important que la carta ordinària.

Cal entregar-la de seguida.

Pot ser també certificada.

-La carta certificada

S'utilitza per a enviaments importants que requereixen seguretat.

La firma del destinatari va en un adhesiu apegada en el sobre.

Firma el justificant de recepció en rebre aquesta carta per a confirmar que ha arribat.

El funcionari tornarà el justificant de recepció firmat.



-El paquet postal

El paquet postal és un enviament de qualsevol objecte, substància o matèria, que es fa a través del servei de Correus.

El que porte dins ha de ser legal.

-Els llibres, catàlegs i publicacions periòdiques

Els llibres es poden enviar per correu.

Els catàlegs s'envien embolicats en plàstic transparent.

També s'envien en un sobre obert.

En el sobre o etiqueta està escrita la paraula “catàleg”.

Les publicacions periòdiques són revistes, butlletins o periòdics.

Les publicacions poden arribar cada dia, cada setmana o cada mes.

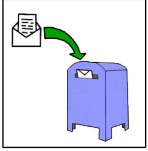
Tenen sempre el mateix nom com, per exemple, *Levante* o

Información.



Serveis de missatgeria

Els serveis de missatgeria són empreses privades que fan el mateix treball que el servei de correus.



Ofereixen distints serveis: enviament en oficina, en mà o urgent.

Vénen a arreplegar l'enviament on se'ls demane.

Cal omplir un albarà d'arreplega.

Queda't una còpia de l'albarà.

L'enviament el porten a l'adreça que indiqués.

El preu de l'enviament és distint segons:

- La distància a què enviar-lo.
- El seu pes.
- La seua dimensió.
- La urgència per a entregar-lo.

Emplena un document anomenat “albarà” per a enviar i arreplegar correus.

L'albarà d'arreplega serveix per a confirmar que el remitent ha arreplegat el correu.

L'albarà d'entrega serveix per a confirmar que el destinatari ha rebut el correu.

El que has de saber del tema 7

- 1 • Què és un document?
- 2 • Què és un porta-firmes?
- 3 • Què és un paquet?
- 4 • Què és la circulació interna de paqueteria i documentació?
- 5 • Quins són els passos que has de fer quan reps un document o un paquet?
- 6 • ¿Per a què hi ha el secret en el maneig de paqueteria i documentació?
- 7 • Què és una oficina de correus?
- 8 • Què és la correspondència?
- 9 • Quins dos tipus de correspondència hi ha?
- 10 • Quins passos has de donar amb la correspondència d'entrada?
- 11 • Quins passos has de donar amb la correspondència d'eixida o enviament?
- 12 • Què és el registre d'un document?
- 13 • Què és un apartat de correus?
- 14 • Com es classifica la correspondència?
- 15 • Què és el franqueig?
- 16 • Quina llei controla el secret de la correspondència?
- 17 • Què és el servei de correus?
- 18 • Qui és el remitent? I el destinatari?
- 19 • Què és un operador postal?
- 20 • Quins tipus d'enviaments postals hi ha?
- 21 • Què és una carta?
- 22 • Quina diferència hi ha entre una carta certificada i una carta ordinària?
- 23 • Què és un paquet postal?
- 24 • Què és una publicació periòdica?
- 25 • Què és un servei de missatgeria?
- 26 • ¿Quin document cal omplir i guardar en còpia amb un servei de missatgeria privat?

TEMA 8: NORMES DE SEGURETAT, SALUT LABORAL I PROTECCIÓ AMBIENTAL

LLEIS DE SEGURETAT, SALUT EN EL TREBALL I PROTECCIÓ ECOLÒGICA

Introducció



En el tema 8 coneixeràs les lleis de seguretat, salut i medi ambient.

Has de saber-les quan treballes en:

- Reprografia.
- Transport de paquets i documentació.
- Maneig de càrregues.

És molt important realitzar el treball sense accidents ni malalties.

Cal complir amb les lleis d'ecologia.

La terra o l'aigua no es poden contaminar per la nostra culpa.

De vegades has d'eixir fora de l'edifici on treballes.

Has de conèixer les lleis de trànsit per a vianants.

Les normes de seguretat i salut laboral serveixen per a evitar accidents o problemes de salut.



Veu amb atenció per a no danyar altres persones.

Normes per a manipular càrregues

Segueix aquests consells quan hages d'agafar coses molt pesades:

-Si no pots amb la càrrega, demana ajuda o utilitza una carretó.

Per a agafar coses pesades del sòl:

- Els peus separats: el peu dret més avant,
o el peu esquerre si eres esquerrà.
- Mantín la teua esquena recta.
- Doblega els genolls per a agafar la càrrega.



Per a transportar pes:

- Fes-ho a poc a poc.
- Mantín la teua esquena recta.
- La càrrega és mes fàcil de moure si l'acostes al teu cos.
- No gires mai el cos.
- Agafa el pes amb la palma de la mà, així et canses menys.

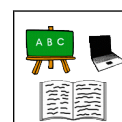


Normes de seguretat, salut laboral

i protecció ambiental en les màquines de reprografia

Quan utilitzes les màquines de reprografia segueix aquests consells:

- Llegeix els manuals d'ús.
- Desconnecta la màquina.
- Deixa-la refredar-se abans de tocar-la.
- Usa guants per a canviar el tòner.
- Ventila l'habitació cada dia.
- Avisa al tècnic en cas d'avaría.
- No toques els rebutjos del tòner i altres productes.
- Quan faces fotocòpies il·lumina l'habitació.
- Tanca la tapa de la fotocopidora per a evitar que la llum danye els teus ulls.
- Utilitza bé la grapadora per a no clavar-te alguna grapa en un dit.
- Vés amb compte si lledes una grapa d'un document.
- Les màquines destructores no són perilloses perquè estan protegides.



Obri els paquets de paper només quan es vagen a utilitzar.
 Estan millors cures dins de la seua sobre o caixa.
 Tin molt atenció en eliminar els fems de les màquines d'oficina.
 Segueix les normes de reciclatge per a cuidar la Natura.
 Els fems són arreplegats també per empreses de reciclatge.

Normes d'educació viària bàsiques per a vianants



Hauràs d'eixir caminant a fer encàrrecs.



Segueix les normes d'educació en el carrer:

- Camina sempre per les voreres.
- Usa els passos de vianants per a travessar el carrer.
- Mira sempre abans de travessar, primer a l'esquerra, després a la dreta, i de nou a l'esquerra.
- No travesses entre cotxes aparcats.
- No travesses amb el semàfor en roig o en intermitent.
- Quan el semàfor estiga en verds pots passar. Espera en la vorera.
- Atenció amb els garatges i tallers perquè ixen cotxes.
- Fes-li cas a la policia de trànsit.

El que has de saber del tema 8:

- 1 Per a què són les normes de seguretat i salut laboral?
- 2 • Com has d'agafar un pes del sòl?
- 3 • Com es transporten els objectes pesats?
- 4 • Quina atenció has de tenir amb una màquina de reprografia?
- 5 • Què has d'utilitzar per a canviar el tòner?
- 6 • Què has de fer abans de tocar una fotocopidora?
- 7 • Què et passarà si no tanques la tapa de la fotocopidora?
- 8 • Què cal fer amb les deixalles de les màquines d'oficina?
- 9 • ¿Per on has de caminar i per on has de travessar el carrer quan vages a fer un encàrrec?
- 10 • Completa la frase:
«No has de travessar un carrer amb el semàfor en color».

TEMA 9: IGUALTAT



Introducció

En el tema 9 anem a explicar-te les lleis per a la igualtat de totes les persones.

És una llei fonamental per al funcionament de la democràcia en tots els països.

Tracta a totes les persones per igual, sense discriminar a ningú i amb respecte.

Totes les persones es mereixen un respecte.

La igualtat de totes les persones

Cada persona té un aspecte diferent i per això hi ha persones:

- Baixes i altes.
- Primes i grosses.
- Rosses, pèl-roges, morenes i castanyes.
- De pell morena o pell clara.
- Ulls negres, marrons, blaus i verds.
- Que són homes o dones.

Totes les persones són iguals davant la llei.

La Constitució és la primera llei d'Espanya.

Diu que totes les persones tenen dret a ser tractades igual.



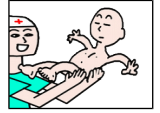
L'article 14 de la Constitució espanyola diu:

Els espanyols són iguals davant la llei, sense que puga haver-hi discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o raó personal o social.

Discriminar és tractar una persona o un grup de persones, de pitjor forma que a la resta.

La discriminació és un tipus d'agressió, perquè fa que la persona a què es tracta d'eixa forma es trobe malament.

Naixement



Hi ha fills que:

- Tenen un pare i una mare casats.
- Han nascut de parelles que no s'han casat.
- Només tenen un pare o una mare.
- Tenen dos pares o dues mares.

No es pot discriminar ningú per cap motiu.

Raça



Només hi ha una raça humana.

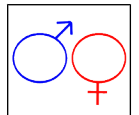
Els diferents trets són per haver nascut en diferents llocs del planeta.

Els trets físics que diferencien les persones són:

- Color de la pell.
- Nas gran o petit.
- Ulls ametllats o redons.
- Pèl d'un color o un altre, llis o arrissat, etc.

No hi ha cap raó per a discriminar per aquestes diferències.

Sexe



Les persones del sexe masculí s'anomenen “homes, xics o xiquets”.

Les persones de sexe femení s'anomenen “dones, xiques o xiquetes”.

Hi ha persones que, sent dones, se senten homes.

Hi ha persones que, sent homes, se senten dones.

Algunes d'aquestes persones s'operen per a canviar de sexe.

Cal tractar-les d'acord amb com se senten.

Les persones tenen diferents gustos sexuals.

Tenen sexe amb altres persones de formes diferents.

Les persones poden preferir anar amb homes, amb dones, amb ambdós o amb ningú.

Totes mereixen respecte i no ser discriminades.



Religió

Hi ha moltes religions en el món.

Totes les religions creuen en un déu.

Tenen regles de com portar-se com a persona i en grup.

Utilitzen ritus com l'oració.

La religió cristiana catòlica és la que segueix més gent a Espanya.

També existeix:

-El cristianisme protestant o evangèlic.

-El judaisme.

-L'islam o religió musulmana.

Totes elles adoren un déu.

El budisme o l'hinduisme són religions que creuen en molts déus.

Les creences animistes són religions que creuen en forces espirituals de la Natura.

Totes les persones tenen dret a creure en la religió que vullguen.

No es pot discriminar ningú per tenir o no tenir una religió.

Opinió

Tu no sempre estàs d'acord amb els teus amics.

Hi ha persones a qui els agrada el Barça.

A altres persones els agrada el Reial Madrid o el València.

Hi ha persones que estimen un grup de música o una cantant de moda.

Hi ha altres persones a qui no els agrada aqueixa música.

Hi ha opinions polítiques distintes.

Hi ha persones més conservadores i persones més progressistes.

Hi ha persones de dretes i d'esquerres.

Totes les persones tenen dret a pensar distint.

Les idees que ataquen la igualtat i el respecte són anomenades “ideologies de l'odi”.

Aquestes idees estan prohibides per ser violentes amb altres persones.

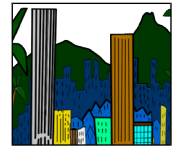
Altres condicions o circumstàncies personals

La Constitució diu que no es podrà discriminar ningú per cap raó.

Tant se val si és baixet o és alt.

Si és llest o és desmanotat.

Si porta pantalons vaquers o porta corbata.



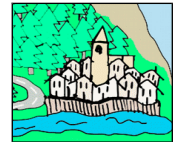
Altres condicions o circumstàncies socials

Les persones naixem i creixem en diferents llocs:

-En la ciutat o en el camp.

-En un poble gran o un altre xicotet.

-En una gran casa independent o en un més petita.



Les nostres famílies tenen més o menys diners.

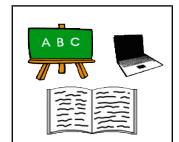
Les nostres famílies han estudiat molt, un poc o gens.

Totes aquestes diferències s'anomenen “diferències socials”.

Poden afectar les nostres vides a casa, en el carrer o en el treball.

Les Administracions públiques han de tractar a tot el món igual.

Tant se val on visca o quants diners tinga.



Les Administracions han d'aconseguir que totes les persones puguin estudiar i treballar en el que vullguen.

Exemple:

L'Administració dona beques perquè totes les famílies puguin estudiar encara que no tinguin diners.

La igualtat en les administracions

Les persones que treballen en l'Administració són iguals entre si.



Accés a l'ocupació pública

La Constitució diu que totes les persones tenen dret a treballar.

S'ha de treballar en igualtat en les funcions i càrrecs públics.



Les lleis marquen les condicions dels diferents treballs.

No tot el món treballa en l'Administració.

No hi ha treball per a totes les persones.

Per això cal triar entre moltes persones.

Cada persona té dret a presentar-se a tots els llocs.

Les lleis posen límits basats en la raó.

Un metge necessita tenir el títol de llicenciat en Medicina.

Per a triar qui treballa es fan oposicions.

Són exàmens o proves per a triar les persones que fan millor les coses.

Açò no és discriminació. Totes les persones poden estudiar, preparar-se i presentar-se amb igualtat.



La diferència està en el resultat de les oposicions.

El que has de saber del tema 9:

- 1 • Per què es diu que totes les persones són iguals?
- 2 • En quina llei s'explica que tots els espanyols som iguals davant la llei?
- 3 • Es pot discriminar una persona pel color de la seua pell?
- 4 • La sexualitat d'una persona pot impedir que entre en un treball?
- 5 • Una persona té el mateix dret a ser catòlic, musulmà, jueu o protestant?
- 6 • Totes les persones tenen el dret a opinar el que siga?
- 7 • Què són les ideologies de l'odi?
- 8 • Què ha de realitzar qualsevol persona que vullga treballar en l'Administració?
- 9 • Què són les oposicions?