



TEMARI

Escala auxiliar bàsica de suport administratiu

1. La Constitució Espanyola de 1978.
2. Llei del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Part 1.
3. Llei del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Part 2.
4. Llei de la funció pública valenciana.
5. Igualtat efectiva entre dones i homes.
6. La Universitat de València. Part 1.
7. La Universitat de València. Part 2.
8. Prevenció de riscos laborals. Drets i obligacions.
9. Maneig bàsic d'ordinadors.
10. Nocions bàsiques sobre màquines reproductores.
11. Control d'accés, identificació, informació, atenció i recepció de personal visitant.



1. La Constitució Espanyola de 1978



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

Temari. Escala auxiliar bàsica de suport administratiu



La Constitució espanyola de 1978

Índex

1. La Constitució espanyola de 1978
2. Valors superiors i principis inspiradors
3. Drets i llibertats



1. La Constitució espanyola de 1978

La Constitució és la norma més important d'un estat.

És una llei superior a totes les altres lleis

o normes d'un estat.

El que diu la Constitució espanyola s'ha de complir.

La Constitució diu com s'organitza l'estat.

Estableix la relació entre els poders de l'estat.

També estableix la relació

entre els poders de l'estat i els ciutadans.

Els poders de l'estat són:

El poder legislatiu, que fa les lleis.

El poder executiu, que posa en pràctica les lleis.

El poder judicial, que vigila que es complisquen les lleis.

La Constitució també diu quins són els drets

més importants de les persones,

quins són els seus deures

i quines són les seues llibertats públiques.

També conté normes

sobre com s'organitza el territori a Espanya.

Per exemple, els municipis o províncies

o les comunitats autònomes.

La Constitució espanyola té un **preàmbul**

i 11 títols.

Aquest títols inclouen en total 169 articles.

Preàmbul: explicació curta que es fa abans de parlar sobre alguna cosa en concret.



També té unes **disposicions** que tanquen la Constitució.
Les disposicions valen igual que els articles de la Constitució.
Les disposicions son modificacions o aclariments
d'algunes qüestions concretes.

L'article 1 diu:
Espanya es constitueix com un estat social
i democràtic de dret.

Això vol dir que:

- Espanya és un estat social perquè l'estat intervé per a atendre les necessitats de la ciutadania.
- És un **estat democràtic** perquè la Constitució és per a la gent i perquè la ciutadania pot triar als seus representants.
- És un estat de dret perquè les lleis i normes jurídiques obliguen la ciutadania i també tots els poders de l'estat i totes les institucions.

Un **estat democràtic** és aquell que té una democràcia com a forma de govern, és a dir, que els ciutadans i les ciutadanes voten per a elegir qui dirigeix el país.

La Constitució Espanyola tracta temes molt importants:

- A Espanya hi ha una monarquia parlamentària. Així, el Rei és el cap de l'estat.
- Les Corts Generals estan formades pel Congrés dels Diputats i el Senat. En el Congrés dels Diputats i en el Senat es reuneixen els representants polítics elegits per la ciutadania.



- La nació espanyola és **indissoluble**.

La Constitució garanteix
l'autonomia de les nacionalitats
i regions d'Espanya
i la solidaritat entre elles.

També garanteix l'**autonomia**
de les corporacions locals,
que són els municipis i les províncies.

Indissoluble és que
no es pot separar o
dividir en parts.

L'**autonomia** és la capacitat
que té una persona o un grup
de persones d'actuar per elles
mateixes sense dependre de
res o ningú.

- El castellà és la llengua oficial a tota Espanya.
Les altres llengües espanyoles també són oficials
a les seues comunitats autònomes.
Per exemple, el gallec és oficial a Galícia.

- La capital d'Espanya és la vila de Madrid.

- La Constitució espanyola reconeix
l'existència dels partits polítics,
els sindicats
i les associacions empresarials.

- Dona a les forces armades la missió de garantir
la **sobirania** i independència d'Espanya
i la missió de defensar el seu territori.

La **sobirania** és
l'autoritat, el govern
propi.

- La bandera espanyola
està formada per 3 franges horitzontals:
roja, groga i roja.
La franja groga és el doble d'ampla
que cada una de les franges roges.



A Espanya hi ha 3 poders de l'estat:

1. El poder legislatiu.

És el poder que aprova les lleis.

Està en les Corts Generals,
que són el Congrés dels Diputats i el Senat.

2. El poder executiu.

És el poder que posa en pràctica les lleis.

El poder executiu a Espanya
està en el Govern,
que està format pel president o presidenta,
els vicepresidents o vicepresidentes
i els i les ministres.

3. El poder judicial.

És el poder que valora si es compleixen les lleis
i castiga qui no compleix les lleis.

També controla que el poder legislatiu
i el poder executiu compleixen les lleis.

RECORDA:

La Constitució espanyola de 1978

és la norma més important a Espanya.

En la Constitució estan els drets fonamentals de les persones,
els seus deures i les llibertats públiques.

La Constitució té les normes sobre

l'organització territorial d'Espanya.

Aquesta organització és en comunitats autònomes,
províncies i municipis.

També té normes sobre el Govern.

La Constitució espanyola està dividida en 11 títols.

Espanya és un estat social i democràtic de dret.

A Espanya hi ha monarquia parlamentària.

El rei és el cap de l'estat.

Els 3 poders de l'estat a Espanya són:

- El poder legislatiu.
- El poder executiu.
- El poder judicial.



2. Valors superiors i principis inspiradors

L'article 1 de la Constitució espanyola diu que un estat social i democràtic de dret té com a **valors** més importants:

Valors són les qualitats i desitjos importants.

- La llibertat.

La llibertat personal i la llibertat política.

Llibertat per a dir el que pensem.

Llibertat per a formar part d'una associació, sempre que aquesta associació siga legal.

Llibertat per a votar en les eleccions.

- La justícia.

La llei és per a totes les persones

i per a totes les organitzacions públiques i privades.

La justícia és donar a cada persona

el que li correspon segons les seues necessitats.

- La igualtat.

Tots els espanyols són iguals davant la llei.

No es pot discriminar ningú per la seua religió,

pel seu sexe, per la seua opinió,

ni per cap altra raó social o personal.

- El pluralisme polític.

Són les diferents idees polítiques.

La ciutadania pot donar el seu suport a aquestes idees polítiques en els diferents partits i organitzacions.



Els **principis** inspiradors
estan en el **preàmbul** de la Constitució Espanyola.
Els principis inspiradors són:

- Garantir la convivència democràtica.
- Garantir un ordre econòmic i social just.
- Que hi haja un estat de dret.
- Protegir a tots els espanyols
i a tots els pobles d'Espanya.
- El progrés de la cultura i de l'economia.
- Crear una societat democràtica avançada.
- Col·laborar per la pau i la cooperació
de tots els pobles de la Terra.

Principis són els
objectius, les coses que
ha de protegir la
Constitució.

Preàmbul és una
explicació curta que
es fa abans de parlar
sobre alguna cosa en
concret.

3. Drets i llibertats

Els drets i llibertats estan en el títol 1 de la Constitució.
Diem drets i deures fonamentals dels ciutadans
perquè són molt importants
perquè un **estat** siga **democràtic**.
Aquests drets estan relacionats amb la dignitat de la persona.

Els drets fonamentals són:

- La igualtat davant la llei.
Tots els espanyols són iguals davant la llei.
No es pot discriminar ningú per la seua religió,
pel seu sexe, per la seua opinió,
ni per cap altra raó social o personal.
- El dret a la vida.
El dret a la integritat física i moral.
Això és que ningú pot ser torturat,
ni rebre un tracte inhumà o humiliant.

Un **estat democràtic** és
aquell que té una
democràcia com a forma
de govern, és a dir, que
els ciutadans i les
ciutadanes voten per a
elegir qui dirigeix el país.



- La llibertat ideològica, religiosa i de culte.
Cada persona pot tenir les seues pròpies idees i seguir la seua pròpia religió.
- Dret a la llibertat i a la seguretat.
- Dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge.
- Dret a viure on un vulga i dret a poder moure's per tot Espanya.
- Dret a pensar el que un vulga.
- Dret a escriure, pintar o a fer qualsevol obra artística o científica de forma lliure.
- Dret a comunicar o rebre informació vertadera sense que castiguen la persona que ho fa.
- Dret a reunir-se de forma pacífica i sense armes.
- Dret a formar part d'una associació.
- Dret de la ciutadania a participar en els assumptes públics i a accedir a càrrecs públics.
- Dret a la tutela judicial.
És a dir, que el poder judicial protegeix la ciutadania.
- Dret al principi de legalitat penal.
És a dir, que les persones només poden ser condemnades per delictes que són en les lleis en cada moment.
- Dret a rebre una educació.
I dret a la llibertat en l'ensenyament.
- Dret a posar-se en vaga.
- Dret de petició individual i col·lectiva.
És a dir, que els espanyols tenen dret a presentar una queixa o una proposta a les institucions per a demanar que actuen o donen una solució a un problema.



Després dels drets fonamentals,
la Constitució parla dels drets i deures de la ciutadania.
Aquests drets i deures de la ciutadania són:

- Els espanyols poden i han de defensar Espanya.
- Les persones han de pagar impostos segons els seus ingressos.
- Els homes i les dones tenen dret a casar-se.
- Les persones tenen dret a posseir coses i a heretar coses.
- Els espanyols tenen el dret i l'obligació de treballar.
També poden crear empreses.

Després, la Constitució parla dels drets socials
i polítics.
Aquests drets són:

- Les **institucions** han de protegir les famílies.
- Les institucions han de prendre decisions
per a ajudar que hi haja treball per a totes les persones,
millore la qualitat de vida de tots
i hi haja un repartiment de la riquesa entre tots.
- Espanya té Seguretat Social pública.
La Seguretat Social s'encarrega de pagar les pensions
als jubilats i de donar ajudes socials en casos de necessitat.
- Les persones tenen dret a rebre protecció per a la seua salut.
- Les persones tenen dret a gaudir de la cultura.
- Les persones tenen dret a gaudir de la natura.
- Les institucions han de tenir cura del patrimoni artístic
i històric, com ara les catedrals, els monuments
o les obres d'art.
- Els espanyols tenen dret a gaudir
d'un habitatge digne i adequat.
- Les institucions han de facilitar la participació dels joves
en la societat.
- Les institucions han de protegir les persones amb discapacitat.
- Les institucions han de donar pensions i serveis socials
a les persones majors.
- Les institucions defensen els drets dels consumidors.

Institucions són
òrgans de govern
que dirigeixen els
països o ajuden
que tot funcione
bé. I que es
complisquen les
lleis.
Per exemple, les
Corts.



- Les persones poden crear organitzacions de professionals, per exemple, d'agricultors o de comerciants.

Tots aquests drets tenen una protecció especial.

La Constitució espanyola crea el càrrec

de defensor del poble

per a la defensa d'aquests drets.

RECORDA:

Els drets i les llibertats estan en el títol 1 de la Constitució.

Diem drets i deures fonamentals dels ciutadans

perquè són molt importants

perquè un estat siga democràtic.

Aquests drets estan relacionats amb la dignitat de la persona.

Els principis de la política social i econòmica són drets socials.

Aquests drets serveixen per a construir l'estat social.

Per a defensar els drets i les llibertats de la ciutadania,

la Constitució crea el càrrec de defensor del poble.

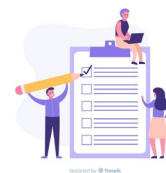


2. Llei de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques. Part 1



VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Temari. Escala auxiliar bàsica de suport administratiu

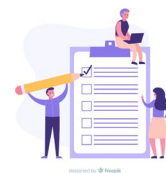


Llei de procediment administratiu comú

Índex

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre,
del procediment administratiu comú
de les administracions públiques.

1. Característiques generals.
2. Els interessats en el procediment administratiu.
3. Els registres administratius.
4. Els actes administratius



1. Característiques generals

L'**Administració pública** actua segons diuen la llei i el dret.

La Constitució espanyola diu que l'estat té **competència exclusiva** sobre el **procediment administratiu comú**, sense perjudicar l'organització de les comunitats autònomes.

La Llei 39 de l'any 2015 és la Llei de procediment administratiu comú.

Aquesta llei regula:

- Les normes perquè els actes administratius siguin vàlids i eficaços.
- El procediment administratiu comú a totes les administracions públiques.
- Inclou com a especialitats del procediment administratiu comú: els procediments sobre **potestat sancionadora** i **responsabilitat patrimonial**.
- Els principis que s'han de complir per a fer lleis i reglaments.
- Aquesta llei s'aplica a tot el sector públic.

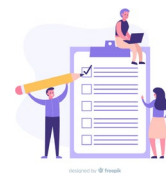
Administració és el conjunt d'òrgans administratius que realitzen uns treballs per a satisfer les necessitats dels ciutadans, les organitzacions i les institucions. Per exemple, quan ens posem malalts acudim a l'Administració sanitària, és a dir, a un hospital.

Quan algú té **competència exclusiva** és que només aquesta persona o organisme pot fer el treball.

Procediment administratiu comú garanteix la bona actuació de les administracions públiques. Són totes les gestions i actuacions que cal fer per a aconseguir alguna cosa de l'Administració.

La **potestat sancionadora** és el poder o la capacitat que té algú de sancionar o castigar.

La **responsabilitat patrimonial** és l'obligació de respondre amb els teus diners o les teues propietats quan fas una cosa que perjudica algú.



El sector públic és:

- L'**Administració** general de l'estat. Per exemple, els ministeris.
- Les **administracions** de les comunitats autònomes. Per exemple, les conselleries de la Generalitat Valenciana.
- Les entitats que formen l'Administració local. Per exemple, els ajuntaments, les diputacions i les **mancomunitats**.
- El sector públic institucional.

Administració és el conjunt d'òrgans administratius que realitzen uns treballs per a satisfer les necessitats dels ciutadans, les organitzacions i les institucions. Per exemple, quan ens posem malalts acudim a l'Administració sanitària, és a dir, a un hospital.

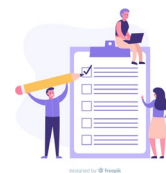
Mancomunitat és una agrupació de municipis i províncies per a compartir serveis o altres coses.

2. Els interessats en el procediment administratiu

Els interessats són persones interessades en un **procediment administratiu**:

- Els que inicien el procediment.
- Els que tinguen drets o interessos als quals puga afectar la resolució d'aquest procediment. Aquestes persones han de dir-ho a l'Administració abans de la resolució definitiva.

Procediment administratiu comú garanteix la bona actuació de les administracions públiques. Són totes les gestions i actuacions que cal fer per a aconseguir alguna cosa de l'Administració.

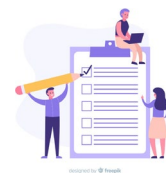


Drets dels ciutadans en el procés administratiu

L'article 13 diu els drets que tenen les persones en la seua relació amb les **administracions públiques**. Aquests drets són:

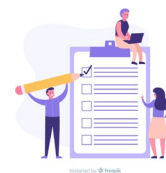
- A comunicar-se amb les administracions públiques a través del punt d'accés general electrònic de l'Administració.
- A rebre ajuda per a usar els mitjans electrònics en la seua relació amb l'Administració.
- A usar les llengües oficials de la seua comunitat autònoma.
- A tenir accés a la informació pública, als arxius i als registres segons les normes que hi són aplicables.
- A ser tractats amb educació i amb respecte per les autoritats i empleats públics.
- A exigir responsabilitats a les administracions públiques i a les autoritats si fan alguna cosa mal feta.
- A obtenir i usar la identificació i signatura electrònica com diu aquesta llei.
- A la protecció de les seues dades, especialment de totes les dades que estan en els fitxers i aplicacions de les administracions públiques.
- Qualsevol dret que està en la Constitució i en les lleis.

Administració és el conjunt d'òrgans administratius que realitzen uns treballs per a satisfer les necessitats dels ciutadans, les organitzacions i les institucions. Per exemple, quan ens posem malalts acudim a l'Administració sanitària, és a dir, a un hospital.



L'article 53 diu els drets que té l'interessat en el procés administratiu:

- A conèixer, en qualsevol moment, com van els tràmits del procediment administratiu en què està participant.
També té dret a tenir una còpia de tots els documents que formen part d'aquest procediment administratiu.
- A saber qui són les autoritats i el personal de les administracions públiques que són responsables en els procediments administratius.
- A no presentar documents originals.
En casos puntuals, l'Administració pública pot demanar originals, però l'interessat té dret a rebre una còpia autenticada d'aquest original.
- A no presentar documents que no siguin obligatoris per a aquest procediment.
A no presentar documents que ja tinga l'Administració pública.
A no presentar documents que haja fet l'Administració pública.
- A presentar escrits i documents per a defensar-se, segons el que estableix la llei.
Els òrgans que dicten la resolució han de tenir en compte aquests escrits o documents.
- A estar ben informats de tots els aspectes legals i tècnics que siguin importants per al projecte o la sol·licitud que faran.
- A actuar ajudats d'un assessor perquè defense els seus interessos, si ho necessiten.



- A pagar el que corresponga per mitjans electrònics.
- Qualsevol altre dret que reconega la Constitució i les lleis.

Relacions del ciutadà amb l'Administració.

L'article 14 diu com s'ha de relacionar l'interessat amb l'**Administració pública**.

Les persones físiques poden triar com es relacionen amb l'Administració pública.

Hi ha alguns casos en què és obligatori relacionar-se per mitjans electrònics.

Estan obligats a relacionar-se per mitjans electrònics:

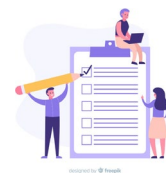
- Les persones jurídiques.
- Les entitats sense personalitat jurídica. Són els professionals que per al seu treball estan obligats a estar **col·legiats**.
- Els representants d'un interessat que està obligat a relacionar-se per mitjans electrònics amb l'**Administració pública**.
- Els empleats de les administracions públiques.

Administració és el conjunt d'òrgans administratius que realitzen uns treballs per a satisfer les necessitats dels ciutadans, les organitzacions i les institucions.

Per exemple, quan ens posem malalts acudim a l'Administració sanitària, és a dir, a un hospital.

Els **col·legiats** són persones que formen part d'un òrgan col·legiat. Això és una institució formada per persones d'una mateixa professió.

L'**Administració pública** pot obligar a relacionar-se de manera electrònica amb ella a alguns col·lectius.



3. Els registres administratius

Els registres són les vies de comunicació entre els interessats i l'Administració pública.

Cada administració ha de tindre un registre electrònic general. En aquest registre electrònic general es poden presentar documents.

Cada registre administratiu ha de tenir la informació següent:

- Número de registre.
- La data i l'hora en què es presenta.
- Qui és l'interessat.
- Òrgan administratiu que envia l'escrit o la documentació.
- Òrgan administratiu al qual s'envia.
- Alguna cosa d'informació sobre el contingut del document.

4. Els actes administratius

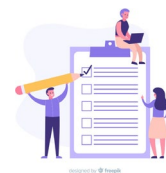
Què són els actes administratius.

Un acte administratiu és una declaració o un judici que fa una persona de l'Administració pública. Aquesta declaració o aquest judici està dins d'un procediment administratiu anterior.

Exemples d'actes administratius:

Donar o no donar una jubilació.

Donar una llicència per a vendre alguna cosa.



Els actes administratius es fan per escrit i per mitjans electrònics.

Hi ha alguns casos d'actes administratius que es fan d'una altra manera, per exemple, actes verbals, de paraula.

No tots els actes administratius tenen efectes.

Els actes que no compleixen el que diu l'**ordenament jurídic** poden no valdre i no tenir efecte.

En aquest cas, seran actes nuls de ple dret o bé actes anul·lables.

La llei permet que tant l'Administració pública com els interessats puguin corregir errors.

Ordenament jurídic: normes que regulen l'organització del poder, i també els drets i les obligacions dels ciutadans.

Terminis.

Existeixen terminis per a gestionar o tramitar assumptes amb l'Administració.

Aquests terminis obliguen tant a l'Administració pública com als **interessats**.

Els **interessats** són les persones interessades en un procediment administratiu.

La Llei de Procediment Administratiu Comú diu que els dissabtes no són **dies hàbils** per al procediment administratiu.

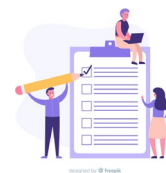
Els **dies hàbils** són tots els dies menys els dissabtes, els diumenges i els festius.

La llei preveu que es puguin ampliar o suspendre els terminis en alguns casos.

Motivació.

L'Administració pública ha de dir la raó, el motiu pel qual dicta un acte.

Ha de justificar els fets i les normes en què es basa aquest acte. Això és la motivació.



Notificació i publicació

Notificació.

La notificació té com a objectiu que els interessats coneguen les resolucions i els actes administratius que afecten els seus drets i els seus interessos.

L'Administració pública està obligada a notificar els seus actes i les seues resolucions.

El termini per a fer la notificació és de 10 dies a partir de la data en què es dicta l'acte.

La notificació ha de tenir:

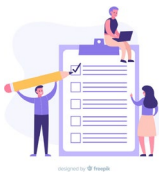
- El text complet de la resolució.
- Ha de dir si és definitiva o no.
- Ha de dir si l'interessat pot posar algun **recurs**, administratiu o judicial, i el termini que té per a fer-ho.

Un **recurs** és una reclamació o queixa.

Les notificacions per mitjans electrònics es fan:

- En la seu electrònica de l'Administració o l'organisme.
- A través de l'adreça electrònica.
- En tots dos sistemes.

Quan s'accedeix per mitjans electrònics al contingut d'una notificació, aquesta notificació ja és vàlida.



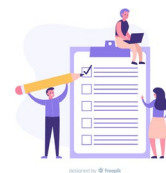
Publicació.

Els actes administratius es publiquen quan ho diuen les normes que regulen aquest procediment o quan es considera que és d'interès públic.

Els actes administratius es publiquen sempre. La publicació es fa en el diari oficial de l'òrgan que corresponga. A la Comunitat Valenciana es fan les publicacions en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana. També es diu DOGV.

Silenci administratiu.

L'Administració pública està obligada a dictar resolució i a notificar aquesta resolució. Quan no hi ha resposta, parlem de silenci administratiu.



RECORDA:

L'Administració és el conjunt d'òrgans administratius que realitzen uns treballs per a satisfer les necessitats dels ciutadans, les organitzacions i les institucions. Això són serveis públics.

Són persones interessades en un procediment administratiu:

- Els que inicien el procediment.
- Els que tinguen drets o interessos als quals puga afectar la resolució del procediment.

La Llei 39/2015 regula:

- Els drets de tots els ciutadans, davant les administracions públiques, en un procediment administratiu.
- Els drets que té l'interessat en el procés administratiu.

Els registres administratius són la via de comunicació entre els interessats i l'Administració pública.

Cada administració ha de disposar d'un registre electrònic central i en pot disposar d'altres en els seus diferents òrgans.

Un acte administratiu és una declaració o un judici que fa l'Administració pública i sol estar dins d'un procediment administratiu.

Els actes administratius es presumeixen vàlids. Això vol dir que són concrets. I produeixen efectes.

Això vol dir que tenen conseqüències des de la data en què es dicten, llevat que en ells es dispose una altra cosa.

Els tràmits administratius tenen terminis per al seu compliment. L'Administració pública està obligada a notificar els seus actes i les seues resolucions.

Silenci administratiu:

L'Administració està obligada a dictar resolució i a notificar-la.

Quan no ho fa, es produeix el silenci administratiu.



3. Llei del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Part. 2





Llei del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Part 2.

Índex

1. El procediment administratiu comú
2. Estructura del procediment
3. Els recursos administratius
4. Òrgans administratius
5. La competència



1. El procediment administratiu comú

Un procediment administratiu és una sèrie de passos que s'han de complir perquè l'Administració prengui una decisió.

El procediment administratiu comú està en la llei 39 de l'any 2015, que es diu Llei del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Cal no confondre un procediment administratiu amb un expedient administratiu. L'expedient administratiu és el conjunt de documents que es produeixen quan es fa un procediment administratiu.

2. Estructura del procediment

El procediment administratiu comú té 4 fases:

- Iniciació.
- Ordenació.
- Instrucció.
- Acabament.



Iniciació.

El procediment administratiu es pot iniciar de 2 maneres:

- D'ofici.
L'inicia l'Administració.
- A instàncies de part.
L'inicia la persona interessada.

Procediment administratiu d'ofici.

Aquests procediments, els inicia l'òrgan de l'Administració que té responsabilitat en aquest procediment.

Pot ser:

- Per pròpia iniciativa.
L'òrgan de l'Administració coneix el fet i inicia el procediment.
- A conseqüència d'ordre superior.
En aquest cas, és una ordre superior que demana que s'iniciï el procediment.
- A petició raonada d'altres òrgans.
Proposa que s'iniciï el procediment un òrgan de l'Administració que no té responsabilitat en el tema però que l'ha conegut.
- Per denúncia.

Procediment administratiu a instàncies de part.

La persona interessada és la que demana que s'iniciï el procediment.



Ordenació.

L'ordenació és una sèrie de principis.
Hi ha el principi de **celeritat**.

Celeritat vol dir rapidesa.

L'Administració ha d'impulsar tots els tràmits
de tots els procediments.

Instrucció.

La instrucció és tota l'actuació
que fa l'Administració
des que s'inicia fins que acaba
un procediment administratiu.

Els actes d'instrucció
en què haja de participar la persona interessada,
s'han de fer de manera que siguen còmodes
per a aquesta persona
i compatibles amb el seu treball.

Acabament del procediment.

L'acabament del procediment administratiu pot ser per:

- Resolució.
És l'acte de l'Administració pública
que resol les demandes o les peticions
que fan les persones interessades
i d'altres relacionades amb el procediment.
- Desistiment.
Si és un procediment d'ofici, l'Administració
pot desistir.
Si l'Administració es desisteix,
n'ha de dir la raó.
Les persones interessades també poden desistir
de la seua sol·licitud.



- **Renúncia.**
La renúncia és abandonar la sol·licitud i deixar el dret que es demana.
La persona interessada no pot tornar a demanar aquest dret.
El desistiment i la renúncia es fan de manera que en quede constància.
- **Caducitat.**
Quan la persona interessada no segueix un procediment que ha iniciat i no compleix els terminis que dona l'Administració, es produeix la caducitat del procediment.
- **Per causes **sobrevingudes**.**
Que impedeixen seguir amb aquest procediment.
S'ha de fer una resolució final en què s'expliquen les raons de l'acabament.
- **Acabament convencional.**
A l'acabament convencional o final del procediment administratiu, s'hi arriba quan se signen acords, convenis o contractes amb l'Administració pública.

Sobrevingudes:
imprevistes, que no s'esperaven.

Tramitació simplificada del procediment administratiu comú.

Les administracions públiques poden decidir acabar un procediment en un termini més curt i amb un procediment més senzill.



Procediments administratius especials.

Els més importants són:

- Procediment sancionador.
S'inicia sempre d'ofici.
Té 3 fases: iniciació, instrucció i resolució.
- Procediment de responsabilitat patrimonial.
Es pot iniciar d'ofici o per la persona interessada.
Té 3 fases: iniciació, instrucció i acabament.
Aquest procediment
pot acabar en pacte o **conveni**.

Un **conveni** es un acord entre persones, organitzacions o Institucions.

3. Els recursos administratius

El recurs administratiu és un instrument que tenen els ciutadans enfront d'actuacions que consideren contràries a la llei per part de l'Administració.

Els recursos administratius es posen enfront d'actes administratius.

Els recursos són escrits i han de contenir aquestes dades:

- Nom i cognoms de la persona que recorre i la identificació personal.
- L'acte que recorre i la raó.
- Lloc, data i signatura de la persona que recorre.
- Òrgan o unitat administrativa a la qual es dirigeix.



- Altres particularitats d'aquest acte.

No poden **al·legar** errors o defectes d'un acte les persones que han causat aquest error o defecte.

Al·legar és expressar que hi ha algun error o defecte.

Classes de recursos.

Hi ha recursos ordinaris, extraordinaris i especials.
Els recursos ordinaris poden ser d'alçada i de reposició.

Ordinaris.

- Alçada.
Es posa davant l'òrgan administratiu superior a aquell que ha dictat l'acte.
El que es vol és que l'òrgan superior revise el que ha fet l'òrgan inferior.
- Reposició.
El recurs de reposició es posa davant el mateix òrgan administratiu que ha dictat la resolució.

Extraordinari.

- Revisió.
Contra els actes fets en via administrativa es posa un recurs extraordinari de revisió.



4. Òrgans administratius

Els òrgans administratius estan regulats en la Llei 40 de l'any 2015.

Aquesta llei es diu de règim jurídic del sector públic.

Els requisits per a crear un òrgan administratiu són:

- Dir com està integrat en l'Administració i de quin òrgan depèn.
- Dir les seues funcions i les seues competències.
- Que hi haja diners per a posar-lo en marxa i que funcione.

Cada administració pot crear òrgans administratius.

Aquests òrgans administratius han de tenir les seues funcions i les seues **competències**.

No poden duplicar-se òrgans administratius.

Les **competències** són les seues funcions o les seues tasques o els seus interessos. És allò al que es dedica. El que ha de fer.

5. La competència

La competència d'un òrgan administratiu són totes les funcions, deures i atribucions que té.

Perquè l'Administració funcione bé, els òrgans administratius han d'establir molt bé totes les seues **competències**.



RECORDA:

El procediment administratiu consisteix en una sèrie de tràmits que s'han de complir perquè l'Administració prengui una decisió.

L'expedient administratiu és el conjunt de documents que es produeixen quan es fa un procediment administratiu.

L'estructura del procediment comú té 4 fases:

Iniciació.

Ordenació.

Instrucció.

Acabament.

L'acabament del procediment administratiu pot ser per:

Resolució.

Desistiment.

Renúncia.

Caducitat.

Per causes sobrevingudes.

Acabament convencional.

El recurs administratiu és un instrument que tenen els ciutadans enfront de les actuacions realitzades per l'Administració, que les persones interessades consideren contràries a la llei.

Els òrgans administratius estan regulats en la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.

Aquesta norma els defineix i explica com s'han de crear, quines són les seues competències i altres coses.

La competència d'un òrgan administratiu són totes les funcions, deures i atribucions que té.



4. Llei de la Funció Pública Valenciana.



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

Temari. Escala auxiliar bàsica de suport administratiu



4. Llei de la Funció Pública Valenciana

Índex

1. L'organització del personal al servei de les Administracions Públiques.
2. Adquisició i pèrdua de la relació de servei.
3. Drets i deures dels empleats públics.



1. L'organització del personal al servei de les Administracions Públiques.

L'any 2015 es publica el Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el **text refós** de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, que està **en vigor**.

L'Estatut bàsic de l'empleat públic estableix unes normes comunes per a les administracions públiques.

Després, cada comunitat autònoma ha desenvolupat les seues lleis sobre l'ocupació i sobre els empleats i empleades públiques.

A la Comunitat Valenciana es va aprovar la Llei 4, de l'any 2021, de la funció pública valenciana.

Aquesta llei estableix la classificació dels empleats i empleades públiques:

- Personal funcionari de carrera.
- Personal funcionari interí.
- Personal laboral fix, per temps indefinit o temporal.
- Personal eventual.

I segons la classe d'organisme:
Personal de la Generalitat,
de l'Administració local i d'altres.

Un **text refós** recull diverses lleis que parlen del mateix tema.

En vigor és quan una llei està en marxa, activa.



Personal funcionari de carrera

És personal funcionari de carrera
les persones que han sigut nomenades de manera oficial
i estan vinculades a l'Administració
per una **relació estatutària**
de manera permanent.

Relació estatutària és el tipus de relació jurídica que el treballador té amb l'Administració.

Personal funcionari interí.

És personal que es nomena,
per raons de necessitat i urgència,
per a fer funcions pròpies
del personal funcionari.
No tenen un lloc fix.

Personal laboral fix, per temps indefinit o temporal

Personal laboral és qualsevol treballador o treballadora
que té un contracte per escrit
d'acord amb la llei laboral,
signat amb l'Administració Pública
i pel qual cobra uns diners.

Personal eventual.

És personal que és nomenat, però que no té caràcter permanent.
Fan funcions d'assessorament i són càrrecs de confiança.

El personal eventual es nomena i cessa de manera lliure.
El personal eventual sempre cessa
quan cessa l'autoritat per a la qual està treballant.
Tenir un càrrec eventual no suposa mèrits per a accedir
o ingressar en l'Administració.

Cessar es
deixar un
càrrec, deixar
un treball.

La majoria del personal que treballa
en les Administracions Públiques
és personal funcionari.
Són elegits mitjançant uns exàmens anomenats oposicions.

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



Els empleats i les empleades públiques es divideixen en:

- Grups i subgrups
- Cossos
- Escales
- 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 cal tenir un títol universitari.

Grup B.

Per a treballar en aquest grup cal 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 cal tenir un títol de batxiller o tècnic.

Per a treballar en el grup C2 cal tenir un títol de graduat en educació secundària obligatòria.

Agrupacions professionals funcionaries.

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



2. Adquisició i pèrdua de la relació de servei

Adquisició.

La contractació de personal per a treballar en l'Administració pública és diferent a la contractació en empreses privades.

Hi ha 3 principis fonamentals que provenen de la Constitució i que s'han de seguir per a l'accés d'empleats públics: Igualtat, mèrit i capacitat.

Pèrdua.

Raons per les quals un funcionari pot perdre el seu lloc:

- Renúncia per escrit del funcionari i acceptada per l'Administració.
- Pèrdua de la nacionalitat.
- Jubilació total.
- Una sanció disciplinària que suppose la separació del servei.
- Una pena d'inhabilitació absoluta o especial per a tenir un càrrec públic.
- Defunció.



3. Drets i deures dels empleats públics

Drets

Els drets de caràcter individual són:

- A que no se'l puga acomiadar sense més en la seua condició de personal funcionari de carrera.
- A fer el treball que li correspon segons el seu lloc.
- A rebre el sou i les **indemnitzacions** que li corresponguen.
- A participar en els objectius de l'organisme en què treballa i que els seus superiors l'informen de les seues tasques.
- A rebre formació.
- A no ser discriminat pel seu naixement, raça, gènere, sexe o orientació sexual, religió, opinió, discapacitat, edat o qualsevol altra circumstància personal o social.
- A rebre protecció en seguretat i salut en el treball.
- A vacances, descansos i permisos.

Indemnització és una compensació econòmica que es dona a algú per haver-li causat problemes.



Els drets individuals que poden exercir de manera col·lectiva són:

- A la llibertat sindical.
- A la negociació col·lectiva i a participar en establir les condicions de treball.
- A posar-se en vaga.
- A plantejar conflictes col·lectius de treball.
- A reunir-se.

Deures

Aquests deures serveixen per a millorar el servei als ciutadans i per a millorar l'ètica en l'ocupació pública.

Els principis dels empleats i empleades públiques són:

Objectivitat,
integritat,
neutralitat,
responsabilitat,
imparcialitat
confidencialitat,
dedicació al servei públic,
transparència,
exemplaritat,
austeritat,
accessibilitat,
eficàcia,
honradesa,
promoció de l'entorn cultural i mediambiental
i respecte a la igualtat entre dones i homes.



Principis ètics:

- Els empleats públics han de respectar la Constitució i la resta de les lleis.
- Les seues accions han de buscar el bé de tots els ciutadans.
- Han d'actuar amb lleialtat i amb bona fe amb l'Administració, amb els seus superiors, amb els companys i amb els ciutadans.
- Han de respectar els drets fonamentals que estableix la Constitució.
No han de discriminar ningú per cap raó.
- No han d'actuar en assumptes en què tinguen interès personal ni en assumptes que estiguen relacionats amb les seues activitats privades.
- No han de fer operacions econòmiques o negocis amb persones o entitats que puguin suposar un conflicte amb el seu treball en l'Administració pública.
- No han d'acceptar cap privilegi ni tracte de favor.
- Han d'actuar tenint en compte els principis d'eficàcia, eficiència, economia i per l'interès general.
- No han d'influir perquè el tràmit o procediment vaja més ràpid, si no hi ha una causa justa.
Aquesta causa mai no ha d'estar relacionada amb l'interès dels càrrecs públics o el seu entorn familiar i social quan perjudique els interessos de tercers.
- Han de treballar bé i resoldre els procediments en els terminis assenyalats.
- Han de seguir el principi de dedicació al servei públic.



- Han de guardar el secret degut i la discreció en els assumptes que coneguen pel seu càrrec.

Els principis de conducta són:

- Han de tractar amb respecte i atenció els ciutadans, els seus superiors i la resta d'empleats públics.
- Han de treballar bé i complir el seu horari.
- Han d'obeir les instruccions i les ordres dels seus superiors, excepte en el cas que aquestes ordres o aquestes instruccions vagen en contra de la llei.
- Han d'informar els ciutadans sobre els temes que tinguen dret a conèixer.
Han de facilitar que els ciutadans puguen complir els seus drets i les seues obligacions.
- Han d'administrar amb **austeritat** els recursos i béns públics.
No han de fer servir aquests recursos i béns públics per a profit propi.
- Han de rebutjar qualsevol regal o qualsevol favor.
Només han d'acceptar regals que siguen per cortesia o per educació.
- Han de tenir cura dels documents perquè es puguen usar i lliurar a qui corresponga.
- Han de mantenir actualitzada la seua formació i qualificació.
- Han de complir les normes sobre seguretat i salut laboral.
- Han de fer propostes per a millorar el treball i l'eficàcia del servei o activitat en què participen.
- Han d'atendre el ciutadà en la llengua que el ciutadà demane, sempre que siga una llengua oficial del territori.

Austeritat és no malgastar els recursos.



RECORDA:

L'Estatut bàsic de l'empleat públic és la llei que estableix una regulació comuna de l'ocupació pública, que després desenvolupa cada administració.

La Llei 4, de l'any 2021, regula la funció pública valenciana.

El personal empleat públic es classifica en:

Personal funcionari de carrera.

Personal funcionari interí.

Personal laboral fix, per temps indefinit o temporal.

Personal eventual.

Els empeatos públics i empleades públiques es classifiquen en Cossos i Escales.

Els Cossos i les Escales s'agrupen d'acord amb el nivell de titulació exigida per al seu ingrés.

Grup A, subgrup A1: es necessita títol universitari.

Subgrup A2: es necessita títol universitari.

Grup B: es necessita títol de tècnic superior de formació professional.

Grup C, subgrup C1: es necessita títol de batxiller o tècnic.

Subgrup C2: se necessita títol de graduat en educació secundària obligatòria.

Agrupacions professionals: no es necessita titulació acadèmica.

La Constitució Espanyola garanteix l'accés a l'ocupació pública de tots els ciutadans d'acord amb els principis d'igualtat, mèrit i capacitat.

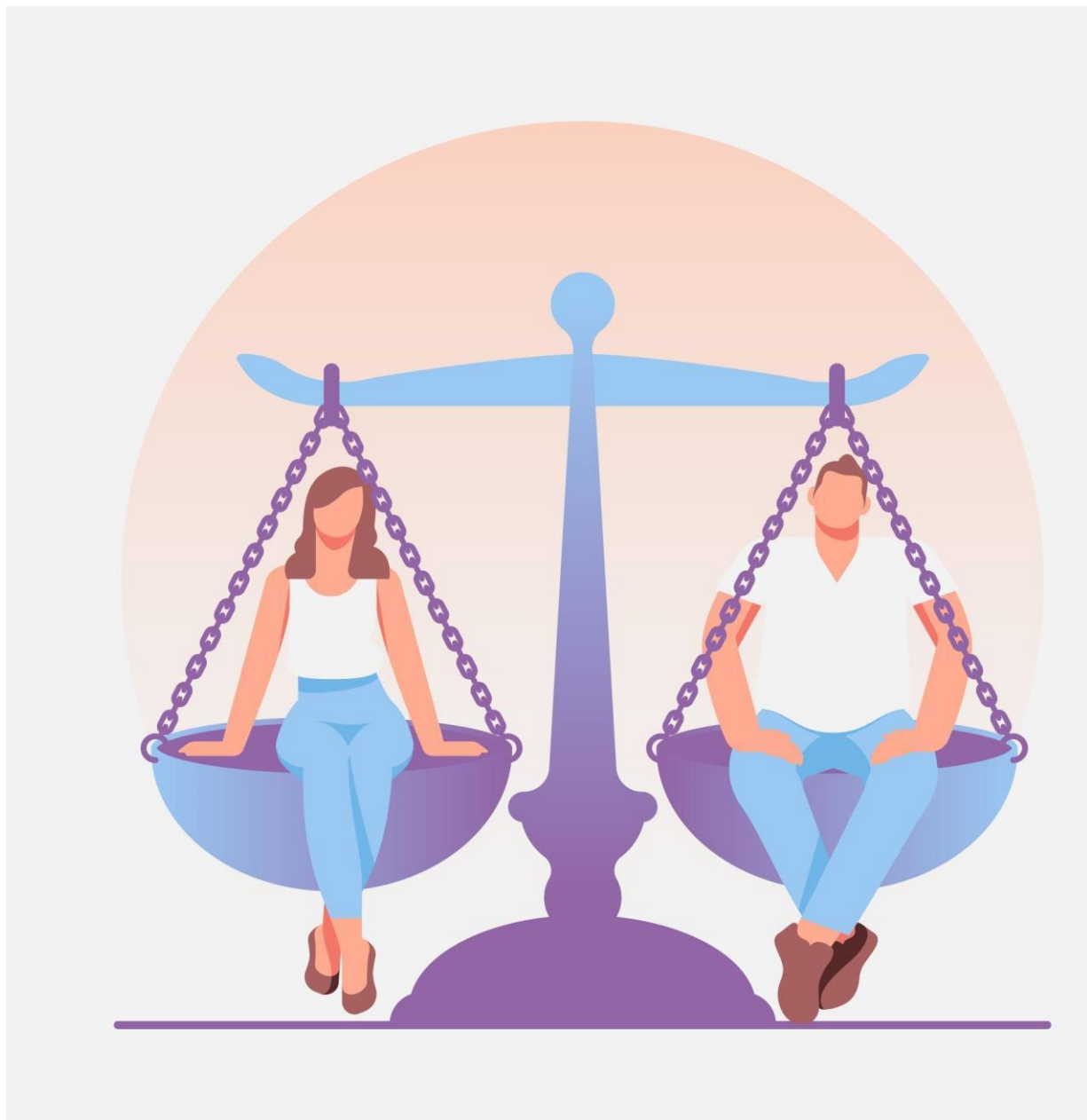
L'Estatut bàsic de l'empleat públic també es diu EBEP.

Els drets del personal empleat públic es poden exercir de manera individual o col·lectiva.

Per exemple, són drets individuals el dret a la formació o les vacances.

Són drets col·lectius el dret de vaga o la llibertat sindical.

L'EBEP estableix per primera vegada els deures i obligacions de tot el personal de les Administracions Públiques per a garantir un millor servei als ciutadans i per a ressaltar el valor de l'ètica en l'ocupació pública.

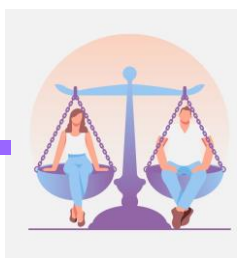


5. Igualtat efectiva entre dones i homes



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

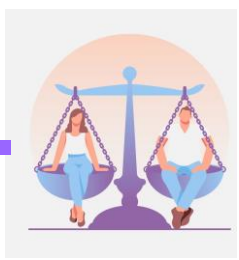
Temari. Escala auxiliar bàsica de suport administratiu



Igualtat efectiva entre dones i homes

Índex

1. Què és la igualtat efectiva?
2. Qui ha de respectar la igualtat efectiva entre dones i homes?
3. Com s'aconsegueix la igualtat efectiva?
4. Què fer si hi ha discriminació per raó de sexe?



1. Què és la igualtat efectiva?

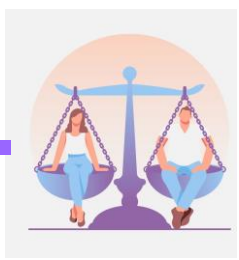
Hi ha una llei per a la igualtat efectiva entre dones i homes. La llei diu que totes les persones tenim els mateixos drets i els mateixos deures.

La igualtat efectiva és que es complisquen els drets i els deures dels homes i les dones,
sense importar altres qüestions com la salut,
o si tenen molts o pocs diners,
o si són d'una raça o una altra,
o si vénen d'altres països.

A vegades, les dones tenen menys avantatges que els homes.
Pateixen discriminacions per ser dones.
Això es diu discriminació per raó de sexe.

Aquestes discriminacions per raó de sexe són:

- Acomiadar una dona embarassada perquè es creu que no podrà fer el seu treball.
- No contractar una dona en horari nocturn perquè es creu que en aquestes hores ha de cuidar la seua família.
- No contractar una dona per a un càrrec polític perquè es creu que no és capaç de decidir coses bones per a tots els ciutadans i ciutadanes.

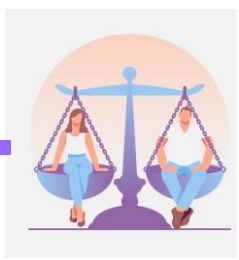


- Pagar menys sou que a un home per fer el mateix treball perquè es creu que les dones faltaran més al treball per a quedar-se tenint cura de la família.
Per exemple, cuidar una filla malalta o anar a les reunions del col·legi.

Els homes també poden patir discriminació per sexe, però és molt menys habitual.

Alguns exemples de discriminació per raó de sexe en els homes, són:

- No contractar un home en una escola infantil perquè es creu que és un treball només de dones.
- No donar permís als homes per a tenir cura dels fills o les filles perquè es creu que això ja ho fan les mares.
- No deixar que un home acompanye la seua mare al metge perquè es creu que això ho fan les dones de la família.



2. Qui ha de respectar la igualtat efectiva entre dones i homes?

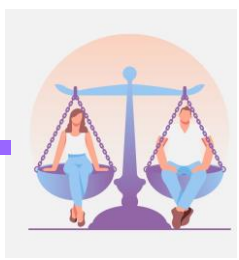
- Totes les persones i totes les empreses i les organitzacions que estan a Espanya han de respectar el dret d'igualtat i de no-discriminació.
Totes les persones tenen els mateixos drets.
No pot haver-hi discriminacions per ser home o dona.
- Els **poders públics** i les administracions públiques han de treballar per a eliminar qualsevol discriminació per raó de sexe perquè els homes i les dones tinguin els mateixos avantatges en els treballs.

Els **poders públics** són els que manen. Els que governen i tenen capacitat de fer coses bones pels ciutadans i les ciutadanes.



3.Com s'aconsegueix la igualtat efectiva?

- La igualtat efectiva s'aconsegueix amb la igualtat de tracte i d'oportunitats per a les dones i els homes.
No pot haver-hi discriminació per raó de sexe.
Sobretot, discriminacions relacionades amb ser mare, o relacionades amb ser casada o soltera.
O que tingues menys avantatges per ser vídua o per estar divorciada.
A més, tot això ho diuen les lleis.
- La igualtat de tracte s'aconsegueix amb la igualtat de tracte i oportunitats per a tenir un treball.
Per a tenir bones condicions de treball.
Per a poder tenir treballs millors dins de l'empresa.
I per a poder fer cursos de formació.
Per exemple, si ets auxiliar de serveis tens els mateixos drets i obligacions si ets un home o una dona.
- No es considera discriminació per sexe quan hi haja una diferència de tracte entre dones i homes sempre que siga necessari per a fer un treball.
Per exemple, les dones solen tenir menys força que els homes.
No es discrimina els homes que volen ser bombers o policies si les proves s'adapten a la força de les dones que també es presenten a aquestes proves.



- Està prohibit **assetjar** una persona per raó de sexe.

Per exemple, **assetjar** una dona que treballa d'electricista perquè es creu que és un treball d'homes.

I llavors se'n burlen d'ella,
i li encarreguen tasques fàcils
perquè creuen que no sap.

Per exemple, **assetjar** a un home que treballa
como mestre d'infantil
perquè creuen que és un treball de dones
i el critiquen tot el temps.

Assetjar és perseguir o molestar de manera repetida una persona. Per exemple, assetjament escolar, assetjament sexual, ciberassetjament o moltes coses més.

- Està prohibit l'assetjament sexual.

Ningú no pot tenir un comportament sexual amb una altra persona, ja siga de manera verbal o física.

Verbal és **assetjar** amb les paraules que li diu.

I física és tocant-la.

Per exemple, és assetjament sexual
contar històries sexuals,
mostrar pornografia o fer preguntes sexuals.

O intentar esbrinar coses de la vida de parella d'una altra persona.

Això és un **delicte**.

Delicte és una infracció. Una cosa que està fora de la llei. I pots anar a presó si comets un delicte.

- No es pot discriminar una dona i tractar-la diferent per quedar-se embarassada o per voler tenir cura dels seus fills i ser mare.



4. Què fer si hi ha discriminació per raó de sexe?

- La persona que pateix discriminació per raó de sexe pot presentar una reclamació.

I no se la pot criticar ni tractar malament per presentar-la.

Això seria, una altra vegada, una discriminació.

Per exemple, una dona presenta una reclamació

al servei de **recursos humans**

perquè la seua cap no la deixa anar al metge per a revisar el seu embaràs.

La seua cap s'assabenta de la reclamació

i s'enfada i comença a molestar-la.

La cap està cometent una altra **infracció**

que serà més greu.

Recursos humans és el servei que s'encarrega de les coses que tenen a veure amb els treballadors i les treballadores d'una empresa.

Infracció és fer una cosa que no s'ha de fer. Que està fora de la llei i que és dolenta.

- Qualsevol cosa que continga discriminació per raó de sexe en un contracte de treball o en un altre document semblant, no valdrà.

- Aquesta discriminació per raó de sexe es pot denunciar als jutjats.
La persona que pateix aquesta discriminació pot tenir una **indemnització**.

Indemnització és la quantitat de diners o benefici que rep una persona pel dany o el perjudici que ha patit.



- Posar en marxa accions positives.

Això són les mesures que posen en marxa els poders públics per a corregir situacions de discriminació.

Per exemple, convoquen un curs de formació de mecànica.

En les proves d'accés **empaten** un home i una dona i l'Administració diu que per desempatar ha d'entrar abans una dona que un home, perquè en el sector de la mecànica hi ha poques dones. Això és una acció positiva.

Si arriba un moment en què ja hi ha moltes dones mecàniques, llavors aquesta acció positiva desapareixeria.

Empatar es tenir els mateixos punts en alguna cosa. Estar en les mateixes condicions.

FA-CI-LI-TO

El Servicio de
Accesibilidad
Cognitiva de:  **Plena
inclusión**
Comunidad
Valenciana

Adaptat i validat per persones amb discapacitat intel·lectual.

© Logo europeu de Lectura fàcil: Inclusion Europe.

Més informació en www.easy-to-read.eu



6. La Universitat de València.

Part 1



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

Temari. Escala auxiliar bàsica de suport administratiu



La Universitat de València. Part 1

Índex

1. Fins
2. Estructura
3. Òrgans centrals
4. La comunitat universitària



La Universitat de València

La Universitat de València té un nom oficial que és Universitat de València Estudi General.

El nom que apareix en els Estatuts és Universitat de València Estudi General.

En aquest tema veurem els punts més importants que hi ha en els **Estatuts** de la Universitat de València.

Els **estatuts** són el conjunt de normes perquè la Universitat funcione bé.

1. Fins de la Universitat de València

Les finalitats són els objectius que té la Universitat de València.

La Universitat de València és un servei públic. Això significa que la Universitat de València compleix una funció important per a la societat, que és oferir una formació de qualitat.

Els objectius que té la Universitat de València són:

- Ensenyar i formar l'alumnat.
- Preparar l'alumnat per a un futur treball.
- Donar un títol acadèmic a l'alumnat.
- Formar el personal que treballa a la Universitat.
- Formar el professorat de la Universitat.
- Impulsar la investigació i els estudis de ciència i tecnologia.



La Universitat de València també transmet
la cultura i la ciència a tota la societat.
I per això fa tot tipus d'activitats
que tinguen a veure amb la cultura.

2. Estructura de la Universitat de València

La Universitat de València té una estructura
a fi de complir totes les seues funcions.
L'estructura de la Universitat de València s'organitza en:

- Departaments.
- Facultats.
- Escoles tècniques superiors.
- Instituts universitaris d'investigació.
- Col·legis majors.
- Altres centres i serveis.

Departaments

El professorat de la universitat forma els departaments.
Els departaments dirigeixen tot el que s'ensenya
a la Universitat de València.
També impulsen la investigació
i les activitats universitàries.



Facultats i escoles tècniques superiors

Les **facultats** i les escoles tècniques superiors s'encarreguen dels temes administratius.

I d'organitzar els ensenyaments que tenen un títol universitari.

També donen a conèixer els temes culturals.

Cada **facultat** i cada escola tècnica té:

- Una junta.
- Un **degà o degana** o un director o directora.
- I uns equips especials que es diuen comissions acadèmiques de títol.

Facultat és un lloc on s'ensenya una carrera universitària.

Per exemple, a la Facultat de Medicina s'estudien totes les assignatures sobre medicina.

Degà o degana és la persona que dirigeix una facultat.

Instituts universitaris d'investigació

Els instituts universitaris d'investigació s'encarreguen dels temes d'investigació científica i tècnica.

Però, també fan més coses:

- Fan investigació relacionada amb l'art.
- Fan classes sobre temes especialitzats.
- Donen cursos de **doctorat**.
- I assessoren els que necessiten informació sobre la investigació científica i tècnica.

Doctorat és un títol acadèmic més alt que el títol universitari.



Col·legis majors

Els col·legis majors són centres on poden viure els alumnes que estudien a la Universitat de València.

Als col·legis majors també es fan activitats culturals i científiques per a impulsar la formació de l'alumnat fora de les aules.

Altres centres de la Universitat de València

El Jardí Botànic.

El Jardí Botànic fa investigacions sobre **botànica** i també ensenya i impulsa la cultura sobre aquest tema.

El Jardí Botànic treballa juntament amb els altres departaments i centres de la Universitat que tracten temes de botànica.

El Jardí Botànic és **patrimoni històric de la Universitat**.

L'Hospital Clínic Universitari.

L'Hospital Clínic Universitari atén persones que tenen problemes de salut.

I també fa investigacions i ensenya els estudiants temes relacionats amb la salut.

L'Hospital Clínic Universitari també és **patrimoni històric de la Universitat**.

Botànica és la ciència que estudia les plantes i tot el que té a veure amb els vegetals.

Patrimoni històric de la Universitat significa que és un centre molt important i antic de la Universitat. I que fa coses importants per a la societat valenciana.



Altres serveis de la Universitat de València

A la Universitat de València hi ha 2 tipus de serveis:

- Serveis generals

S'encarreguen de realitzar activitats de la Universitat.

Fan activitats diferents a les que organitzen els departaments.

Per exemple, el Servei d'Esports és un servei general que organitza activitats esportives a la Universitat.

- Serveis centrals

S'encarreguen de tots els temes administratius i econòmics de la Universitat de València.

I que es complisquen totes les decisions que es prenen pels òrgans de govern que dirigeixen la Universitat de València.

Per exemple, els Serveis de Recursos Humans són serveis centrals que s'encarreguen de contractar les persones que treballen a la Universitat.



3. Òrgans centrals de la Universitat de València

Els **òrgans** centrals de la Universitat de València són:

- El Claustre.
- El Consell de Govern.
- El rector o la rectora.
- El Consell de Direcció.
- El Consell Social.

Òrgans: és la persona o grup de persones que fan funcions com si foren una organització.

El Claustre

És l'equip principal que representa a totes les persones que formen part de la Universitat de València.

El Claustre s'encarrega de fer regles, prendre decisions i supervisar tot el que es fa.

El Claustre està format per:

- El **rector** o la **rectora**.
- El secretari o secretària general.
- El gerent o la gerenta.
- 300 persones elegides entre totes les persones que formen la universitat.

Rector o rectora és la persona que presideix el Claustre.

El Consell de Govern

El Consell de Govern està format per un equip de persones que governen la Universitat de València.

Les funcions que té són:

- Desenvolupar les polítiques que decideix el Claustre.
- Ajudar el rector o la rectora.



El rector o la rectora

El rector o la rectora és l'autoritat més important de la Universitat de València.

És la persona que governa i gestiona tot el que passa a la Universitat.

El rector o la rectora presideix el Claustre i ha d'explicar davant el Claustre tot el que fa i decideix.

Totes les persones que formen part de la Universitat elegeixen el rector o la rectora entre les **persones catedràtiques** de la Universitat de València.

El rector o la rectora està en el càrrec durant 4 anys. I si l'elegeixen una altra vegada, només pot estar 4 anys més. Això significa que el rector o la rectora només pot estar 8 anys seguits en el seu càrrec.

Les **persones catedràtiques** són els professors i professores universitàries que són molt importants perquè saben molt d'un tema i tenen el títol acadèmic més alt.

Consell de Direcció

El Consell de Direcció és el grup que ajuda el rector o la rectora.

Fa les funcions de govern que el rector o la rectora li diu que faça.

El Consell de Direcció que hi ha ara està format per:

- El rector.
- La secretària general.
- El gerent.
- La delegació per a estudiants.
- 11 **vicerectors i vicerectores**.

Vicerectors i vicerectores: són les persones que poden fer les funcions del rector o la rectora.



Consell Social

El Consell Social és l'**òrgan** de la Universitat de València on participa la societat valenciana.

Òrgan: és la persona o grup de persones que fan funcions como si foren una organització.

4. La comunitat universitària

La comunitat universitària són totes les persones que formen part de la Universitat i que fan que la Universitat funcione bé.

La comunitat universitària està formada pels grups de persones següents:

- Personal docent i investigador de la Universitat de València.
- Personal docent en formació.
- Alumnat.
- Personal tècnic, de gestió i administració i serveis.

Personal docent i investigador de la Universitat de València.

Aquest grup està format per 2 grups de persones:

1. El **personal docent** i investigador **funcionari**.

Està format per:

- Catedràtics i catedràtiques d'universitat.
- Professorat titular d'universitat.
- Catedràtics i catedràtiques d'escola universitària.
- Professorat titular d'escola universitària.

Personal docent: són les persones que ensenyen i fan classes. Per exemple, un professor o un mestre és un docent.

Funcionari: és la persona que treballa a la Universitat perquè ha aprovat una oposició.



2. El personal docent i investigador contractat.

Està format per:

- Ajudants.
- Professorat ajudant doctor.
- Professorat col·laborador.
- Professorat contractat doctor.
- **Professorat associat.**
- **Professorat emèrit** i visitant.

Professorat associat:

són els professors i professores que els contracten un temps determinat per a donar un curs o fer una investigació.

Professorat emèrit:

són els professors i professores que ja s'han jubilat, però que segueixen fent coses a la Universitat.

El personal docent i investigador de la Universitat té uns drets per a fer bé el seu treball i que l'ensenyament siga de qualitat.

El dret més important és la llibertat acadèmica.

La llibertat acadèmica està formada per 2 drets:

- La llibertat de **càtedra**
Significa que el personal docent té llibertat per a ensenyar i fer conferències perquè són experts en un tema o assignatura.
- Llibertat d'investigació
Significa que el personal docent té llibertat per a investigar els temes que ells creuen que són importants.

Càtedra és el mateix que una assignatura. Per exemple, una càtedra de matemàtiques.



Personal investigador en formació

Aquest grup està format per:

- Les persones que han acabat la universitat i estan treballant en algun departament o institut de la Universitat de València. I estan dins d'un programa d'ajudes per a aconseguir el títol de **doctorat**.
- Les persones que tenen una **beca** d'investigació de la Universitat de València.

Doctorat és un títol acadèmic més alt que el títol universitari.

Una **beca** és una ajuda econòmica.

L'alumnat

L'alumnat són totes les persones que estan estudiant a la Universitat de València per a aconseguir un títol oficial universitari.

L'alumnat pot participar en els assumptes de la Universitat que són del seu interès per mitjà de les assemblees d'estudiants.

El personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis

Aquest grup està format per les persones **funcionàries** i les persones que contracta la Universitat.

Totes aquestes persones tenen la funció d'ajudar al govern de la Universitat de València i a totes les persones que formen la comunitat Universitària.

El treball d'aquestes persones permet que la Universitat realitze totes les seues funcions de manera correcta.

Funcionàries: són les persones que treballen a la Universitat perquè han aprovat una oposició.



FA-CI-LI-TO

El Servicio de
Accesibilidad
Cognitiva de:



Plena
inclusión
Comunidad
Valenciana

Adaptat i validat per persones amb discapacitat intel·lectual.

© Logo europeu de Lectura Fàcil: Inclusion Europe.

Més informació en www.easy-to-read.eu



7. La Universitat de València. Part 2.



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

Temari. Escala Auxiliar Bàsica de Suport Administratiu



La Universitat de València

Índex

1. Campus
2. Serveis
3. Altres serveis
4. Estudis



La Universitat de València

1. Campus.

La Universitat de València té 3 campus.

Els campus són conjunts d'edificis

i es troben a la ciutat de València

i als pobles del voltant.

Els 3 campus de la Universitat de València són:

- El campus de Blasco Ibáñez, que es troba a València.
- El campus dels Tarongers, que es troba a València.
- El campus de Burjassot-Paterna, que es troba a Burjassot.

En aquests 3 campus de la Universitat de València hi ha:

- Els instituts d'investigació.
- 17 facultats.
- L'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria.

La Universitat de València també té aquests altres edificis fora de la ciutat de València.

- Campus de la ciutat d'Ontinyent.
- La seu de Gandia.
- L'**Observatori Astronòmic** d'Aras de los Olmos.

Observatori astronòmic és un edifici que té tot el necessari per a poder veure les estrelles.



Campus de Blasco Ibáñez

Aquest campus es troba a l'avinguda de Blasco Ibáñez de València.

Al campus de Blasco Ibáñez hi ha aquests edificis:

- El Rectorat
- Els Serveis Centrals de la Universitat.
- La Clínica Odontològica Universitària.
- El Col·legi Major Lluís Vives.
- La Biblioteca d'Humanitats Joan Reglà.
- La Biblioteca de Ciències de la Salut Pelegrí Casanova.
- La Biblioteca de Psicologia i Esport.
- El Campus d'Esports.

Al campus de Blasco Ibáñez també hi ha aquestes facultats:

- **Facultat** d'Infermeria i Podologia.
- **Facultat** de Medicina i Odontologia.
- **Facultat** de Geografia i Història.
- **Facultat** de Psicologia i Logopèdia.
- **Facultat** de Filosofia i Ciències d'Educació.
- **Facultat** de Filologia, Traducció i Comunicació.
- **Facultat** de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport.
- **Facultat** de Fisioteràpia.

Facultat és un lloc on s'ensenya una carrera universitària. Per exemple, a la Facultat de Medicina s'estudien totes les assignatures sobre medicina.



Campus dels Tarongers

Aquest Campus es troba a la ciutat de València,
a l'avinguda de Ramon Llull i a l'Avinguda dels Tarongers.
És el campus més nou de la Universitat
i té aquestes facultats:

- Facultat de Dret.
- Facultat d'Economia.
- Facultat de Ciències Socials.
- Facultat de Magisteri.

Al Campus dels Tarongers també hi ha aquests serveis:

- El Centre de Formació i Qualitat Sanchis Guarner.
- El Taller d'Audiovisuals.
- La Residència Universitària Damià Bonet.
- La Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maians.
- La Biblioteca d'Educació María Moliner.
- El Campus Esportiu.

Campus de Burjassot – Paterna

Aquest Campus té els centres següents:

- Facultat de Matemàtiques.
- Facultat de Ciències Biològiques.
- Facultat de Química.
- Facultat de Física.
- Facultat de Farmàcia.
- Escola Superior d'Enginyeria.



En aquest Campus també hi ha:

- Les instal·lacions esportives.
- El Servei d'Informàtica.
- La Biblioteca de Ciències Eduard Boscà.
- La Biblioteca de Farmàcia.
- Els instituts d'investigació.
- El Parc Científic de la Universitat.

Campus d'Ontinyent

Aquest Campus funciona des del curs 1998/1999.

La Diplomatura d'Empresarials va ser la primera formació que es va ensenyar en aquest campus.

Ara també s'ensenyen les formacions següents:

- Grau en Administració i Direcció d'Empreses.
- Grau en Mestre d'Educació Infantil.
- Grau en Ciències de l'Activitat Física i de l'Esport.
- Grau en Infermeria.

Campus Disseminats

A més d'aquests 4 Campus, la Universitat de València també té un espai que es diu

Campus **Disseminats**.

En aquest Campus els edificis es troben repartits en diferents llocs de la ciutat de València.

Disseminats significa que es troben repartits en diversos llocs.



El Campus Disseminats està format
pels edificis següents:

- **L'Edifici de la Nau**, que es troba al centre de la ciutat.

És l'antiga seu de la Universitat
i és un Centre Cultural molt
important a València.

A l'Edifici de La Nau hi ha aquests espais:

- El **Claustre**.
- El **Paranimf**.
- La Biblioteca Històrica.

Claustre és un gran
pati amb columnes.



Paranimf és com un
saló d'actes.

- **El Palau Cerveró**, que es troba a la plaça de Cisneros.

És la seu de l'Institut d'Història de la Medicina
i de la Ciència López Piñero.

- **El Jardí Botànic**, que es troba al carrer Quart.
Aquest edifici té més de 200 anys.

- **El Col·legi Major Rector Peset**, que està situat
als barris del Mercat i del Carme.



2. Serveis

En els Estatuts de la Universitat de València figuren els serveis següents:

- Servei de Biblioteques i Documentació.
- Servei d'Informàtica.
- Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa.
- Servei de Llengües i Política Lingüística.
- Servei de Publicacions.
- Servei d'Extensió Universitària.
- Servei d'Esports.
- Servei Tècnic i de Manteniment.
- Servei d'Anàlisi i Planificació.
- Servei Col·lecció Espanyola de Cultius Tipus.
- Servei de Suport a la Investigació Experimental.
- Serveis Jurídics.
- Servei de Prevenció i Medi Ambient.

Servei de Biblioteques i Documentació.

Aquest servei està format per totes les biblioteques i els arxius de la Universitat de València.

La primera biblioteca de la Universitat de València la va crear el rector Vicent Blasco, l'any 1788.

Aquesta biblioteca encara existeix.

És una biblioteca històrica i conserva documentació important i molt antiga.

Com, per exemple, **manuscrits**, **incunables** i impresos que es van publicar entre els segles 16 i 20.

Els **manuscrits** són llibres i documents molt antics escrits a mà.

Els **incunables** són els primers llibres que es van imprimir quan es va inventar la impremta.



Aquesta biblioteca és la que hi ha ara a l'Edifici La Nau.

L'Edifici La Nau es troba al Carrer de la Universitat, número 2 de València.

El Servei de Biblioteques i Documentació està format per:

- Biblioteca Edifici La Nau.
- Biblioteca de Ciències Eduard Boscà.
- Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maïans.
- Biblioteca d'Humanitats Joan Reglà.
- Biblioteca de Ciències de la Salut Pelegrí Casanova.
- Biblioteca de Psicologia i Esports Joan Lluís Vives.
- Biblioteca d'Educació María Moliner.
- Biblioteca Historicomèdica Vicent Peset Llorca.
- Biblioteca del Jardí Botànic José Pizcueta.
- Biblioteca del campus d'Ontinyent Carme Miquel i Diego.
- Biblioteca Dipòsit.
- Biblioteca dipositària de les Nacions Unides-Universitat de València.
- Arxius Intermedi i Històric.

Servei d'Informàtica

Aquest servei és l'encarregat de dirigir i gestionar tot el que està relacionat amb la Tecnologia de la Informació i les Comunicacions en tota la Universitat de València.

Les activitats que fa són:

- Desenvolupa aplicacions informàtiques per a gestionar millor la Universitat.
- Gestiona tot el que tinga a veure amb ordinadors, internet, programes informàtics i telèfons.



- Assegura que tota la informació de la Universitat de València es guarde de manera segura.
- Intenta conèixer tots els avanços en tecnologia per a millorar la tecnologia de la Universitat.

Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa

Aquest servei s'encarrega de donar formació a les persones que treballen a la Universitat de València, com el personal tècnic i el professorat.

Aquest servei té com a objectiu que les persones que treballen a la Universitat de València milloren i amplien la seua formació per a oferir un millor servei i que la Universitat siga moderna.

Servei de Llengües i Política Lingüística

Aquest servei s'encarrega que a la Universitat de València les persones utilitzen la llengua valenciana d'una manera justa i adequada.

També s'encarrega que els alumnes i les persones que treballen a la Universitat de València aprenguen diversos idiomes perquè la Universitat siga coneguda en altres països.

Alguns serveis que ofereix són:

- Ensenyar idiomes.
- Donar un títol oficial quan fas un curs d'idiomes.
- Corregir i traduir textos a altres idiomes.
- Acollir personal d'universitats d'altres països.



Servei de Publicacions

Aquest servei és el **segell editorial** de la Universitat de València.

Els llibres i publicacions de la Universitat de València serveixen per a ajudar el professorat i l'alumnat, i també per a publicar les investigacions que fa la Universitat.

El **segell editorial** és la marca que utilitza la Universitat per a publicar els seus llibres i documents.

L'Editorial de la Universitat de València també treballa amb altres editorials d'empreses privades i d'organitzacions públiques.

L'Editorial de la Universitat té més de 3 mil llibres. Per això és una editorial molt important de publicacions que estan escrites en espanyol. Els temes principals de les publicacions són temes **d'humanitats** i de ciències socials.

Humanitats són els estudis relacionats amb la cultura de la humanitat. Per exemple, els estudis de literatura o art.

Servei d'Extensió Universitària

Aquest servei és el que relaciona la Universitat amb tota la societat valenciana.

Té l'objectiu d'impulsar activitats perquè el coneixement, la cultura i la ciència arribe a tota la societat.



El Servei d'Extensió Universitària realitza la seua activitat amb:

- Cursos d'Extensió.
- **Col·laboratoris** Universitat de València.
- Passaport Cultural Universitat de València.
- Programa Universitari per a Persones Majors.
Aquest Programa es diu La Nau Gran.
- La Nau Gran en Obert.

Col·laboratori: és un centre d'investigació en què els investigadors treballen en un mateix projecte, encara que ells no es troben junts al mateix lloc.

Servei d'Esports

Aquests serveis s'encarreguen d'organitzar totes les activitats i competicions esportives i físiques que es fan a la Universitat de València.

Les activitats van dirigides a totes les persones que formen la comunitat universitària.

En algunes activitats també poden participar persones de la societat.

Però aquestes persones han de pagar per a poder participar-hi.

El Servei d'Esports té un **Gabinet de Suport** a l'Esportista, i també gestiona l'esport adaptat i el voluntariat esportiu.

Gabinet de suport és un grup de persones que tenen la funció d'ajudar a algú.

El Servei d'Esports té instal·lacions en els 3 Campus de la ciutat de València.

Servei Tècnic i de Manteniment

Aquest servei s'encarrega de les tasques de manteniment de tots els edificis de la Universitat de València, i de tots els equips i materials que hi ha.



Això significa que s'encarreguen d'arreglar les coses que es trenquen i que els edificis estiguen en bon estat i tot funcione bé. També s'encarreguen de posar els mitjans perquè els edificis no s'inunden, i de tenir una llista de tots els espais de la Universitat de València.

Servei d'Anàlisi i Planificació

Aquest servei s'encarrega d'arreglar i analitzar totes les dades que es produeixen a la Universitat de València, perquè les persones que manen en la Universitat usen aquestes dades per a prendre bones decisions i que la Universitat i tots els departaments funcionen bé.

Servei Col·lecció Espanyola de Cultius Tipus

Aquest servei s'encarrega d'emmagatzemar **microorganismes**.

Les funcions d'aquest servei són:

- Proporciona mostres dels **microorganismes**.
- Ofereix serveis per a conservar, identificar i estudiar **microorganismes**.
- Dona formació i consells per a usar **microorganismes**.
- Fa investigacions amb els **microorganismes** que té guardats.

Microorganismes són organismes molt petits que no poden veure's a simple vista.

Aquest servei és molt important perquè no hi ha un altre igual a Espanya.



Servei Central de Suport a la Investigació Experimental

Aquest servei s'encarrega de fer proves científiques.

Té equips i tecnologia molt moderna

per a fer les proves científiques.

El personal que treballa allí és molt expert en ciència.

Aquest servei fa coses innovadores en ciència

i comparteix els resultats i el coneixement

per a millorar la investigació, la salut i la indústria.

Servei Jurídic

Aquest Servei s'encarrega de defensar la Universitat

quan té un judici,

i de donar consells sobre lleis a la Universitat

i a tots els departaments.

Servei de Prevenció i Medi Ambient

Aquest Servei té 3 parts amb diferents funcions.

- Prevenció

S'encarrega que totes les persones de la Universitat estiguen segures i no tinguin accidents en el treball ni problemes de salut.

- Medi ambient

S'encarrega que totes les activitats que es fan a la Universitat respecten el medi ambient,

i que les persones que treballen a la Universitat sàprien com és d'important cuidar el medi ambient i ho transmeten a la societat.



- Protecció **radiològica**.

S'encarrega que les instal·lacions **radioactives** de la Universitat de València funcionen de manera segura i responsable.

Radiològica o

Radioactives significa que usen radiacions per a fer algun treball. Les radiacions no es veuen i són perilloses si no s'utilitzen d'una manera responsable. Aquesta imatge significa que en aquest lloc hi ha perill de radiacions.



3. Altres serveis

La Universitat de València també té els serveis següents:

- Delegació per a la incorporació a la Universitat de València.
- Gabinet de Premsa.
- Oficina de Control Intern.
- Registre General.
- Servei d'Informació i Dinamització dels Estudiants.
- Servei de Comptabilitat i Pressupostos.
- Servei de Contractació Administrativa.
- Servei de Cultura Universitària.
- Servei d'Estudiants.
- Servei de Gestió de la Investigació.
- Serveis de Recursos Humans.
- Servei de Relacions Internacionals i Cooperació.
- Servei de Transferència i Innovació.
- Taller d'Audiovisuals.
- Unitat d'Emprenedoria.



- Unitat de Qualitat.
- Unitat d'Igualtat.
- Unitat de Web i Màrqueting.
- Unitat Tècnica.
- Unitat de Discapacitat.
- Universitat de València Ocupació.
- Unitats de Gestió de Campus.
- Unitats de Suport a Instituts d'Investigació.
- Unitat de Cultura Científica i d'Innovació.

3. Estudis

La Universitat de València ofereix les formacions següents:

- 58 **titulacions de Grau**.
- 12 dobles titulacions de Grau.
- 5 dobles titulacions internacionals de Grau.
- Més de 100 **Màsters** Universitaris Oficials.

Titulació de Grau és el títol que et donen quan acabes una carrera universitària.

Aquestes formacions són sobre aquests temes

- Arquitectura i Enginyeria.
- Arts i Humanitats.
- Ciències.
- Ciències i Salut.
- Ciències Socials i Jurídiques.

Màster és un títol superior al títol de Grau que et donen quan acabes una carrera universitària.



FA-CI-LI-TO

El Servicio de
Accesibilidad
Cognitiva de:  **Plena
inclusión**
Comunidad
Valenciana

Adaptat i validat per persones amb discapacitat intel·lectual.

© Logo europeu de lectura fàcil: Inclusion Europe.

Més informació en www.easy-to-read.eu



8. Prevenció de riscos Laborals. Drets i obligacions.



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

Temari. Escala auxiliar bàsica de suport administratiu



Prevenió de riscos laborals.

Drets i obligacions.

Índex

1. Origen
2. Drets i deures dels treballadors i de les treballadores.
3. Obligacions de les empresàries i empresaris.
4. Consulta i participació dels treballadors i les treballadores.



1. Origen

La prevenció de riscos laborals és un conjunt de normes i lleis.

En les normes que regulen la prevenció de riscos laborals trobem els drets i els deures que han de complir els treballadors i treballadores i també els empresaris i empresàries.

Aquestes són les normes en què es parla de prevenció de riscos laborals.

Constitució espanyola.

La Constitució diu que els poders públics han de:

- Cuidar de la seguretat i higiene en el treball.
- Cuidar la salut i higiene en el treball i han d'organitzar la salut pública fent prevenció i donant les ajudes i els serveis que facen falta.



2. Drets i deures dels treballadors i de les treballadores.

Drets dels treballadors i treballadores.

Els treballadors i treballadores tenen dret a la protecció de la seua seguretat i la seua salut en el treball. Aquest dret que té la persona treballadora és un deure que té l'empresari o empresària. Les persones empresàries estan obligades a protegir la salut dels treballadors de l'empresa.

Els drets i obligacions dels treballadors sobre prevenció de riscos laborals es troben en els articles de la **LPRL**. És a dir, la Llei de prevenció de riscos laborals.

LPRL: Llei de prevenció de riscos laborals.

- L'empresari o empresària ha de protegir la salut dels seus treballadors.
- Els equips de treball han de ser adequats per a la tasca que fa el treballador o treballadora. L'empresària ha de donar als seus treballadors equips de protecció individual.
- L'empresari ha d'informar els treballadors sobre:
 - Els riscos de l'empresa i del lloc de treball.
 - Les mesures i les activitats de protecció i de prevenció.
 - Les coses que cal fer quan hi ha una situació d'emergència.
 - L'empresari pot facilitar la informació a través dels representants dels treballadors.
- L'empresari o empresària està obligada al fet que tots els treballadors reben formació teòrica i pràctica en prevenció de riscos sobre el treball que realitzen.



- Comptar amb les mesures d'emergència necessàries segons siga la grandària de l'empresa i el treball que faça quan hi haja una situació d'emergència o un accident que ocorre d'una manera que no s'espera.
- Quan hi haja un risc greu i que puga provocar danys greus a la salut dels treballadors, s'haurà de deixar de treballar o s'haurà d'abandonar el lloc de treball d'immediat.
- L'empresari està obligat a vigilar la salut dels treballadors i ha de fer proves i reconeixements mèdics de forma periòdica als seus treballadors.
- Alguns treballadors tenen una protecció especial per les seues característiques personals, perquè tenen problemes de salut, perquè tenen alguna discapacitat o perquè són més sensibles a alguns riscos.

En aquests casos, l'empresari ha de tindre en compte aquestes característiques per a adaptar les mesures de protecció.

- Protegir les dones embarassades, o que acaben de tindre un bebè.

Deures dels treballadors i treballadores.

- Cada persona treballadora ha de complir les mesures de prevenció per a tindre cura de la seua pròpia salut en el treball. També ha de tindre cura de la salut dels seus companys.



- Utilitzar bé les màquines, els equips, productes i totes les coses que utilitze per a treballar.
- Utilitzar bé els mitjans i els **equips de protecció** que li done l'empresari o empresària.
- Utilitzar bé els aparells de seguretat que hi haja instal·lats en els equips o en els llocs de treball.
Els aparells de seguretat no s'han de llevar.
- Informar ràpidament el seu o la seua cap i els treballadors encarregats de la protecció i prevenció sobre un risc per a la seguretat i la salut.
- Col·laborar en la prevenció de riscos laborals i complir-la.
- Col·laborar amb l'empresari perquè el treball siga segur i no hi haja riscos per a la seguretat i salut dels treballadors.

Equips de protecció són objectes que protegeixen el treballador dels riscos de salut o seguretat. Un exemple d'equip de protecció seria un casc o botes.

3. Obligacions de les empresàries i empresaris.

La persona empresària ha de protegir els treballadors dels riscos laborals.

També és un deure de les administracions públiques cap als seus treballadors.

En matèria de prevenció de riscos laborals, els empresaris tenen unes obligacions.



4. Consulta i participació dels treballadors i les treballadores

La Llei de prevenció de riscos laborals diu que l'empresari o empresària ha de consultar als treballadors i treballadores algunes coses.

Delegats de Prevenció

Els delegats i delegades de Prevenció són les persones representants dels treballadors i treballadores en la prevenció dels riscos laborals.

Els delegats o delegades de Prevenció són triats pels treballadors i treballadores entre ells mateixos.

RECORDA:

La prevenció de riscos laborals és un conjunt de normes i lleis. En les normes que regulen la prevenció de riscos laborals hi ha els drets i els deures que han de complir els treballadors i treballadores i també els empresaris i empresàries.

La LPRL marca els drets i obligacions de la persona treballadora i també de la persona empresària.
La LPRL és la Llei de prevenció de riscos laborals.

Els delegats i delegades de Prevenció són les persones representants dels treballadors i treballadores en la prevenció dels riscos laborals.
Són elegits pels treballadors i treballadores entre ells mateixos.



9. Maneig bàsic d'ordinadors





Maneig bàsic d'ordinadors

Índex

1. Què és la informàtica.
2. Maneig d'ordinadors.
3. Què és el sistema operatiu d'un ordinador.
4. Com funciona un processador de textos.
5. Com funciona el correu electrònic.
6. Què és la navegació web.
7. Altres dispositius que s'usen amb els ordinadors.



1. Què és la informàtica

La informàtica és la ciència que permet tractar la informació de manera automàtica. Aquesta informació es tracta amb un ordinador.

La informació són moltes dades que totes juntes tenen un significat. Per exemple, un nom és una dada. Un correu electrònic és una altra dada. I una foto és una altra dada. Si ajuntem totes les dades ens donen informació de la identitat d'una persona, de qui és aquesta persona.

Un sistema informàtic és un conjunt d'elements que tots junts fan possible tractar la informació. Per exemple, un ordinador personal, que també es diu PC, o un ordinador portàtil. Els caixers dels bancs també són un sistema informàtic.



2. Maneig d'ordinadors

Els ordinadors i tots els sistemes informàtics tenen 2 components molt importants:

El maquinari o *software* i el programari o *hardware*.

Els segons són els noms en anglès.

El **hardware** o **maquinari** són els elements de l'ordinador que es poden tocar.

Per exemple, el monitor, el teclat, la pantalla.

El **software** o **programari** és el sistema informàtic.

Porta elements que no es poden tocar.

Són, per exemple, els programes amb què escrivim textos o tractem fotos.

La part més important d'un ordinador és la **CPU** o **Unitat Central de Procés**.

Hi solen estar connectats tots els **perifèrics** amb cables, com per exemple el monitor, el teclat o la pantalla.

La CPU té forma de caixa o de torre.

Els **perifèrics** poden ser d'entrada o d'eixida.

Els perifèrics d'entrada són amb els que donem ordres o informació a l'ordinador.

Per exemple, el teclat, que diu quina lletra escriure, el ratolí, que senyala a la pantalla on estem, o una càmera web que li dona la nostra imatge.

Els **perifèrics** són elements de l'ordinador que es poden tocar, com la pantalla, el teclat, el monitor. I que se connecten a la CPU.



Els perifèrics d'eixida són els que ens donen informació a nosaltres, que som els que estem usant l'ordinador. Per exemple, la pantalla, per la qual veiem el que fem, la impressora, que ens dona fulles impreses o l'altaveu, que ens dona so.

Hi ha alguns **perifèrics** que poden ser d'entrada i d'eixida, como la targeta de connexió a la xarxa.

A la CPU, hi podem connectar impressores, un pendrive, que es diu llapis o memòria USB, uns altaveus o auriculars o el cable d'internet.

Tots aquests cables es connecten als ports de connexió de la CPU.

Recorda que la CPU és la torre de l'ordinador.

Els elements més importants d'una CPU són els següents:

- Processador.
És el cervell de l'ordinador i controla tot el que li passa.
- Memòria principal o memòria RAM.
És on l'ordinador té totes les dades amb què està treballant en eixe moment.
- Disc dur.
És on l'ordinador emmagatzema totes les dades que és capaç de guardar.
És com un contenidor d'informació.



Uns altres **tipus d'ordinadors** són:

- Ordinador portàtil que porta la CPU
la pantalla i el teclat junts.
És més fàcil de transportar.
No sol portar ratolí.
La funció del ratolí es fa lliscant els dits
en un espai de l'ordinador portàtil
que es diu trackpad.
La connexió a internet és sense cables.
Això es diu connexió per wifi.
- Les tauletes són ordenadors molt xicotets.
Tenen una pantalla tàctil que fa les funcions
de ratolí i teclat.
La connexió a internet és per wifi.
- Telèfons intel·ligents.
Ara molts telèfons serveixen quasi com un ordinador
perquè són molt potents.



3. Què és el sistema operatiu d'un ordinador

Tots els ordinadors necessiten programes per a funcionar.

Aquests programes són el programari o software.

L'element més important del programari és el sistema operatiu.

El sistema operatiu fa que funcione l'ordinador.

El més utilitzat es diu Windows.

La paraula Windows significa finestra en anglès.

Es diu així perquè, quan obrim algun programa en l'ordinador, s'obrin com a finestres.

L'empresa que va inventar Windows és Microsoft.

Hi ha un altre sistema operatiu que es diu MacOS.

És el sistema operatiu que porten els ordinadors Apple.

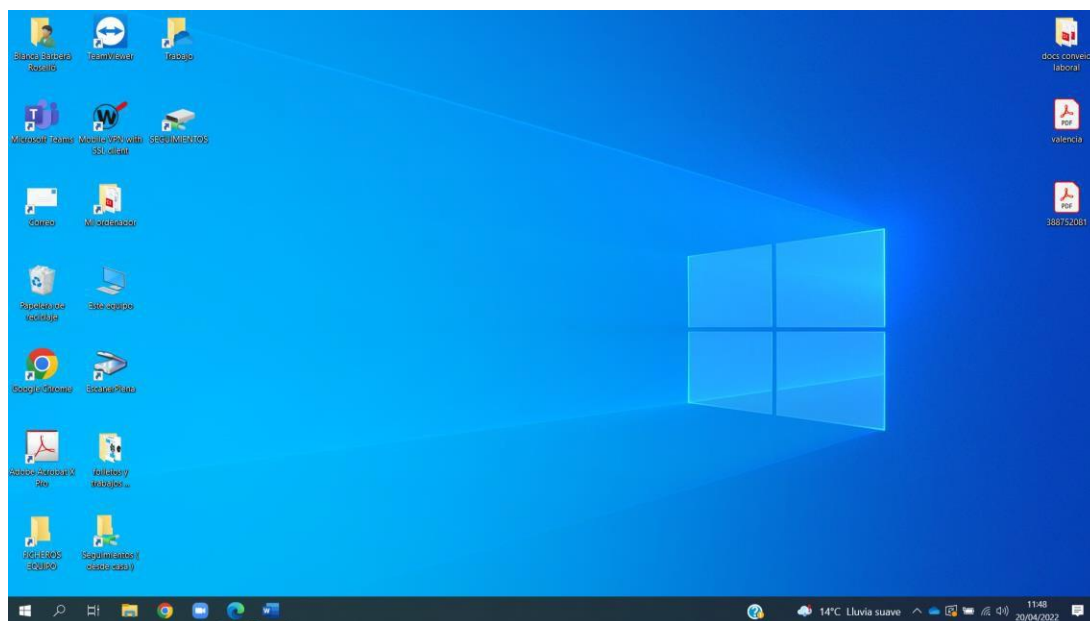
Té les mateixes funcions que Windows, però és d'un altre fabricant.

La finestra més gran en el nostre ordinador és l'escriptori.

Hi trobem moltes icones que poden representar diverses coses.

Per exemple, arxius, programes o carpetes.

Dins de les carpetes podem tindre més arxius amb documents, fotos, vídeos, sons.



Les carpetes ens serveixen per a ordenar la informació.

Podem donar-los els noms que vulguem.

I podem passar les carpetes d'un costat a un altre amb l'Explorador de Windows.

Podem desplaçar les icones d'una carpeta a una altra amb el ratolí.

Per a obrir un document o una carpeta, hem de fer doble clic amb el botó esquerre del ratolí.

Quan fem doble clic, s'obri una finestra nova.

Aquesta finestra la podem fer més gran o més xicoteta.

Per a canviar la grandària de la finestra, hem de posar el ratolí en una cantonada.

Polsem el botó esquerre del ratolí.

El desplaçem per a aconseguir la grandària que volem, y després, soltem el botó del ratolí.



Les finestres tenen a la barra de dalt el seu nom i 3 icones que serveixen per a diferents coses. Icones són dibuixets, senyals o pictogrames.

- Maximitzar, perquè la finestra ocupe tota la pantalla.
- Minimitzar, que és per a fer la finestra més xicoteta.
- Tancar la finestra.

A la part de baix de l'escriptori, hi ha la barra d'estat. Ací hi ha diverses icones:

- El botó d'inici.
Permet accedir a tots els programes, carpetes i elements.
- Una caixa per a buscar.
Si escrivim ací una paraula ens buscarà les carpetes o els documents que es diuen així.
- Les icones de les aplicacions o els programes més utilitzats.
- Una altra informació, com la data, l'hora o el volum del so.



4. Com funciona un processador de textos

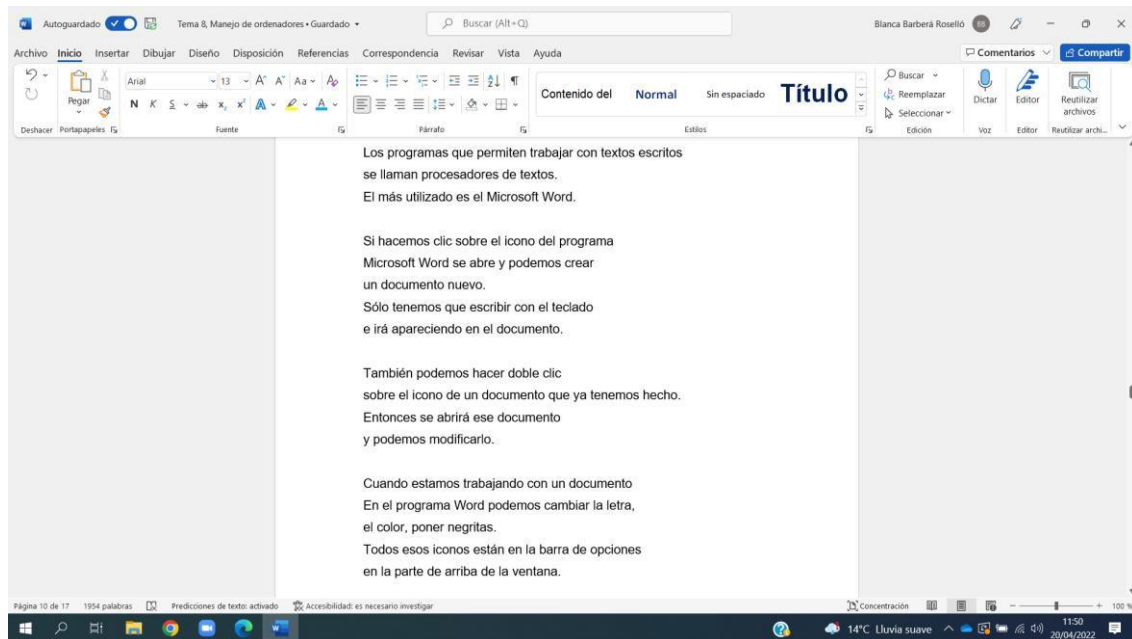
Els programes que permeten treballar amb textos escrits es diuen processadors de textos.

El més utilitzat és el Microsoft Word.

Si fem clic sobre la icona del programa Microsoft Word, s'obri i podem crear un document nou.

Només hem d'escriure amb el teclat i anirà apareixent el que escrivim en el document.

També podem fer doble clic sobre la icona d'un document que ja tenim fet. Llavors s'obrirà aquest document i podem modificar-lo.



Quan estem treballant amb un document amb el programa Word, podem canviar-ne la lletra, el color, posar-hi negretes.

Totes aquestes icones es troben a la barra d'opcions, a la part de dalt de la finestra.

És important guardar el document per no perdre la informació.

És millor anar guardant segons que anem treballant en el document.

Cal fer clic en el botó guardar.

Si volem tenir el document en paper, també hi ha una opció per a imprimir.



5. Com funciona el correu electrònic

El correu electrònic ens permet enviar missatges

i comunicar-nos amb altres persones.

El correu electrònic també es diu e-mail.

Per a usar el correu electrònic necessites

una adreça de correu electrònic.

Aquestes adreces tenen sempre aquest signe: @

Es diu arrova.

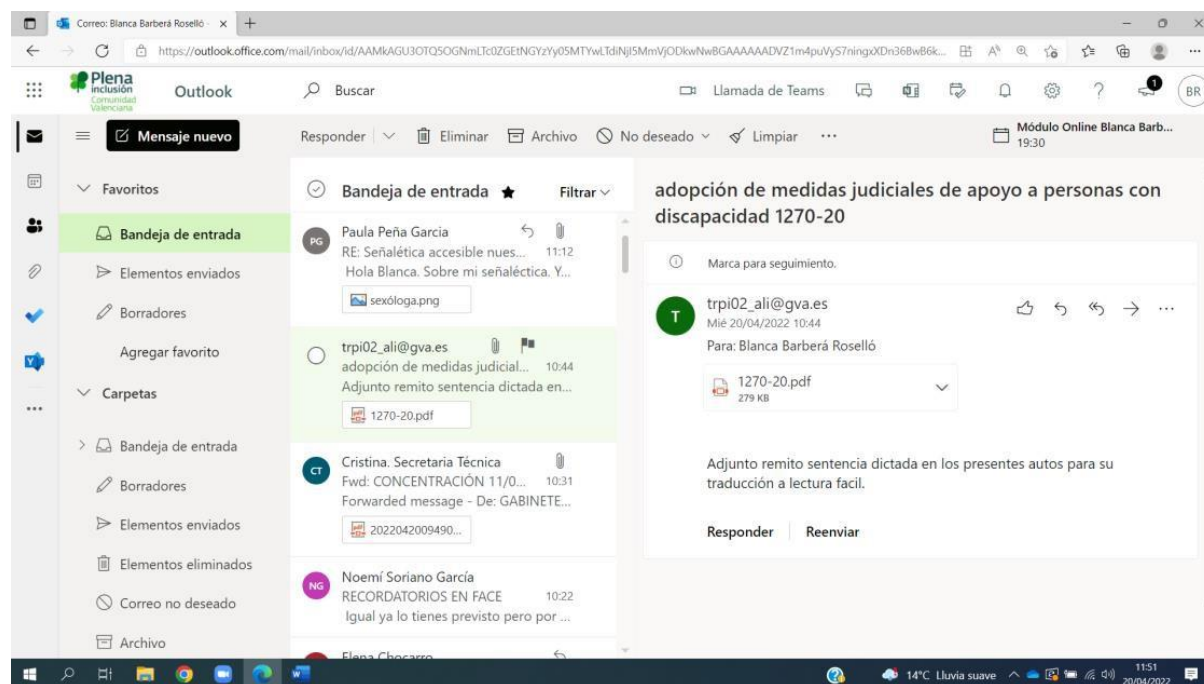
Davant l'arrova es posa el nom

i darrere el domini.

Per exemple:

joan@empresa.es

informacio@comania.com





Quan obrim el programa del correu electrònic,
hi ha una pantalla amb diverses parts.

- A dalt hi ha una barra amb totes les eines
que podem usar en el correu.
Això són totes les coses que podem fer.
- A l'esquerra hi ha les carpetes amb els missatges
que hem rebut o enviat.
- A la dreta hi ha el contingut dels missatges.

Per a enviar un correu electrònic has de fer això:

- Clica sobre la icona d'escriure un missatge nou.
- S'obri una finestra on has d'omplir diferents informacions.
- Has d'escriure el correu electrònic
de la persona a la qual envies el missatge.
- Has de posar l'assumpte o títol del que va el missatge.
- A la part de baix hi ha el cos del missatge,
on has d'escriure el que vols dir.
- Pots adjuntar un arxiu o una foto
o un document.
Has de desplaçar la icona del que vols enviar.
- Una vegada tens tot preparat, cal donar-li a enviar.



6. Què és la navegació web

El navegador web és el programa o l'aplicació que et permet entrar en internet.

Internet té molta informació.

És com si entraves a tots els ordinadors del món.

En internet la informació la veus a través de pàgines web.

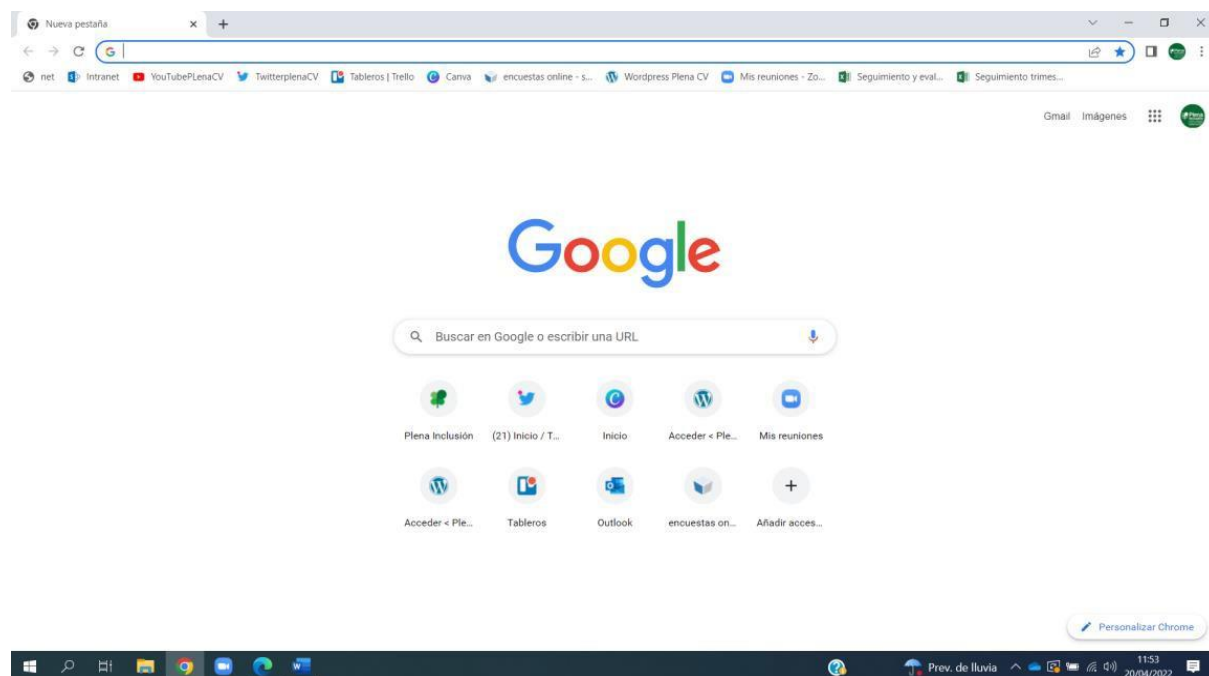
Cada pàgina web té una adreça.

Per exemple:

www.uv.es

www.elpais.com

www.rtve.es





Les pàgines web estan enllaçades les unes amb les altres
a través dels enllaços,
que et porten d'una pàgina a una altra
quan cliques damunt d'ells
i et porten d'una informació a una altra.
Això és navegar per internet.

Els navegadors més utilitzats
per a cercar pàgines web són:

- Google Chrome
- Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Safari
- Opera

Quan obrim el navegador d'internet,
ens ix a dalt una barra d'adreces.
En aquesta barra hem d'escriure l'adreça que busquem.
A vegades no sabem la direcció de la pàgina
que busquem.
Per trobar-la, tenim els cercadors.
El més utilitzat és Google.
Si posem en la barra alguna cosa
que no és una adreça d'una web,
el navegador ens portarà al cercador.
Allí, hi apareixen diverses pàgines
que el cercador creu que són les que busquem,
perquè el contingut és semblant al que hem escrit
en la barra de dalt.



En el navegador podem tindre obertes diferents pàgines en diferents pestanyes.

Pestanyes és com es diuen les diferents finestres obertes.

A dalt a l'esquerra hi ha 2 icones en forma de fletxes.

Aquestes fletxes ens permeten anar a la pàgina anterior o tornar a la següent.

7. Altres dispositius que s'usen amb els ordinadors

Canó de projecció o pantalla de televisió.

A vegades, diverses persones han de veure el contingut d'un ordinador.

Per exemple, quan una professora vol mostrar un document a tot l'alumnat.

En aquest cas, a més d'un monitor, necessita connectar a l'ordinador un canó de projecció. També es pot connectar a una televisió.

Ús del canó de projecció o la televisió:

- Per a connectar l'ordinador al canó de projecció o a la pantalla de televisió, necessitem un cable HDMI.
El cable HDMI permet que hi haja imatge i so.



- Necessitem un comandament a distància.
Hem de revisar-ne les piles perquè funcione bé
i apuntar cap al canó de projecció o la tele
perquè vaja.
- El canó de projecció funciona amb una bombeta
d'alta intensitat que està molt calenta.
Per això, quan acabem d'usar-lo,
cal mantenir-lo apagat una estona
abans de tocar-lo o moure'l.

Impressora

Permet obtenir una còpia en paper d'un document.

Solen usar paper de mida A4,
que és com un foli.

Tot i això, algunes màquines molt grans
poden imprimir també en A3,
que és el doble d'un foli.

Hi ha màquines que només imprimeixen en blanc i negre
i d'altres que també poden imprimir en color.

Imprimir en color és més car.

Cal evitar imprimir fotos
que tenen fons molt foscos
perquè es consumeix molta tinta.

La tinta està dins d'un aparell que es diu tòner.

Quan la impressora imprimeix molt clar,
és que s'està acabant el tòner
i cal canviar-lo.



Escàner

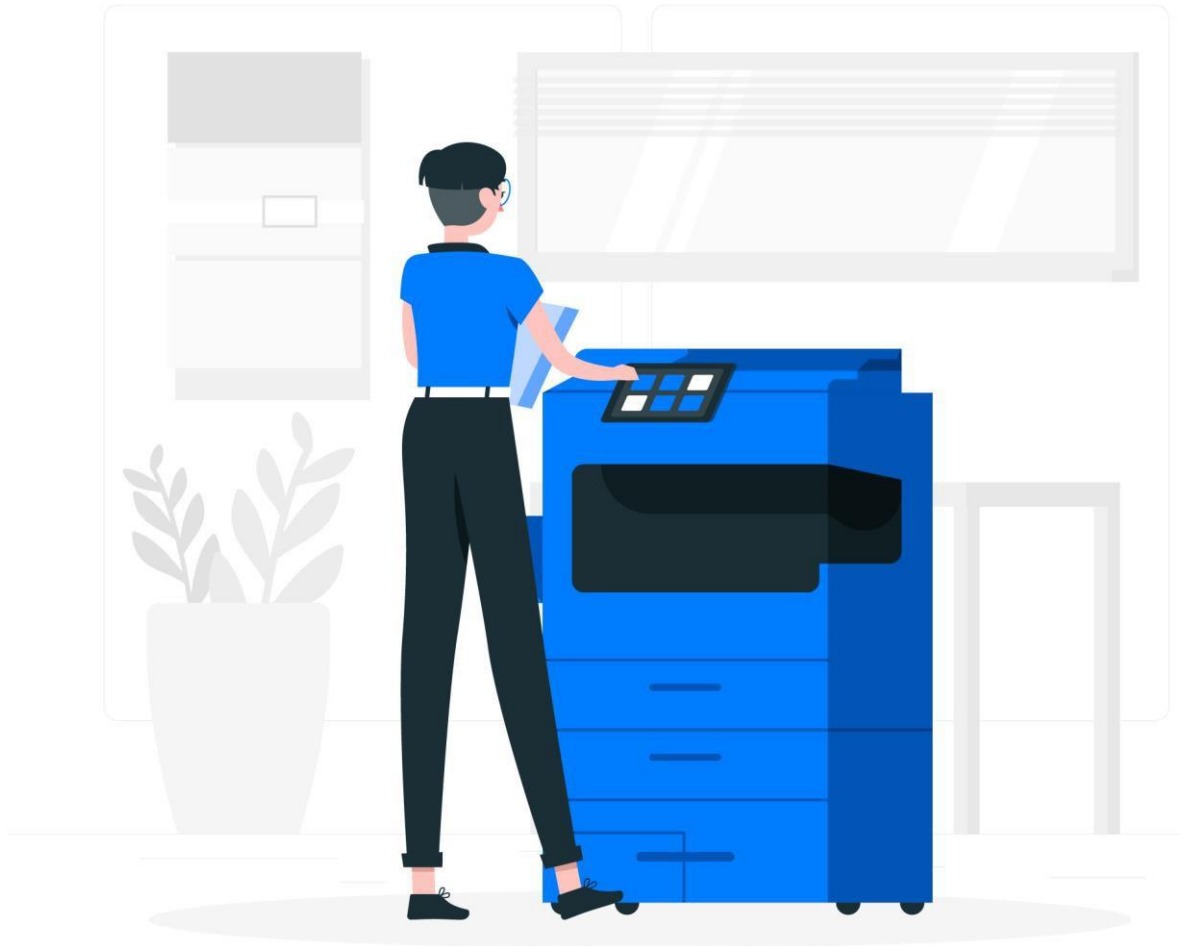
Permet passar a l'ordinador
un document que tenim en paper.
Això es diu escanejar.

Fotocopiadora

Permet fer 1 o més còpies d'un document
que tenim en paper.
Quan el document té moltes pàgines,
podem posar totes les pàgines
a la safata d'alimentació
i així la fotocopiadora les va agafant
i les va copiant.
No cal que les posem 1 a 1.

Equips multifunció

Permeten imprimir, escanejar i fotocopiar
amb una mateixa màquina.
Aquests equips poden estar connectats a un ordinador
o a molts ordinadors a través de la xarxa.



10. Nocions bàsiques sobre màquines reproductores



VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Temari. Escala auxiliar bàsica de suport administratiu



Nocions bàsiques sobre màquines reproductores.

Índex

1. Reprografia de documents.
2. Altres màquines complementàries a la reprografia.
3. L'encàrrec.
4. Normes de seguretat, salut laboral
i protecció ambiental.



1. Reprografia de documents

Els homes i les dones copiem textos, imatges i dibuixos.
Amb això, podem comunicar una cosa a molta gent.
També podem guardar un document per a no perdre'l.
I podem treballar en les còpies dels documents
i no fer malbé l'original.

La reprografia és la tasca de fer una o més còpies d'un document.
Per fer-ho, es poden utilitzar diferents mitjans,
Com ara la fotografia
o la **digitalització**.

La **digitalització** és fer
una còpia d'una cosa en
format electrònic.

Cada còpia es fa en un material diferent.
Per exemple, podem fer còpies
en paper, en un CD o en un DVD,
en l'ordinador o en una màquina de copiar.
I, per exemple, el paper pot tindre diferents mides,
pot ser DIN A4, que és semblant a un foli,
o DIN A3, que és un pòster més gran.
Hi ha moltes maneres de copiar documents.
El que més s'usa en l'Administració és la fotocòpia.



Hi ha diferents màquines per a reproduir o copiar documents:



Fotocopiadora



Impressora



Escàner

Fotocopiadora

La fotocopiadora és la màquina que més usa l'Administració per a fer còpies en paper, encara que ara ja a molts llocs utilitzen les noves tecnologies i fan documents electrònics.



La fotocopiadora serveix per a traure una còpia idèntica d'un document. Aquesta còpia es diu fotocòpia. La fotocopiadora és ràpida i fàcil d'usar i n'hi ha molts models diferents. Amb la fotocopiadora també podem ampliar un document o reduir-lo, o copiar el document per les dues cares i organitzar els fulls. També podem enquadrar-lo i engrapar les còpies.



Hi ha fotocopiadores que tenen més funcions,
per exemple, la funció d'imprimir, el fax o l'escàner,
i poden usar molts tipus de paper i còpies de color.

Hi ha diferents classes de fotocopiadores.

Segons la grandària de la fotocopidora
i la capacitat de fer còpies que tinguen,
les fotocopiadores poden ser:

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

Poden utilitzar el tòner en pols o el tòner líquid.

El tòner és el producte que utilitzen per a fer les còpies.

Fotocopiadores professionals o d'alta producció.



Són les més completes,
les que tenen més funcions
i poden fer més coses.

Per exemple, poden:

- Engraprar.
- Fotocopiar un document
a dues cares, per davant i per darrere.
- Poden fer moltes còpies alhora.

Hi ha fotocopiadores que fan 120 còpies
en 1 minut.



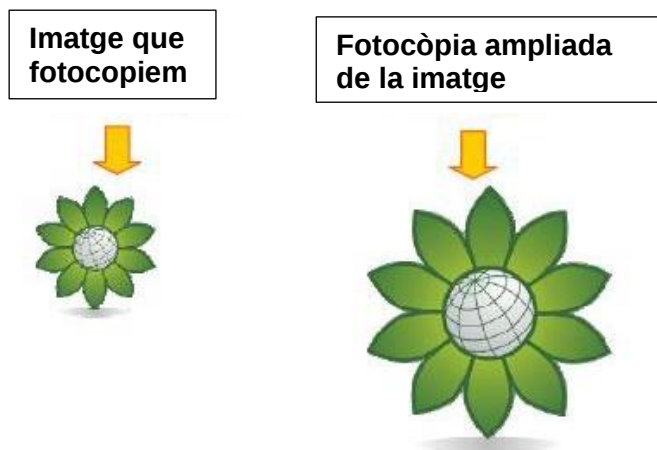
Fotocopiadores d'oficina.

Són les fotocopiadores més utilitzades.

A més de copiar documents, poden fer altres coses:

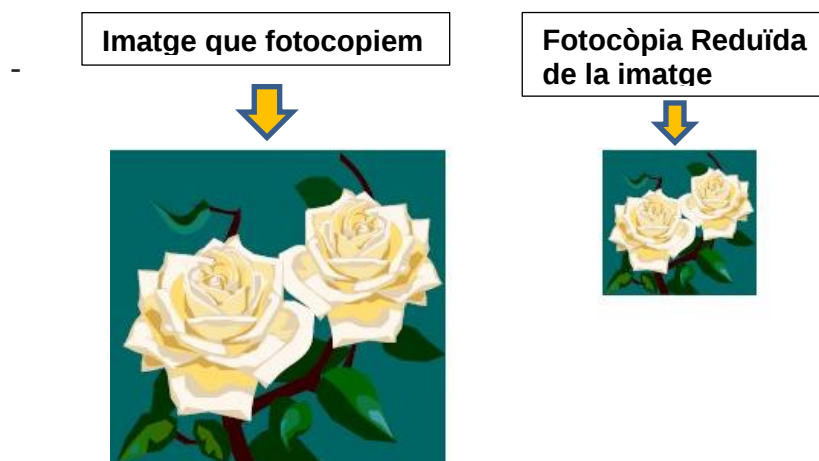
- Ampliar un document.

És a dir, fer-lo més gran.



- Reduir el document.

És a dir, fer-lo més xicotet.



- Les fotocopiadores d'oficina poden traure les còpies en tres mides de paper.



Fotocopiadores que utilitzen tòner



El tòner és el producte que utilitzen les fotocopiadores per a fer les còpies.

És com la tinta dels bolígrafs.

Una fotocopiadora sense tòner no fa fotocòpies.

El tòner s'ha de canviar
quan la fotocopiadora avisa.



Les fotocopiadores que utilitzen tòner líquid,
el guarden en unes cubetes.

Com funciona una fotocopiadora.

Utilitzar una fotocopiadora és fàcil.

Cal seguir uns passos per a utilitzar-la.

Engegada



La primera cosa que cal fer
és posar en marxa la fotocopiadora
per a poder fer una còpia.

Té un interruptor amb dues posicions.

On significa que està engegada.

Off significa que està apagada.



El botó per a engegar i apagar les màquines és semblant al d'aquesta imatge.

És com unir un zero i un 1.

El zero significa que no hi ha res i està apagat. i l'1 que hi ha alguna cosa i està engegat.

Escalfament

Quan posem en marxa la fotocopidora, comença a escalfar-se.

Hem de tindre l'interruptor en On.

Mentre s'escalfa, encara no podem fer fotocòpies, però podem anar col·locant l'original que volem copiar.

La fotocopidora té una llumeta d'espera mentre s'està escalfant.

Quan aquesta llum s'apaga, se n'encén una altra, que és la llumeta que indica que ja es poden fer fotocòpies.

Col·locació de l'original



En primer lloc, hem d'obrir la tapa de la fotocopidora. Hi veurem un vidre.

Damunt d'aquest vidre és on hem de posar l'original que volem copiar.

Podem posar l'original en horitzontal o vertical, segons com siga de gran.

El que volem copiar ha d'estar cap avall mirant el vidre.

Després, cal tancar la tapa de la fotocopidora.

Així, la llum que ix de la fotocopidora no ens molesta.



Altres llocs on es col·loca el paper poden ser:

- La safata lateral.
- La safata superior.

Hem de comprovar que hi ha paper a la safata del paper per a poder començar a fotocopiar.

Fotocopiat o reproducció de documents.

1. Després d'haver posat en marxa la fotocopidora i d'haver esperat el temps d'escalfament, ja podem començar a fer fotocòpies.
2. Obrim la tapa de la fotocopidora.
3. Col·loquem l'original sobre el vidre mirant cap avall, si no ho hem fet durant l'escalfament.
4. Indiquem a la fotocopidora el nombre de còpies que volem fer.

Com ho hem de fer?

A la part frontal de la fotocopidora hi ha una pantalla on apareixen nombres i un teclat semblant al del telèfon, del 0 al 9.

Nombre



Teclat





Les tecles ens serveixen per a dir-li a la fotocopiadora el nombre de còpies que volem fer.

I a la pantalla podem veure el nombre que hem marcat per a comprovar si és correcte.



Per exemple, si volem fer 6 còpies,
al teclat premem el nombre 6,
i a la pantalla apareixerà el nombre 6.

5. També podem fotocopiar un document més clar o més fosc que l'original.



Mes clar

Mes oscur

Normal

Com ho hem de fer?

A la part frontal de la fotocopiadora hi ha tres tecles amb els símbols de la imatge. Si la fotocòpia ix molt clara, podem repetir-la prement la tecla més fosc.

Si la fotocòpia ix molt fosca, podem repetir-la prement la tecla més clar.



6. En aquest moment hem d'indicar

si volem una còpia més gran

o més xicoteta que l'original.

Com ho hem de fer?

Per a canviar-ne la grandària, hem de buscar

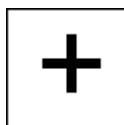
al panell frontal el nombre 100%.

Aquest nombre vol dir que la grandària

de la còpia és igual al de l'original.



Per a augmentar la grandària de la còpia
i fer el text o imatge més gran,
podem prémer una d'aquestes dues tecles:



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

A la pantalla, el nombre 100%

pujarà d'un en un.

Anirà molt poc a poc,

per exemple, 101%, 102% o 103%.



Aquesta tecla serveix per a augmentar de manera ràpida
la grandària de la fotocòpia.

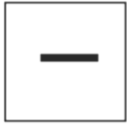
A la pantalla, el nombre 100%

pujarà més ràpidament.

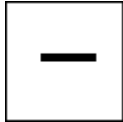
per exemple, 115%, 122% o 141%.

Com més gran siga el nombre,

més gran serà el text o imatge de la còpia.



Per a reduir la grandària de la còpia
i fer el text o imatge més xicotet,
cal prémer alguna de les tecles de la imatge:



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

A la pantalla, el nombre 100%
baixarà d'un en un.

Anirà molt poc a poc,
per exemple, 99%, 98% o 97%.



Aquesta tecla serveix per a reduir de manera ràpida
la grandària de la fotocòpia.

A la pantalla, el nombre 100%
baixarà més ràpidament,
per exemple, 93%, 82% o 75%.

Com menor siga el nombre,
més petit serà el text o imatge de la còpia.

Sempre que siga possible, hem de fotocopiar a 2 cares.

7. Les fotocòpies que ixen de la fotocopidora,
es guarden en una safata de la fotocopidora.
8. Quan hem acabat, hem d'arreglar de la safata
totes les fotocòpies que hem fet.
9. Quan ja hem fotocopiat un document d'un sol full,
l'hem de traure de la fotocopidora.



Obrim la tapa.

Llevem l'original del vidre

quan la llum s'ha apagat.

Ara ja hi podem posar un altre document

que volem fotocopiar.

Manteniment de la fotocopidora.

Per tindre bona cura de la fotocopidora i que no es faça malbé cal tindre en compte diverses coses:

- Desconnectar l'interruptor principal abans de netejar-la.
- Netejar el vidre amb un drap humit amb alcohol o un detergent suau.
No s'ha d'usar dissolvent.
- Llevar l'endoll de la llum quan no s'utilitzarà durant un temps llarg.
- Canviar el cartutx del tòner quan la fotocopidora avisa.
- Posar paper a les safates de càrrega de paper cada dia o quan la fotocopidora avisa.

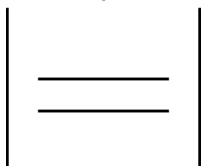
Complicacions que pots trobar en la fotocopidora

- Parpelleig de l'indicador de paper.

Quan s'encén la llum de l'indicador de paper, poden passar 2 coses:

Que la fotocopidora no tinga paper.

Que tinga paper, però que estiga mal col·locat a les safates.



Aquesta és la imatge que pot aparèixer per a indicar que hi ha un problema.

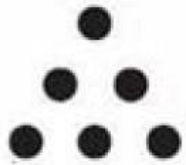


Per a solucionar aquest problema, cal comprovar que hi ha paper.

Si no hi ha paper, n'hi posem.

Després comprovem si el paper està ben posat.

Si no està ben posat, el col·loquem bé.



- Indicador de canvi del tòner encès.

El tòner és el producte que utilitzen les fotocopiadores per a fer les còpies.

És com la tinta dels bolígrafs.

Quan s'encén l'indicador del tòner, és perquè cal canviar-lo.

La fotocopiadora avisa perquè no hi ha prou tòner per poder fer fotocòpies.

Per a canviar el tòner cal seguir uns passos:

1. Obrim la part frontal de la fotocopiadora.
2. Traiem el cartutx usat de la fotocopiadora.
3. Agitem el cartutx nou per a fer més molleta la pols del tòner.
4. Llevem la tapa del cartutx nou.
5. Posem el cartutx al seu lloc.

L'espentem una miqueta per a col·locar-lo bé.

6. Tanquem la part frontal de la fotocopiadora.

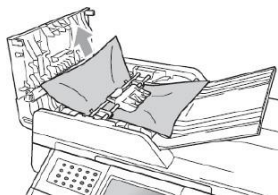


- El símbol que el paper està encallat està encès.

Quan s'encalla el paper, la fotocopiadora es para i s'encén el símbol que indica el lloc on hi ha l'encallament.

Per a solucionar-ho, hem d'apagar la màquina i traure'n el paper.

Després, podem continuar fotocopiant.



Quan s'encalla el paper dins de la fotocopidora, també s'encén el símbol d'encallament.

I també hem de traure'n el paper.



En primer lloc, hem de saber en quina part de la fotocopidora s'ha encallat el paper.

Després, obrim la part on estiga el paper i el traiem amb cura.

No en pot quedar cap trosset, de paper.

Tornem a tancar la tapa i continuem fotocopiant.

- La fotocopidora no fa còpies o no imprimeix.



La fotocopidora pot no funcionar perquè no té paper o està encallat.

També, perquè no està ben tancada la tapa frontal.

Aquesta tapa protegeix tot l'interior de la fotocopidora.

Totes les tapes de la fotocopidora han d'estar ben tancades perquè funcione.

Si totes les tapes estan ben tancades i el paper no està encallat i la fotocopidora continua sense funcionar, cal avisar al cap.

També es pot avisar al servei tècnic perquè arregle la fotocopidora.



- Les còpies ixen molt clares.



Les fotocòpies poden eixir clares perquè falta tòner.
Llavors, cal canviar el tòner.

Hi ha molts models de fotocopiadores
i cada fotocopiadora pot ser diferent.
Per això, és important llegir el llibre d'instruccions.

Impressora

La impressora és una màquina que es connecta a l'ordinador.
Es pot connectar amb un cable o en xarxa amb diversos ordinadors.
En xarxa és per internet sense cables.
Per a poder imprimir has de saber com funciona l'ordinador.



La impressora permet fer còpies en paper
dels documents que tenim a l'ordinador.
Utilitza cartutxos de tinta o tecnologia làser.
Imprimir en tinta és més car
que imprimir amb tecnologia làser.

Escàner



L'escàner és una màquina
que permet digitalitzar documents.
Digitalitzar és convertir documents
que estan en paper en documents
que es guarden a l'ordinador.
Aquests documents també es poden imprimir
des de l'ordinador.



Per fer-ho, necessites una impressora.

Algunes fotocopiadores

també tenen escàner i impressora.

En l'Administració pública s'utilitza molt aquesta màquina perquè permet copiar documents sense haver-los d'imprimir, i es poden guardar en un ordinador i després treballar amb ells. També poden ser enviats per correu electrònic.



2. Altres màquines complementàries a la reprografia

Hi ha diverses tasques complementàries a la reprografia, que poden acompanyar un document fotocopiats, per exemple, l'enquadernació.

L'enquadernació és unir diverses pàgines en un mateix document.

Poden unir-se amb grapes, amb canotet, espiral i altres tècniques.

Per a enquadrar es necessiten unes altres màquines.



Enquadernadores



L'enquadernadora és una màquina que uneix fulls en un mateix document.

Aquests fulls poden estar plegats o amb canotet.

Així els documents estan ordenats i ben presentats.

Quan són llibres, fullets o memòries és millor posar-los tapes o portades



Hi ha diferents classes d'enquadernadores segons com uneixen els fulls:

- Enquadernadora tèrmica.



És una màquina que utilitza una substància adhesiva per a enquadernar els fulls.

La màquina escalfa aquesta substància.

Quan es refreda, deixa ben enganxats els fulls.

- Enquadernadores que perforen el paper.

Aquestes màquines foraden tots els fulls i les tapes d'una banda, i després podem unir els fulls amb una peça de metall o plàstic que es diu espiral.

Són molt utilitzades a les oficines.



Enquadernadora de canotet



Enquadernadora d'espiral



- Grapadores

Aquesta màquina serveix per a unir fulls amb grapes.

Les grapes són peces metàl·liques primes.

Els seus extrems es claven al paper

i es dobleguen per a unir els fulls del document.



Hi ha grapadores manuals i elèctriques.

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

Quan fem pressió sobre el cap de la grapadora, ixen les grapes i grapen els fulls.

La grapadora elèctrica fa el mateix, però de manera automàtica.



- Destructores de paper

Són màquines elèctriques que destrueixen el paper.

Trituren el paper en tires molt fines o en quadradets.

Així, no es pot llegir res del que hi posava.

Aquests trossets de paper cauen en una bossa que hi ha a la part inferior de la màquina.

En totes les oficines hi ha molts papers, com ara cartes, fullets, faxos.

Tots aquests papers no es poden guardar sempre i cal que ens en desfem.



Com destruir el paper:

1. El paper que volem destruir s'ha de ficar en la ranura de la destructora.



2. El paper es tritura en tirs molt fines o en quadradets.



3. El paper triturat cau a una bossa.



4. Quan la bossa és quasi plena, cal buidar-la o canviar-la.





3.L'encàrrec

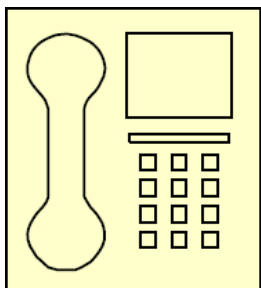
L'encàrrec és la tasca que has de realitzar.

El treball que et demanen.

En aquest cas, l'encàrrec és fotocopiar
i preparar uns documents.

Recollida i transmissió de missatges

Et poden demanar treballs per telèfon,
deixant-te alguna nota escrita
o anant al teu lloc de treball a demanar-los.
Recorda les normes de cortesia.



Per a fer un encàrrec per telèfon hem de seguir aquests passos:

Despenja el telèfon, digues qui ets i saluda.



Escolta el que et demanen i pren-ne nota.

Tingues a mà un paper i un boli.

Pren nota del nom de la persona que et demana el treball.

Escriu també la data i l'encàrrec.



Pregunta si tens dubtes.

És important preguntar:

- Quantes còpies en volen.
- En quina mida de paper.
- Si són en blanc i negre o còpies en color.
- Quant temps tens per a fer el treball.



Repeteix l'encàrrec a la persona que te'l demana per a assegurar-te que ho has anotat tot bé.



Acomiada't amb amabilitat.



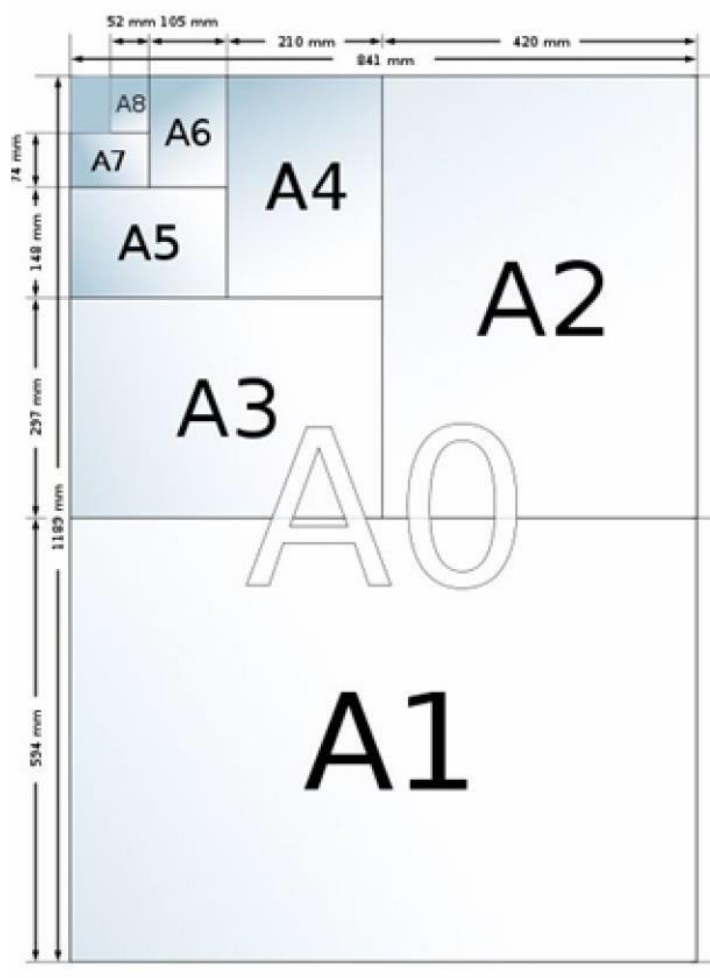
Característiques dels originals

Per a fer bé el teu treball has de conèixer:

Les característiques dels documents que has de fotocopiar.

Ens poden demanar fotocòpies:

- En mides diferents de paper.
- En blanc i negre o en color.
- I per una cara només o per les dues cares.



Les mides de paper més utilitzades són:

DIN A4. Que és com un foli.
Aquesta és la mida normal.

DIN A3. És com 2 folis
col·locats junts.
Com dos DIN A4 col·locats junts.

DIN A5. És la meitat d'un foli.
La meitat d'un DIN A4.



Passos que cal seguir per a fer una tasca



Arreplega l'encàrrec.



Prepara el document.



Fes les còpies que t'han demanat.



Ordena les còpies.



Enquaderna el document.

Grapa'l o posa'l en una carpeta amb totes les còpies.



Entrega les fotocòpies.



4. Normes de seguretat, salut laboral i protecció ambiental

Has de complir unes normes de seguretat per a utilitzar les màquines de reprografia:

- Llegir el manual d'instruccions.
- Apagar la màquina quan no s'usa durant molt de temps.
- Deixar-la refredar abans de tocar-la per dins.
- Usar guants per a canviar el tòner.
- Ventilar l'habitació on està la màquina cada dia.
- Si es desbarata, avisar al tècnic.
- No tocar els residus del tòner.
- Tindre llum a l'habitació on es fan les fotocòpies.
- Tancar la tapa de la fotocopidora quan es fan fotocòpies perquè no et moleste la llum als ulls.
- Anar amb compte amb la grapadora per no fer-te mal.
- Obrir els paquets de paper quan s'hagen d'utilitzar i no abans.
Així el paper es manté millor.

Les màquines destructores de paper són molt segures, però també cal anar amb compte quan les obrim i en buidem el paper.

El fem i residus de les màquines d'oficina, cal reciclar-los, així cuidem el medi ambient.

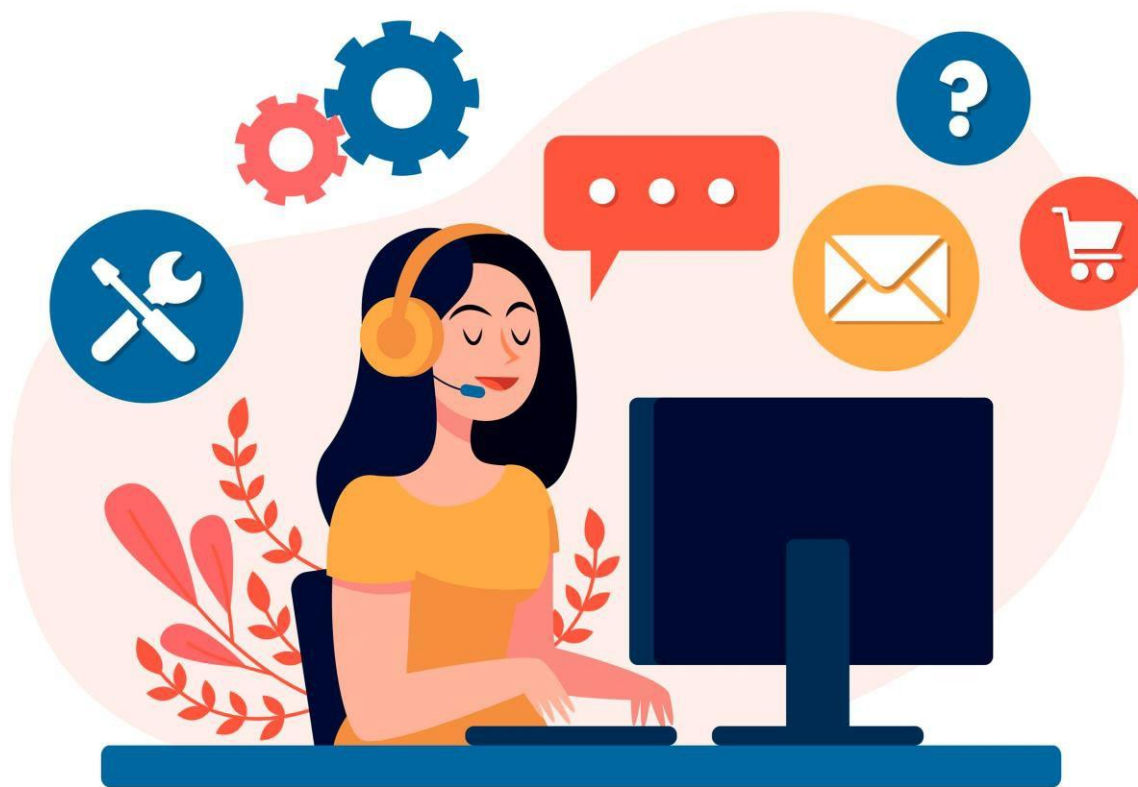
Hi ha empreses que s'encarreguen d'arreglar els residus.



Adaptat i validat per persones amb discapacitat intel·lectual.

© Logo europeu de Lectura Fàcil: Inclusion Europe.

Més informació en www.easy-to-read.eu



11. Control d'accés, identificació, informació, atenció i recepció del personal visitant





Control d'accés, identificació, informació, atenció i recepció del personal visitant

Índex

1. L'organització de l'Administració. Serveis i àrees de treball
2. Recepció de persones externes a l'organització
3. La comunicació
4. Tipus de clients i la seua relació amb la prestació de serveis
5. Manteniment de l'entorn físic



1. L'organització de l'Administració.

Serveis i àrees de treball

Per a donar informació al personal visitant,
sobre el centre de treball,
necessites conèixer les coses següents:

- L'organització de l'Administració.
- Els serveis.
- Les àrees de treball.
- Les nomenclatures amb què es designen els departaments.
La nomenclatura és el conjunt de noms usats
en una disciplina o ofici.
- Les persones que treballen en cada àrea i cada departament.
- El càrrec i tractament de cada persona.

L'organització en l'Administració.

És un grup de persones que coordina el seu treball
per a aconseguir un objectiu.

El treball es reparteix segons les funcions que té cada persona
i des d'una jerarquia d'autoritat i responsabilitat.

Una jerarquia és un ordre que s'estableix per categories o graus.



Una organització pot presentar-se a través d'un organigrama.
Un organigrama és un esquema de l'estructura d'una empresa.
L'organigrama reflecteix els diferents departaments que hi ha
i el nom de la persona responsable o l'autoritat.



El servei

El servei és cadascuna de les parts en què es divideix una administració.

S'anomena en funció de les activitats que s'hi fan.

En cada servei les persones que treballen tenen uns coneixements i unes habilitats diferents.

Per aquest motiu, hi ha diferents llocs de treball amb diferents activitats i responsabilitats.

A cada servei se'l coneix per unes sigles.

Una sigla és una lletra inicial o conjunt de lletres inicials que serveix com a abreviatura.

Per exemple:

Servei Administratiu de Seguretat, SAS

Àrea de treball

És el lloc on el treballador fa les seues tasques.

Per exemple:

Un despatx, una oficina o una recepció.





2.Recepció de persones externes a l'organització

Quan una persona visitant entra al centre de treball
presenta't i pregunta-li el que necessita.

Per a rebre les persones visitants i indicar-los on han d'anar
segueix aquestes indicacions:

- Fes un bon acolliment.
A vegades els clients arriben perduts
i no saben a qui preguntar o on anar.
- Acosta't a ell amb un somriure,
saluda i presenta't.
- Identifica el visitant.
- Pregunta què desitja i escolta el que ha de dir.
- Esbrina amb qui vol contactar o per què fa la visita.
- Dona la informació correcta sobre el que et pregunta.
- Usa un llenguatge fàcil i mostra confiança.
- Acompanya el visitant al lloc de la cita o contacte
i orienta'l sobre com pot arribar al lloc de la cita.

Si ja esperàvem la visita,
comunica a la persona per a qui és la visita
que ja ha arribat.

Para atenció a les eixides de les visites
i acomiada't amb educació.



Per a fer bé aquest treball
has de conèixer
les normes de cortesia, les normes de protocol
i saber què és la imatge corporativa.
A més, has de saber què és la cultura de l'empresa
i les característiques i costums d'altres cultures.

Normes de cortesia

Les normes de cortesia són frases o accions
que expressen respecte cap als altres.
Les normes de cortesia són les bones maneres
i són les mateixes per a tots i totes.
Quan vages a atendre la persona
visitant has d'utilitzar les normes de
cortesia.

Alguns exemples són:

- Obrir la porta per a ajudar que la persona passe.
- Deixar eixir abans d'entrar en un accés a un lloc.
- Saludar amb respecte:
bon dia, bona vesprada.
- Abans de preguntar qui és o on va,
dir: Per favor.
- Demanar disculpes si ens equivoquem:
Perdone.
- Acomiadar-se amb respecte i educació.
- Tractar la persona de vostè.



Normes de protocol



Les normes de protocol són el conjunt de regles que cal seguir quan atenem les persones. Aquestes normes indiquen com es tracten les persones. És important saber com hem d'actuar i vestir-nos segons la situació.

Normalment hem de tractar les persones visitants com a: senyor o senyora.

També hem de saber com tractar cada persona al centre de treball.

La imatge corporativa



La imatge corporativa és la imatge que l'organització vol donar.

Amb aquesta imatge l'organització transmet qui és, què fa i com ho fa.

En alguns treballs usen uniforme o alguna identificació oficial.

La identificació oficial és alguna cosa que diu qui eres en aquesta organització.

Per exemple, una targeta amb el teu nom, càrrec i imatge de l'entitat, que portes en la jaqueta per a identificar-te.

Si portes uniforme, has de portar-lo net, ben posat i cordat.

Si portes alguna identificació oficial, has de posar-la al lloc i de la manera establerta.



Cultura de l'empresa o d'una organització

La cultura d'una empresa o d'una organització és un conjunt de valors i normes.

Aquests valors i normes les coneixen i comparteixen tots els treballadors.

Tots han de comportar-se segons aquests valors i normes.

Per exemple, un valor és el respecte.

Todos els treballadors tracten totes les persones amb respecte.

Una norma per a complir aquest valor és usar les normes de cortesia o les normes de protocol.

Característiques i costums d'altres cultures



En atendre la persona visitant, pots trobar-te amb persones que tenen diferents característiques o costums. Aquestes persones poden parlar una altra llengua, usar altres normes de cortesia o vestir de manera diferent. És important tractar amb respecte totes les persones. Demana ajuda si no aconsegueixes comunicar-te amb ells.



3.La comunicació

Un home o una dona no es troben sols al món.

Al costat d'ell o d'ella hi ha altres persones amb les quals es comunica.

Per a comunicar-nos ho fem de maneres diferents.

Podem comunicar-nos amb gestos, mímica,
símbols, sons, paraules.

El procés de comunicació



La comunicació és un procés
pel qual transmetem informació,
idees, pensaments o sentiments
entre dues o més persones.

La comunicació s'usa de manera diferent,
depèn d'on estiguem o amb qui parlem.

A vegades haurem de parlar d'una manera
i altres vegades d'una altra.

Nivells en la comunicació entre les persones:



Nivell col·loquial:

s'utilitza en converses del dia a dia.

Aquest nivell també es diu nivell familiar.

Per exemple: parlem amb un amic
que ens trobem al carrer

i li preguntem:

Com ha anat l'estiu?



Nivell estàndard:

és un nivell formal però no especialitzat.

S'utilitza en els mitjans de comunicació.



Nivell especialitzat:

és un nivell formal específic de determinades professions.

Per exemple: en un judici, l'advocat crida el testimoni a declarar.

Perquè hi haja comunicació, tenim en compte diferents elements:



L'emissor:

és la persona que transmet el missatge,

és la persona que comunica alguna cosa.

Per exemple, quan escrius una carta a un amic,
tu eres l'emissor.



El receptor:

és la persona que rep el missatge,

és la persona que escolta o llig el missatge.

Per exemple, un amic rep una carta teua,
el teu amic és el receptor.

El missatge:

És la informació que l'emissor vol comunicar al receptor.

Per exemple, quan escrius una carta a un amic,
el missatge és el que escrius al paper,
és el que vols dir al teu amic.



El codi:

És el conjunt de signes i símbols que serveixen per a transmetre el missatge.

Perquè hi haja comunicació es necessita que l'emissor i el receptor usen el mateix codi.

Hi ha molts codis.

El més comú és l'idioma.

El canal:

És el mitjà pel qual el missatge de l'emissor arriba al receptor.

Per exemple, el canal usat per dues persones que són lluny és el telèfon.

El context:

És la situació en què es produeix la comunicació.

És tot el que hi ha al voltant del procés de la comunicació.

En quin moment es realitza,
com es realitza,
quines persones,
on.

Per exemple, el context d'una conversa de telèfon,
quin moment del dia és,
quina hora,
lloc on es troba l'emissor,
lloc on es troba el receptor,
què passa en aquest moment.



Comunicació verbal

La comunicació verbal es dona quan usem les paraules per a expressar-nos.

Hi ha 3 tipus de comunicació verbal:

- la comunicació oral,
- la comunicació telefònica
- i la comunicació escrita.



Comunicació oral

Es dona quan les persones parlen entre elles, una davant de l'altra.

Recorda que perquè hi haja comunicació tots han d'utilitzar el mateix codi, com pot ser l'idioma.



Comunicació telefònica

Es dona quan les persones ens comuniquem per telèfon.

El telèfon permet posar-nos en contacte de manera immediata amb altres persones.

És un mitjà de comunicació molt utilitzat.



Comunicació escrita

Es dona quan les persones es comuniquen a través de l'escriptura.

Podem trobar comunicació escrita en:

- les cartes,
- els telegrams,
- els anuncis del diari,
- els llibres,
- el correu electrònic,
- les revistes.



En els escrits és millor usar frases i paraules senzilles.

La forma de redacció ha de ser clara, precisa i breu.

La comunicació escrita es pot guardar
perquè perdura en el temps.

Per exemple, si un amic ens escriu una carta,
la carta ens durarà sempre, fins que la tirem.

Podem utilitzar la carta les vegades que vulguem.

Comunicació no verbal

La comunicació no verbal és la comunicació
que transmetem a través del nostre cos.

A través dels gestos, les postures corporals o les mirades.

La comunicació no verbal és igual d'important
que la comunicació verbal.

Moltes vegades el que transmetem amb el cos
ho fem sense adonar-nos-en.

Quan parlem amb algú
li diem amb el nostre cos
més del que creem.

Una postura o un gest que una altra persona fa
ens pot posar nerviosos, alegres,
optimistes, enfadats.

Per exemple, fa una estona que parles amb algú
i pels gestos que fa,
o per com et mira,
penses que aquesta persona
té alguna cosa que no t'agrada.



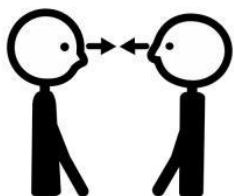
La postura:

la postura és la manera de col·locar el cos o una part del cos.

La postura que tenim en una conversa expressa els sentiments que tenim cap a una altra persona.

Per exemple, quan algú té els braços plegats està en actitud de defensa.

Una actitud de defensa és que la persona vol protegir-se i defensar-se, o que no vol parlar i per això tanca els braços. O si té els braços caiguts a banda i banda del cos, mostra una actitud oberta.



La mirada:

Els ulls són molt importants.

Podem dir moltes coses amb ells.

La manera de mirar expressa els nostres sentiments.

Hem de mirar als ulls quan parlem amb algú.

Les diferents mirades signifiquen coses diferents.

Per exemple:

Els ulls mig tancats signifiquen que no m'interessa molt la conversa.

Els ulls oberts en excés posen nerviós a qui et mira.

Abaixar la mirada quan et fan una pregunta ens posa incòmodes.

Per la mirada podem dir si la conversa ens interessa o no.



Els gestos:

Una altra manera de comunicar-nos de manera no verbal és a través dels gestos.

Els gestos ens donen gran quantitat d'informació.

Es poden fer amb les mans, els peus, el cap.

Com més difícil és el missatge que volem comunicar, més quantitat de gestos utilitzarem per a comunicar-lo.

Hi ha diferents gestos:



Gestos que enforceixen el que vols dir.
Per exemple, si dius silenci, per favor, i ho acompanyes amb el senyal de posar-se el dit a la boca tancada.



Gestos que expressen sentiments i emocions.
Gestos que responen a normes socials.
Per exemple, quan un cambrer o cambrera et mostra on pots seure.

El to de veu:

També es diu intensitat de la veu.

Té lloc quan parlem més fort o més baixet.

Això depèn de la distància que hi ha entre l'emissor i el receptor.

La intensitat de la veu podem anomenar-la entonació.

L'entonació que donem a les paraules a vegades és més important que les paraules que diem.



Els moviments corporals:

Els moviments corporals ens donen molta informació.

Expressem actituds i sentiments cap als altres.

Inclinar el cos cap avant en parlar
demostra interès i atenció.

Inclinar el cos cap arrere
demostra desinterès.

Fer un moviment amb els muscles
significa que dubtem.

Tenir l'esquena molt rígida
o rascar-nos el cos
significa que no en tenim ganes.

L'expressió facial:

A través de la cara expressem com ens sentim.

En la comunicació les expressions de la cara
ens donen molta informació.

Hi ha 6 emocions:

- Alegria
- Sorpresa
- Tristesa
- Por
- Ira
- Fàstic



Algunes expressions de la cara i els seus significats són:

- Moure les celles expressa dubtes.
O si les alcem vol dir que donem més importància a una paraula dins d'una frase.
- Fregar-se el nas significa que no estàs d'acord.
- Arrufar el front, arquejar les celles o obrir els ulls i la boca significa sorpresa.



El somriure:

El somriure s'utilitza per a expressar simpatia, alegria o felicitat.

Un somriure atrau el somriure dels altres, és una manera de relaxar la tensió.

El somriure té un efecte positiu.

Per exemple,

vam dir a una persona que estava trista i deprimida que imitara el somriure dels altres.

I després va millorar l'estat d'ànim de la persona.

El somriure no sempre significa alegria.

Podem riure perquè estem nerviosos o insegurs.

Quan tenim ganes de riure

i intentem ocultar el somriure

podem donar una mala imatge.



L'espai:

El lloc on som facilita
o dificulta la comunicació.

Si la distància entre emissor i receptor és curta
afavoreix una situació d'intimitat.

A vegades pot resultar incòmode trobar-se tan a prop.

Si la distància entre emissor i receptor és llarga,
sol significar timidesa o fredor.

Fredor significa que no t'interessa
el que t'estan dient.

Si a l'espai on parlem hi ha molta gent,
dificulta la comunicació entre dues persones.



Escolta activa:

L'escolta activa és una tècnica
per a tenir una bona comunicació.

És important escoltar
i entendre la informació de la persona que parla.

Per a entendre l'altre és necessari tenir empatia.

Empatia és posar-se en el lloc de l'altre.

Hem d'observar l'altra persona mentre
l'escoltem amb atenció.

És important:

- Identificar el que ens vol dir la persona.
- La persona ha de saber que l'estàs escoltant.

Per exemple, mira-la als ulls.

O dis-li que sí i afirma amb el cap.



- Evitar interrompre, deixar acabar.
- Parlar amb respecte.
- Usar una posició adequada del teu cos.
- Utilitzar un volum adequat de la veu.
- Pensar el que vols dir.
- Fer un resum per a comprovar que s'ha comprès.
- Evitar contar la teua història quan una altra persona necessita parlar-te.
- Evitar jutjar el que et conten.
- Evitar donar solucions i precipitar-se.

Precipitar-se és dir les coses abans de pensar-les
o abans que la persona acabe de parlar.

L'ús del telèfon

Quan parlem per telèfon el receptor no pot veure'ns,
però poden imaginar-nos amb facilitat.

Quan treballem i atenem el telèfon
donarem una imatge a la persona que atenem.

És important recordar que parlem en nom de l'organització.

Perquè la comunicació telefònica siga correcta
és important tenir en compte els aspectes següents.

L'emissor o la persona que telefona ha de:

- Preparar-se el que comunicarà.
- Identificar-se amb el seu nom complet
i l'organització des de la qual telefona.
- Exposar el motiu de la
telefonada, de manera breu i
clara.
- Vocalitzar perquè el receptor l'entenga bé.
- Utilitzar un llenguatge i paraules correctes.
- Controlar el to de veu, ni molt alt ni molt baix.



El receptor o la persona que respon ha de:

- Escoltar amb atenció l'emissor.
- Contestar de manera correcta.
- Col·laborar i ajudar en el que puga.
- Deixar que la persona acabe de parlar.
Hem d'evitar interrompre la conversa.
- Prendre nota de les dades importants
per a no oblidar res i prendre la informació bé.

La veu:

Quan parlem per telèfon

la veu substitueix la imatge,

és l'instrument amb què transmetem el missatge.

Hem de tenir cura del timbre i el to de la veu.

El timbre de la veu és la potència

amb què transmetem el missatge.

Una veu potent transmet seguretat.

Tractem de no cridar quan parlem per telèfon.

El to de la veu és el ritme que utilitzem quan parlem.

És bo que canvies el ritme de la veu

perquè no sembla tot igual.

El llenguatge:

Hem de parlar amb un llenguatge i un vocabulari senzill.

Cal fugir de les falques i frases fetes.

Les falques són paraules o frases que repetim

però no aporten res.

Per exemple: Entens? D'acord! Saps?



Les frases fetes són frases que no signifiquen el que sembla.

Per exemple aquesta frase:

Del que els ulls no veuen, el cor no se'n dol.

Aquesta frase vol dir que

si no veig alguna cosa, no sé què està passant.

I no patisc, no m'impresiona.

El silenci:

Els silencis en una conversa de telèfon

poden donar-se perquè

estic escoltant amb atenció.

Podem dir, per descomptat o sí,

entre silenci i silenci.

Així el receptor sabrà que l'escoltem.

Això es diu silenci positiu.

Si no contestem res a l'altra persona

i no li expliquem per què estem callats

pot pensar que no estem parant atenció.

Per exemple, un moment, miraré si he rebut

els documents que em diu.

El somriure:

Quan utilitzem el somriure en una conversa telefònica,

la conversa és més agradable i menys agressiva.



Barreres i dificultats comunicatives.

- Les emocions:

Les emocions afecten el missatge que dones en la comunicació.

Si són emocions extremes, poden perjudicar la conversa.

- El llenguatge:

Les paraules poden tenir significats diferents, segons l'edat, l'educació i la cultura de la persona.

Hem de tenir cura de les paraules que usem.

- L'ambient:

El soroll, les interrupcions
o la temperatura del lloc on som
són aspectes que ens envolten
i poden dificultar la comunicació.

- Verbals:

Són les maneres de parlar.

És una barrera en la comunicació:

- Parlar molt ràpid
- No explicar bé les coses
- No escoltar i interrompre



4. Tipus de clients i la seua relació amb la prestació de serveis

El client és una persona que necessita o vol aconseguir alguna cosa.

El client acudeix a un professional o a un servei.

El client també és el personal que visita el centre de treball que ofereix diferents serveis.

La prestació del servei és el que oferim al client per a donar resposta al que necessita.



Diversos exemples de clients són:

En un hospital, és el pacient.

A l'ajuntament, és el ciutadà o ciutadana.

A l'escola, l'alumne o alumna.

Hi ha dues modalitats d'atenció al client:

- El contacte directe:

És la comunicació cara a cara.

Es dona en un despatx, un taulell

o en una finestreta de l'oficina.

Té com a avantatge que facilita la comunicació.

Té com a inconvenient que es nota l'estat d'ànim.

- El contacte no directe:

Es realitza a través del telèfon, una carta,

nota, correu electrònic.



El client espera que:

- L'escoltem.
- Siguem amables.
- Li donem consell o orientació.
- Resolguem els seus problemes.
- Li parlem amb seguretat.

Tipus de clients:

- Dubtós o dubtosa.
- Insegur o insegura.
- Impacient.
- Respectuós o respectuosa.



5. Manteniment de l'entorn físic

És important que tingues la teua àrea
de treball neta i ordenada.

Tin més a mà el material
que uses amb freqüència.

Elimina els elements o objectes
que no necessites per a treballar.

Per exemple, els papers
i documents que no uses.

L'espai on treballes
i aculls els clients
ha de veure's sense acumulació de coses.
Evita que estiga ple de paquets.

És important que el teu lloc de treball
tinga bona llum
i bona ventilació per a treballar
de manera més còmoda.



Adaptat i validat per persones amb discapacitat intel·lectual.

© Logo Europeu de lectura fàcil: Inclusion Europe.

Més informació en www.easy-to-read.eu