



TEMARIO

Escala auxiliar básica de soporte administrativo

1. La Constitución Española de 1978.
2. Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Parte 1.
3. Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Parte 2.
4. Ley de la Función Pública Valenciana.
5. Igualdad efectiva de mujeres y hombres.
6. La Universitat de València. Parte 1.
7. La Universitat de València. Parte 2.
8. Prevención de riesgos laborales. Derechos y obligaciones.
9. Manejo básico de ordenadores.
10. Nociones básicas sobre máquinas fotocopadoras.
11. Control de acceso, identificación, información, atención y recepción de personal visitante.



1. La Constitución Española de 1978



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

Temario. Escala auxiliar básica de soporte administrativo



La Constitución española de 1978

Índice

1. La Constitución española de 1978
2. Valores superiores y principios inspiradores
3. Derechos y libertades



1. La Constitución española de 1978

La Constitución es la norma más importante de un Estado.
Es una ley superior a todas las otras leyes
o normas de un Estado.
Lo que dice la Constitución española hay que cumplirlo.

La Constitución dice cómo se organiza el Estado.
Establece la relación entre los poderes del Estado.
También establece la relación
entre los poderes del Estado y los ciudadanos.

Los poderes del Estado son:
El poder legislativo, que hace las leyes.
El poder ejecutivo, que pone en práctica las leyes.
El poder judicial que vigila que se cumplan las leyes.

La Constitución también dice cuáles son los derechos
más importantes de las personas,
cuáles son sus deberes
y cuáles son sus libertades públicas.

También contiene normas
sobre cómo se organiza el territorio en España.
Por ejemplo, los municipios o provincias
o las comunidades autónomas.

La Constitución Española tiene un **preámbulo**
y 11 Títulos.
Estos títulos incluyen en total 169 artículos.

Preámbulo:

explicación corta que
se da antes de hablar
sobre algo en
concreto.



También tiene unas **Disposiciones** que cierran la Constitución.
Las disposiciones valen igual que los artículos de la Constitución.
Las disposiciones con modificaciones o aclaraciones
de algunas cuestiones concretas.

En el Artículo 1 dice:
España se constituye como un Estado social
y democrático de derecho.

Esto quiere decir que:

- España es un Estado social porque el Estado interviene para atender las necesidades de la ciudadanía.
- Es un **Estado democrático** porque la Constitución es para la gente y porque la ciudadanía puede elegir a sus representantes.
- Es un Estado de derecho porque las leyes y normas jurídicas obligan a la ciudadanía y también a todos los poderes del Estado y a todas las instituciones.

Un **Estado democrático** es aquel que tiene una democracia como forma de gobierno, esto es que los ciudadanos y las ciudadanas votan para elegir quién dirige el país.

La Constitución Española trata temas muy importantes:

- En España hay una Monarquía Parlamentaria. Esto es que el Rey es el Jefe del Estado.
- Las Cortes Generales están formadas por el Congreso de los Diputados y el Senado. En el Congreso de los Diputados y en el Senado se reúnen los representantes políticos elegidos por la ciudadanía.



- La nación española es **indisoluble**.
La Constitución garantiza
la autonomía de las nacionalidades
y regiones de España
y la solidaridad entre ellas.
También garantiza la **autonomía**
de las corporaciones locales
que son los municipios y las provincias.

Indisoluble es que
no se puede separar
o dividir en partes.

La **autonomía** es la capacidad
que tiene una persona o un
grupo de personas para actuar
por ellas mismas sin depender
de nada o nadie.

- El castellano es la lengua oficial en toda España.
Las demás lenguas españolas también son oficiales
en sus comunidades autónomas.
Por ejemplo, el gallego es oficial en Galicia.
- La capital de España es la villa de Madrid.
- La Constitución Española reconoce
la existencia de los partidos políticos,
los sindicatos
y las asociaciones empresariales.
- Da a las Fuerzas Armadas la misión de garantizar
la **soberanía** e independencia de España
y la misión de defender su territorio.
- La bandera española
está formada por 3 franjas horizontales:
roja, amarilla y roja.
La franja amarilla es el doble de ancha
que cada una de las franjas rojas.

La **soberanía** es la
autoridad, el gobierno
propio.



En España hay 3 poderes del Estado:

1. El poder legislativo.

Es el poder que aprueba las leyes.

Está en las Cortes Generales,
que son el Congreso de los Diputados y el Senado.

2. El poder ejecutivo.

Es el poder que pone en práctica las leyes.

El poder ejecutivo en España

está en el Gobierno,

que está formado por el presidente o presidenta,

los vicepresidentes o vicepresidentas

y los ministros y ministras.

3. El poder judicial

Es el poder que valora si se cumplen las leyes

y castiga a quien no cumple las leyes.

También controla que el poder legislativo

y el poder ejecutivo cumplen las leyes.

RECUERDA:

La Constitución Española de 1978

es la norma más importante en España.

En la Constitución están los derechos fundamentales de las personas,
sus deberes y las libertades públicas.

La Constitución tiene las normas sobre

la organización territorial de España.

Esta organización es en comunidades autónomas,
provincias y municipios.

También tiene normas sobre el Gobierno.

La Constitución española está dividida en 11 títulos.

España es un Estado social y democrático de derecho.

En España hay Monarquía parlamentaria.

El Rey es el Jefe del Estado.

Los 3 poderes del Estado en España son:

- El poder legislativo.
- El poder ejecutivo.
- El poder judicial.



2. Valores superiores y principios inspiradores

El artículo 1 de la Constitución Española dice que un Estado social y democrático de derecho tiene como **valores** más importantes:

Valores son las cualidades y deseos importantes.

- La libertad.

La libertad personal y la libertad política.

Libertad para decir lo que pensamos.

Libertad para formar parte de una asociación, siempre que esta asociación sea legal.

Libertad para votar en las elecciones.

- La justicia.

La ley es para todas las personas

y para todas las organizaciones públicas y privadas.

La justicia es dar a cada persona

lo que le corresponde según sus necesidades.

- La igualdad.

Todos los españoles son iguales ante la ley.

No se puede discriminar a nadie por su religión, por su sexo, por su opinión,

ni por ninguna otra razón social o personal.

- El pluralismo político.

Son las diferentes ideas políticas.

La ciudadanía puede dar su apoyo a estas ideas políticas en los diferentes partidos y organizaciones.



Los **principios** inspiradores están en el **Preámbulo** de la Constitución Española. Los principios inspiradores son:

- Garantizar la convivencia democrática.
- Garantizar un orden económico y social justo.
- Que haya un Estado de Derecho.
- Proteger a todos los españoles y a todos los pueblos de España.
- El progreso de la cultura y de la economía.
- Crear una sociedad democrática avanzada.
- Colaborar por la paz y la cooperación de todos los pueblos de la tierra.

Principios son los objetivos, las cosas que tiene que proteger la Constitución.

Preámbulo es una explicación corta que se da antes de hablar sobre algo en concreto.

3. Derechos y libertades

Los derechos y libertades están en el Título 1 de la Constitución. Decimos derechos y deberes fundamentales de los ciudadanos porque son muy importantes para que un **Estado** sea **democrático**. Estos derechos están relacionados con la dignidad de la persona.

Los derechos fundamentales son:

- La igualdad ante la ley.
Todos los españoles son iguales ante la ley.
No se puede discriminar a nadie por su religión, por su sexo, por su opinión, ni por ninguna otra razón social o personal.
- El derecho a la vida.
El derecho a la integridad física y moral.
Esto es que nadie puede ser torturado, ni recibir un trato inhumano o humillante.

Un **Estado democrático** es aquel que tiene una democracia como forma de gobierno, esto es que los ciudadanos y las ciudadanas votan para elegir quién dirige el país.



- La libertad ideológica, religiosa y de culto.
Cada persona puede tener sus propias ideas y seguir su propia religión.
- Derecho a la libertad y a la seguridad.
- Derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- Derecho a vivir donde uno quiera y derecho a poder moverse por toda España.
- Derecho a pensar lo que uno quiera.
- Derecho a escribir, pintar o a hacer cualquier obra artística o científica de forma libre.
- Derecho a comunicar o recibir información verdadera sin que castiguen a la persona que lo hace.
- Derecho a reunirse de forma pacífica y sin armas.
- Derecho a formar parte de una asociación.
- Derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos y a acceder a cargos públicos.
- Derecho a la tutela judicial.
Esto es que el poder judicial protege a la ciudadanía.
- Derecho al principio de legalidad penal.
Esto es que las personas solo pueden ser condenadas por delitos que existen en las leyes en cada momento.
- Derecho a recibir una educación.
Y derecho a la libertad en la enseñanza.
- Derecho a ponerse en huelga.
- Derecho de petición individual y colectiva.
Esto es que los españoles tienen derecho a presentar una queja o una propuesta a las instituciones para pedir que actúen o den una solución a un problema.



Después de los derechos fundamentales,
la Constitución habla de los derechos y deberes de la ciudadanía.
Estos derechos y deberes de la ciudadanía son:

- Los españoles pueden y deben defender España.
- Las personas deben pagar impuestos según sus ingresos.
- Los hombres y las mujeres tienen derecho a casarse.
- Las personas tienen derecho a poseer cosas y a heredar cosas.
- Los españoles tienen el derecho y la obligación de trabajar.
También pueden crear empresas.

Después la Constitución habla de los derechos sociales
y políticos.
Estos derechos son:

- Las **instituciones** deben proteger a las familias.
- Las instituciones deben tomar decisiones
para ayudar a que haya trabajo para todas las personas,
mejore la calidad de vida de todos
y haya un reparto de la riqueza entre todos.
- España tiene Seguridad Social pública.
La Seguridad Social se encarga de pagar las pensiones
a los jubilados y dar ayudas sociales en casos de necesidad.
- Las personas tienen derecho a recibir protección para su salud.
- Las personas tienen derecho a disfrutar de la cultura.
- Las personas tienen derecho a disfrutar de la naturaleza.
- Las instituciones deben cuidar el patrimonio artístico
e histórico, como las catedrales, los monumentos
o las obras de arte.
- Los españoles tienen derecho a disfrutar
de una vivienda digna y adecuada.
- Las instituciones deben facilitar la participación de los jóvenes
en la sociedad.
- Las instituciones deben proteger a las personas con discapacidad.
- Las instituciones deben dar pensiones y servicios sociales
a las personas mayores.
- Las instituciones defienden los derechos de los consumidores.

Instituciones son
órganos de
gobierno que
dirigen los países
o ayudan a que
todo funcione
bien. Y que se
cumplan las leyes.
Por ejemplo, Les
Corts.



- Las personas pueden crear organizaciones de profesionales, por ejemplo, de agricultores o de comerciantes.

Todos estos derechos tienen una protección especial.

La Constitución Española crea el cargo

de Defensor del Pueblo

para la defensa de estos derechos.

RECUERDA:

Los derechos y libertades están en el Título 1 de la Constitución.

Decimos derechos y deberes fundamentales de los ciudadanos porque son muy importantes

para que un Estado sea democrático.

Estos derechos están relacionados con la dignidad de la persona.

Los principios de la política social y económica son derechos sociales.

Estos derechos sirven para construir el Estado Social.

Para defender los derechos y libertades de la ciudadanía

la Constitución crea el cargo de Defensor del Pueblo.

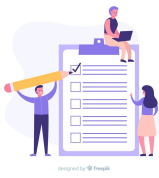


2. Ley de procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas. Parte1



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

Temario. Escala auxiliar básica de soporte administrativo

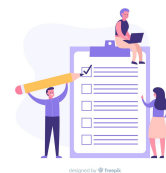


Ley de procedimiento administrativo común

Índice

La Ley 39/2015, de 1 de octubre,
del Procedimiento Administrativo Común
de las Administraciones Públicas.

1. Características generales.
2. Los interesados en el procedimiento administrativo.
3. Los registros administrativos.
4. Los actos administrativos



1. Características generales

La **Administración Pública** actúa según dicen la ley y el Derecho.

La Constitución Española dice que el Estado tiene **competencia exclusiva** sobre el **procedimiento administrativo común**, sin perjudicar la organización de las Comunidades Autónomas.

La Ley 39 del año 2015 es la Ley de Procedimiento Administrativo Común.

Esta ley regula:

- Las normas para que los actos administrativos sean válidos y eficaces.
- El procedimiento administrativo común a todas las Administraciones Públicas.
- Incluye como especialidades del procedimiento administrativo común: los procedimientos sobre **potestad sancionadora** y **responsabilidad patrimonial**.
- Los principios que se deben cumplir para hacer leyes y reglamentos.
- Esta ley se aplica a todo el Sector Público.

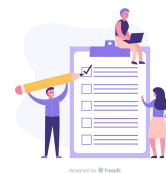
Administración es el conjunto de órganos administrativos que realizan unos trabajos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, organizaciones e instituciones. Por ejemplo, cuando nos ponemos enfermos acudimos a la administración sanitaria, es decir, a un hospital.

Cuando alguien tiene **competencia exclusiva** es que sólo esa persona o organismo puede hacer el trabajo.

Procedimiento administrativo común garantiza la buena actuación de las administraciones públicas. Son todas las gestiones y actuaciones que hay que hacer para conseguir algo de la Administración.

La **potestad sancionadora** es el poder o la capacidad que tiene alguien para sancionar o castigar.

La **responsabilidad patrimonial** es la obligación de responder con tu dinero o tus propiedades cuando haces algo que perjudica a alguien.



El Sector Público es:

- La **Administración** General del Estado.
Por ejemplo, los ministerios.
- Las **Administraciones** de las Comunidades Autónomas.
Por ejemplo, las consellerias de la Generalitat Valenciana.
- Las Entidades que forman la Administración Local.
Por ejemplo, los ayuntamientos, las diputaciones y las **mancomunidades**.
- El sector público institucional.

Administración es el conjunto de órganos administrativos que realizan unos trabajos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, organizaciones e instituciones.
Por ejemplo, cuando nos ponemos enfermos acudimos a la Administración sanitaria, es decir, a un hospital.

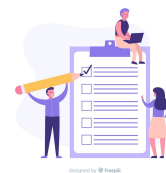
Mancomunidad es una agrupación de municipios y provincias para compartir servicios u otras cosas.

2. Los interesados en el procedimiento administrativo

Los interesados son personas interesadas en un **procedimiento administrativo**:

- Los que inician el procedimiento.
- Los que tengan derechos o intereses a los que pueda afectar la resolución de ese procedimiento.
Estas personas tienen que decirlo a la Administración antes de la resolución definitiva.

Procedimiento administrativo común garantiza la buena actuación de las administraciones públicas. Son todas las gestiones y actuaciones que hay que hacer para conseguir algo de la Administración.

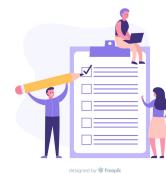


Derechos de los ciudadanos en el proceso administrativo.

El artículo 13 dice los derechos que tienen las personas en su relación con las **Administraciones Públicas**. Estos derechos son:

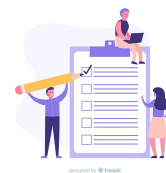
- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través del punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A recibir ayuda para usar los medios electrónicos en su relación con la Administración.
- A usar las lenguas oficiales de su Comunidad Autónoma.
- A tener acceso a la información pública, a los archivos y a los registros según las normas de aplicación.
- A ser tratados con educación y con respeto por las autoridades y empleados públicos.
- A exigir responsabilidades a las Administraciones Públicas y a las autoridades si hacen algo mal.
- A obtener y usar la identificación y firma electrónica como dice esta ley.
- A la protección de sus datos, en especial todos los datos que están en los ficheros y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualquier derecho que esté en la Constitución y en las leyes.

Administración es el conjunto de órganos administrativos que realizan unos trabajos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, organizaciones e instituciones. Por ejemplo, cuando nos ponemos enfermos acudimos a la Administración sanitaria, es decir, a un hospital.



El artículo 53 dice los derechos que tiene el interesado en el proceso administrativo:

- A conocer, en cualquier momento, cómo van los trámites del procedimiento administrativo en el que están participando.
También tiene derecho a tener una copia de todos los documentos que forman parte de ese procedimiento administrativo.
- A saber, quiénes son las autoridades y el personal de las Administraciones Públicas que son responsables en los procedimientos administrativos.
- A no presentar documentos originales.
En casos puntuales, la Administración Pública puede pedir originales, pero el interesado tiene derecho a recibir una copia autenticada de ese original.
- A no presentar documentos que no sean obligatorios para ese procedimiento.
A no presentar documentos que ya tenga la Administración Pública.
A no presentar documentos que haya hecho la Administración Pública.
- A presentar escritos y documentos para defenderse, según establece la ley.
Los órganos que dictan la resolución deben tener en cuenta estos escritos o documentos.
- A estar bien informados de todos los aspectos legales y técnicos que sean importantes para el proyecto o la solicitud que van a hacer.
- A actuar ayudados por un asesor para que defienda sus intereses, si lo necesitan.



- A pagar lo que corresponda por medios electrónicos.
- Cualquier otro derecho que reconozca la Constitución y las leyes.

Relaciones del ciudadano con la Administración.

El artículo 14 dice cómo se tiene que relacionar el interesado con la **Administración Pública**.

Las personas físicas pueden elegir cómo se relacionan con la Administración Pública.

Hay algunos casos en que es obligatorio relacionarse por medios electrónicos.

Están obligadas a relacionarse por medios electrónicos:

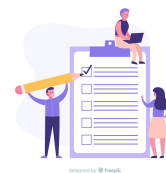
- Las personas jurídicas.
- Las entidades sin personalidad jurídica. Son los profesionales que para su trabajo están obligados a estar **colegiados**.
- Los representantes de un interesado que está obligado a relacionarse por medios electrónicos con la **Administración Pública**.
- Los empleados de las Administraciones Públicas.

Administración es el conjunto de órganos administrativos que realizan unos trabajos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, organizaciones e instituciones.

Por ejemplo, cuando nos ponemos enfermos acudimos a la Administración sanitaria, es decir, a un hospital.

Los **colegiados** son personas que forman parte de un órgano colegiado. Esto es una institución formada por personas de una misma profesión.

La **Administración Pública** puede obligar a relacionarse de forma electrónica con ella a algunos colectivos.



3. Los registros administrativos

Los registros son las vías de comunicación entre los interesados y la Administración Pública.

Cada Administración tendrá un Registro Electrónico General. En este Registro Electrónico General se pueden presentar documentos.

Cada registro administrativo debe tener la siguiente información:

- Número de registro.
- La fecha y la hora en la que se presenta.
- Quién es el interesado.
- Órgano administrativo que envía el escrito o la documentación.
- Órgano administrativo al que se envía.
- Algo de información sobre el contenido del documento.

4. Los actos administrativos

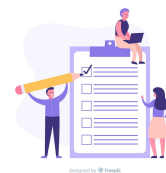
Qué son los actos administrativos.

Un acto administrativo es una declaración o un juicio que hace una persona de la Administración Pública. Esta declaración o este juicio están dentro de un procedimiento administrativo anterior.

Ejemplos de actos administrativos:

Dar o no dar una jubilación.

Dar una licencia para vender algo.



Los actos administrativos se hacen por escrito y por medios electrónicos.

Hay algunos casos de actos administrativos que se hacen de otra manera, por ejemplo, actos verbales, de palabra.

No todos los actos administrativos tienen efectos. Los actos que no cumplen lo que dice el **ordenamiento jurídico** pueden no valer y no tener efecto. En este caso serían actos nulos de pleno derecho o bien actos anulables.

Ordenamiento jurídico: normas que regulan la organización del poder, y también los derechos y las obligaciones de los ciudadanos.

La ley permite que tanto la Administración Pública como los interesados puedan corregir errores.

Plazos.

Existen plazos para gestionar o tramitar asuntos con la Administración. Estos plazos obligan tanto a la Administración Pública como a los **interesados**.

Los **interesados** son las personas interesadas en un procedimiento administrativo.

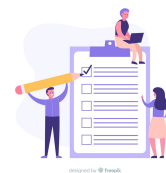
La Ley de Procedimiento Administrativo Común dice que los sábados no son **días hábiles** para el procedimiento administrativo.

Los **días hábiles** son todos menos los sábados, los domingos y los festivos.

La ley prevé que se puedan ampliar o suspender los plazos en algunos casos.

Motivación.

La Administración Pública tiene que decir la razón, el motivo por el que dicta un acto. Tiene que justificar los hechos y las normas en las que se apoya ese acto. Esto es la motivación.



Notificación y publicación.

Notificación.

La notificación tiene como objetivo que los interesados conozcan las resoluciones y los actos administrativos que afectan a sus derechos y a sus intereses.

La Administración Pública está obligada a notificar sus actos y sus resoluciones.

El plazo para hacer la notificación es de 10 días a partir de la fecha en la que se dicta el acto.

La notificación debe tener:

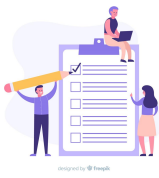
- El texto completo de la resolución.
- Debe decir si es definitiva o no.
- Debe decir si el interesado puede poner algún **recurso**, administrativo o judicial, y el plazo que tiene.

Un **recurso** es una reclamación o queja.

Las notificaciones por medios electrónicos se hacen:

- En la sede electrónica de la Administración o el organismo.
- A través de la dirección electrónica.
- En ambos sistemas.

Cuando se accede por medios electrónicos al contenido de una notificación, esta notificación ya es válida.



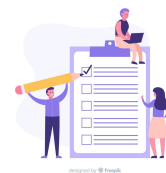
Publicación.

Los actos administrativos se publican cuando lo dicen las normas que regulan ese procedimiento o cuando se considera que es de interés público.

Los actos administrativos se publican siempre. La publicación se hace en el diario oficial del órgano que corresponda. En la Comunitat Valenciana se hacen las publicaciones en el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana. También se llama DOGV.

Silencio administrativo.

La Administración Pública está obligada a dictar resolución y a notificar esa resolución. Cuando no hay respuesta hablamos de silencio administrativo.



RECUERDA:

La Administración es el conjunto de órganos administrativos que realizan unos trabajos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, organizaciones e instituciones. Esto son servicios públicos.

Son personas interesadas en un procedimiento administrativo:

- Los que inician el procedimiento.
- Los que tengan derechos o intereses a los que pueda afectar la resolución de ese procedimiento.

La Ley 39/2015 regula:

- Los derechos de todos los ciudadanos ante las Administraciones Públicas, en un procedimiento administrativo.
- Los derechos que tiene el interesado en el proceso administrativo.

Los registros administrativos son la vía de comunicación entre los interesados y la Administración Pública.

Cada Administración deberá disponer de un Registro Electrónico Central y podrá disponer otros en sus diferentes órganos.

Un acto administrativo es una declaración o un juicio que hace la Administración Pública y suele estar dentro de un procedimiento administrativo.

Los actos administrativos se presumen válidos.

Esto es que son concretos.

Y producen efectos.

Esto es que tienen consecuencias desde la fecha en que se dicten, salvo que en ellos se disponga otra cosa.

Los trámites administrativos tienen plazos para su cumplimiento. La Administración Pública está obligada a notificar sus actos y sus resoluciones.

Silencio administrativo:

La Administración está obligada de dictar resolución y a notificarla.

Cuando no lo hace, se produce el silencio administrativo.



3. Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Parte 2



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

Temario. Escala auxiliar básica de soporte administrativo



Ley del Procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. Parte 2.

Índice

1. El procedimiento administrativo común
2. Estructura del procedimiento
3. Los recursos administrativos
4. Órganos administrativos
5. La competencia



1. El procedimiento administrativo común

Un procedimiento administrativo es una serie de pasos que se tienen que cumplir para que la Administración tome una decisión.

El procedimiento administrativo común está en la ley 39 del año 2015 que se llama Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

No hay que confundir un procedimiento administrativo con un expediente administrativo.

El expediente administrativo es el conjunto de documentos que se producen al hacer un procedimiento administrativo.

2. Estructura del procedimiento

El procedimiento administrativo común tiene 4 fases:

- Iniciación.
- Ordenación.
- Instrucción.
- Terminación.



Iniciación.

El procedimiento administrativo se puede iniciar de 2 maneras:

- De oficio.
Lo inicia la Administración.
- A instancia de parte.
Lo inicia la persona interesada.

Procedimiento administrativo de oficio.

Estos procedimientos los inicia el órgano de la Administración que tiene responsabilidad en ese procedimiento.

Puede ser:

- Por propia iniciativa.
El órgano de la Administración conoce el hecho e inicia el procedimiento.
- Como consecuencia de orden superior.
En este caso, es un orden superior el que pide que se inicie el procedimiento.
- A petición razonada de otros órganos.
Propone que se inicie el procedimiento un órgano de la Administración que no tiene responsabilidad en el tema pero lo ha conocido.
- Por denuncia.

Procedimiento administrativo a instancia de parte.

La persona interesada es la que pide que se inicie el procedimiento.



Ordenación.

La ordenación son una serie de principios.
Está el principio de **celeridad**.

Celeridad significa rapidez.

La Administración debe impulsar todos los trámites de todos los procedimientos.

Instrucción.

La instrucción es toda la actuación que hace la Administración desde que se inicia hasta que finaliza un procedimiento administrativo.

Los actos de instrucción en los que tenga que participar la persona interesada, hay que hacerlos para que sean cómodos para esta persona y compatibles con su trabajo.

Finalización del procedimiento.

La finalización del procedimiento administrativo puede ser por:

- Resolución.
Es el acto de la Administración Pública que resuelve las demandas o las peticiones que hacen las personas interesadas y otras relacionadas con el procedimiento.
- Desistimiento.
Si es un procedimiento de oficio la Administración puede desistir.
Si la Administración desiste tiene que decir la razón.
Las personas interesadas también pueden desistir de su solicitud.



- **Renuncia.**
La renuncia es abandonar la solicitud y dejar el derecho que se pide.
La persona interesada no puede volver a pedir ese derecho.
El desistimiento y la renuncia se hacen de forma que quede constancia.
- **Caducidad.**
Cuando la persona interesada no sigue un procedimiento que ha iniciado y no cumple los plazos que da la Administración, se produce la caducidad del procedimiento.
- **Por causas **sobrevenidas**.**
Que impiden seguir con ese procedimiento.
Tiene que hacerse una resolución final en la que se expliquen las razones de la finalización.
- **Terminación convencional.**
A esta terminación convencional o final del procedimiento administrativo se llega cuando se firman acuerdos, convenios o contratos con la Administración Pública.

Sobrevenidas:
imprevistas, que no se esperaban.

Tramitación simplificada del procedimiento administrativo común.

Las Administraciones Públicas pueden decidir terminar un procedimiento en un plazo más corto y con un procedimiento más sencillo.



Procedimientos administrativos especiales.

Los más importantes son:

- Procedimiento sancionador.
Se inicia siempre de oficio.
Tiene 3 fases: iniciación, instrucción y resolución.
- Procedimiento de responsabilidad patrimonial.
Se puede iniciar de oficio o por la persona interesada.
Tiene 3 fases: iniciación, instrucción y terminación.
Este procedimiento puede terminar en pacto o **convenio**.

Un **convenio** es un acuerdo entre personas, organizaciones o instituciones.

3. Los recursos administrativos

El recurso administrativo es un instrumento que tienen los ciudadanos frente a actuaciones que consideran contrarias a la ley por parte de la Administración.

Los recursos administrativos se ponen frente a actos administrativos.

Los recursos son escritos y tienen que tener estos datos:

- Nombre y apellidos de la persona que recurre y la identificación personal.
- El acto que recurre y la razón.
- Lugar, fecha y firma de la persona que recurre.
- Órgano o unidad administrativa a la que se dirige.



- Otras particularidades de ese acto.

No pueden **alegar** errores o defectos de un acto las personas que han causado ese error o defecto.

Alegar es expresar que hay algún error o defecto.

Clases de recursos.

Hay recursos ordinarios, extraordinarios y especiales.

Los recursos ordinarios pueden ser de alzada y de reposición.

Ordinarios.

- Alzada.
Se pone ante el órgano administrativo superior al que ha dictado el acto.
Lo que se quiere es que el órgano superior revise lo que ha hecho el órgano inferior.
- Reposición.
El Recurso de Reposición se pone ante el mismo órgano administrativo que ha dictado la resolución.

Extraordinario.

- Revisión.
Contra los actos firmes en vía administrativa se pone un Recurso Extraordinario de Revisión.



4. Órganos administrativos

Los órganos administrativos están regulados en la ley 40 del año 2015.

Esta ley se llama de Régimen Jurídico del Sector Público.

Los requisitos para crear un órgano administrativo son:

- Decir cómo está integrado en la Administración y de qué órgano depende.
- Decir sus funciones y sus competencias.
- Que tenga dinero para ponerlo en marcha y que funcione.

Cada Administración puede crear órganos administrativos.

Estos órganos administrativos tienen que tener sus funciones y sus **competencias**.

No pueden duplicarse órganos administrativos.

Las **competencias** son las funciones o sus tareas o sus intereses.
Es a lo que se dedica.
Lo que tiene que hacer.

5. La competencia

La competencia de un órgano administrativo son todas las funciones, deberes y atribuciones que tiene ese órgano.

Para que la Administración funcione bien los órganos administrativos tienen que establecer muy bien todas sus **competencias**.



RECUERDA:

El procedimiento administrativo consiste en una serie de trámites que se tienen que cumplir para que la Administración tome una decisión.

El expediente administrativo es el conjunto de documentos que se producen al hacer un procedimiento administrativo.

Estructura del procedimiento común tiene 4 fases:

Iniciación.

Ordenación.

Instrucción.

Terminación.

La finalización del procedimiento administrativo puede ser por:

Resolución.

Desistimiento.

Renuncia.

Caducidad.

Por causas sobrevenidas.

Terminación convencional.

El recurso administrativo es un instrumento que tienen los ciudadanos frente a las actuaciones realizadas por la Administración, que las personas interesadas consideren contrarias a la ley.

Los órganos administrativos están regulados en la ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público. Esta norma los define, explica cómo debe ser su creación, la competencia y otras cosas.

La competencia de un órgano administrativo son todas las funciones, deberes y atribuciones que tiene ese órgano.



4. Ley de la función pública valenciana.



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

Temario. Escala auxiliar básica de soporte administrativo



4. Ley de la función pública valenciana

Índice

1. La organización del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
2. Adquisición y pérdida de la relación de servicio.
3. Derechos y deberes de los empleados públicos.



1. La organización del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

En el año 2015, se publica el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el **texto refundido** de la ley del Estatuto Básico del Empleado Público, que está **en vigor**.

Un **texto refundido** recoge varias leyes que hablan del mismo tema.

En vigor es cuando una ley está en marcha, activa.

El Estatuto Básico del Empleado Público establece unas normas comunes para las administraciones públicas.

Después cada Comunidad Autónoma ha desarrollado sus leyes sobre el empleo y sobre los empleados y empleadas públicos.

En la Comunitat Valenciana se aprobó la Ley 4 del año 2021 de la Función Pública Valenciana.

Esta ley establece la clasificación de los empleados y empleadas públicas:

- Personal funcionario de carrera.
- Personal funcionario interino.
- Personal laboral fijo, por tiempo indefinido o temporal.
- Personal eventual.

Y según el tipo de organismo:
Personal de la Generalitat,
de la Administración local y otros.



Personal funcionario de carrera.

Es personal funcionario de carrera las personas que han sido nombradas de forma oficial y están vinculadas a la Administración por una **relación estatutaria** de forma permanente.

Relación estatutaria es el tipo de relación jurídica que el trabajador tiene con la Administración.

Personal funcionario interino.

Es personal que se nombra, por razones de necesidad y urgencia, para hacer funciones propias del personal funcionario. No tienen un puesto fijo.

Personal laboral fijo, por tiempo indefinido o temporal.

Personal laboral es cualquier trabajador o trabajadora que tiene un contrato por escrito de acuerdo con la ley laboral, firmado con la Administración Pública y por el que cobra un dinero.

Personal eventual.

Es personal que es nombrado, pero no tiene carácter permanente. Hacen funciones de asesoramiento y son cargos de confianza.

El personal eventual se nombra y se **cesa** de manera libre. El personal eventual siempre cesa cuando cesa la autoridad para la que está trabajando. Tener un cargo eventual no supone méritos para acceder o ingresar en la Administración.

Cesar es dejar un cargo, dejar un trabajo.

La mayoría del personal que trabaja para las Administraciones Públicas es personal funcionario. Se eligen a través de exámenes llamados oposiciones.

En las oposiciones se examinan los conocimientos necesarios para trabajos concretos.



Los empleados públicos y empleadas públicas se dividen en:

- Grupos y subgrupos.
- Cuerpos.
- Escalas.
- Agrupaciones profesionales funcionariales.

Grupos y subgrupos.

El personal se divide en grupos y subgrupos según:

- La formación y títulos necesarios.
- La responsabilidad del trabajo.
- Los exámenes de oposición.

Grupo A.

Se divide en dos subgrupos: A1 y A2.

Para trabajar en este grupo es necesario tener un título universitario.

Grupo B.

Para trabajar en este grupo es necesario tener un título de técnico superior de formación profesional.

Grupo C.

Se divide en dos subgrupos: C1 y C2.

Para trabajar en el Grupo C1 es necesario tener un título de Bachiller o Técnico.

Para trabajar en el Grupo C2 es necesario tener un título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.

Agrupaciones profesionales funcionariales.

Son cuerpos para los que no se exige una titulación académica.



2. Adquisición y pérdida de la relación de servicio.

Adquisición.

La contratación de personal para trabajar en la Administración Pública es distinta a la contratación en empresas privadas.

Hay 3 principios fundamentales que vienen de la Constitución y que se tienen que seguir para el acceso de empleados públicos:
Igualdad, mérito y capacidad.

Pérdida.

Razones por las que un funcionario puede perder su puesto:

- Renuncia por escrito del funcionario y aceptada por la Administración.
- Pérdida de la nacionalidad.
- Jubilación total.
- Una sanción disciplinaria que suponga la separación del servicio.
- Una pena de inhabilitación absoluta o especial para tener un cargo público.
- Fallecimiento.



3. Derechos y deberes de los empleados públicos

Derechos.

Los derechos de carácter individual son:

- A que no se le pueda despedir sin más en su condición de personal funcionario de carrera.
- A hacer el trabajo que le corresponde según su puesto.
- A recibir el sueldo y las **indemnizaciones** que le correspondan.
- A participar en los objetivos del organismo en el que trabaje y a que sus superiores le informen de sus tareas.
- A recibir formación.
- A no ser discriminado por su nacimiento, raza, género, sexo u orientación sexual, religión, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- A recibir protección en seguridad y salud en el trabajo.
- A vacaciones, descansos y permisos.

Indemnización es una compensación económica que se le da a alguien por haberle causado problemas.



Los derechos individuales que pueden ejercer de forma colectiva son:

- A la libertad sindical.
- A la negociación colectiva y a participar en establecer las condiciones de trabajo.
- A ponerse en huelga.
- A plantear conflictos colectivos de trabajo.
- A reunirse.

Deberes.

Estos deberes sirven para mejorar el servicio a los ciudadanos y para mejorar la ética en el empleo público.

Los principios de los empleados y empleadas públicas son:

Objetividad,
integridad,
neutralidad,
responsabilidad,
imparcialidad
confidencialidad,
dedicación al servicio público,
transparencia,
ejemplaridad,
austeridad,
accesibilidad,
eficacia,
honradez,
promoción del entorno cultural y medioambiental
y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres.



Principios éticos:

- Los empleados públicos respetarán la Constitución y el resto de las leyes.
- Sus acciones buscarán el bien de todos los ciudadanos.
- Actuarán con lealtad y con buena fe con la Administración, con sus superiores, con los compañeros y con los ciudadanos.
- Respetarán los derechos fundamentales que establece la Constitución.
No discriminarán a nadie por ninguna razón.
- No actuarán en asuntos en los que tengan interés personal ni en asuntos que estén relacionados con sus actividades privadas.
- No harán operaciones económicas o negocios con personas o entidades que puedan suponer un conflicto con su trabajo en la Administración Pública.
- No aceptarán ningún privilegio ni trato de favor.
- Actuarán teniendo en cuenta los principios de eficacia, eficiencia, economía y por el interés general.
- No influirán para que el trámite o procedimiento vaya más rápido, si no hay una causa justa.
Esta causa nunca estará relacionada con el interés de los cargos públicos o su entorno familiar y social cuando perjudique a los intereses de terceros.
- Trabajarán bien y resolverán los procedimientos en los plazos señalados.
- Seguirán el principio de dedicación al servicio público.



- Guardarán el secreto debido y la discreción en los asuntos que conozcan por su cargo.

Los principios de conducta son:

- Tratarán con respeto y atención a los ciudadanos, a sus superiores y al resto de empleados públicos.
- Trabajarán bien y cumplirán su horario.
- Obedecerán las instrucciones y las órdenes de sus superiores. Salvo en el caso de que estas órdenes o estas instrucciones vayan en contra de la ley.
- Informarán a los ciudadanos sobre los temas que tengan derecho a conocer. Facilitarán que los ciudadanos puedan cumplir sus derechos y sus obligaciones.
- Administrarán con **austeridad** los recursos y bienes públicos. No usarán esos recursos y bienes públicos para su provecho.
- Rechazarán cualquier regalo o cualquier favor. Solo aceptarán regalos que sean por cortesía o por educación.
- Cuidarán los documentos para que se puedan usar y entregar a quien corresponda.
- Mantendrán actualizada su formación y cualificación.
- Cumplirán las normas sobre seguridad y salud laboral.
- Harán propuestas para mejorar el trabajo y la eficacia del servicio o actividad en la que participen.
- Atenderán al ciudadano en la lengua que el ciudadano pida siempre que sea una lengua oficial del territorio.

Austeridad es no malgastar los recursos.



RECUERDA:

El Estatuto Básico del Empleado Público es la ley que establece una regulación común del empleo público, que después desarrolla cada Administración.

La Ley 4 del año 2021, regula la función pública valenciana.

El personal empleado público se clasifica en:

Personal funcionario de carrera.

Personal funcionario interino.

Personal laboral fijo, por tiempo indefinido o temporal.

Personal eventual.

Los empleados públicos y empleadas públicas se clasifican en Cuerpos y Escalas.

Los Cuerpos y Escalas se agrupan según el nivel de titulación exigida para su ingreso.

Grupo A, subgrupo A1: se necesita título universitario

Subgrupo A2: se necesita título universitario.

Grupo B: se necesita título de técnico Superior de Formación Profesional.

Grupo C, subgrupo C1: se necesita título de Bachiller o técnico.

Subgrupo C2: se necesita título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.

Agrupaciones Profesionales: no se necesita titulación académica.

La Constitución Española garantiza el acceso al empleo público de todos los ciudadanos de acuerdo con los principios de igualdad, mérito y capacidad.

El Estatuto Básico de Empleado Público también se llama EBEP.

Los derechos del personal empleado público pueden ejercerse de forma individual o colectiva.

Por ejemplo, son derechos individuales, el derecho a la formación o las vacaciones.

Son derechos colectivos, el derecho de huelga o la libertad sindical.

El EBEP establece por primera vez los deberes y obligaciones de todo el personal de las Administraciones Públicas para garantizar un mejor servicio a los ciudadanos y para resaltar el valor de la ética en el empleo público.

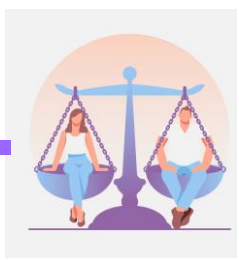


5. Igualdad efectiva entre mujeres y hombres



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

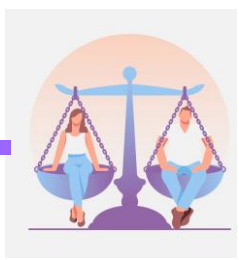
Temario. Escala auxiliar básica de soporte administrativo



Igualdad efectiva entre mujeres y hombres

Índice

1. ¿Qué es la igualdad efectiva?
2. ¿Quién tiene que respetar la igualdad efectiva entre mujeres y hombres?
3. ¿Cómo se consigue la igualdad efectiva?
4. ¿Qué hacer si existe discriminación por razón de sexo?



1. ¿Qué es la igualdad efectiva?

Hay una ley para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

La ley dice que todas las personas tenemos los mismos derechos y los mismos deberes.

La igualdad efectiva es que se cumplan los derechos y los deberes de los hombres y las mujeres,
sin importar otras cuestiones como la salud
o si tienen mucho dinero o poco,
o si son de una raza u otra,
o si vienen de otros países.

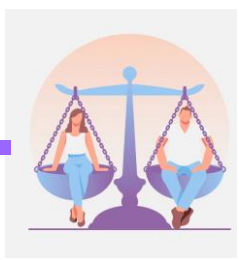
A veces las mujeres tienen menos ventajas que los hombres.

Sufren discriminaciones por ser mujeres.

Esto se llama discriminación por razón de sexo.

Estas discriminaciones por razón de sexo son:

- Despedir a una mujer embarazada
porque se creen que no va a poder hacer su trabajo.
- No contratar a una mujer en horario nocturno
porque creen que a esas horas tiene que cuidar a su familia.
- No contratar a una mujer para un cargo político
porque creen que no es capaz de decidir cosas buenas para todos los ciudadanos y ciudadanas.

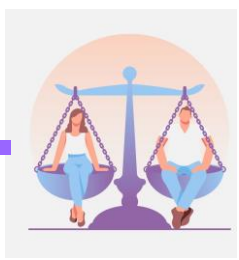


- Pagar menos sueldo que a un hombre por hacer el mismo trabajo porque creen que las mujeres van a faltar más al trabajo para quedarse cuidando a su familia.
Por ejemplo, cuidar a una hija enferma o ir a las reuniones del colegio.

Los hombres también pueden sufrir discriminación por sexo, pero es mucho menos habitual.

Algunos ejemplos de discriminación por razón de sexo en los hombres, son:

- No contratar a un hombre en una escuela infantil porque creen que es un trabajo sólo de mujeres.
- No dar permiso a los hombres para cuidar a sus hijos o a sus hijas porque creen que eso ya lo hacen las madres.
- No dejar que un hombre acompañe a su madre al médico porque creen que eso lo hacen las mujeres de la familia.



2. ¿Quién tiene que respetar la igualdad efectiva entre mujeres y hombres?

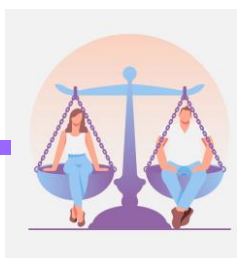
- Todas las personas y todas las empresas y las organizaciones que están en España tienen que respetar el derecho de igualdad y de no discriminación.
Todas las personas tienen los mismos derechos.
No puede haber discriminaciones por ser hombre o mujer.
- Los **poderes públicos** y las administraciones públicas tienen que trabajar para eliminar cualquier discriminación por razón de sexo para que los hombres y las mujeres tengan las mismas ventajas en los trabajos.

Los **poderes públicos** son los que mandan. Los que gobiernan y tienen capacidad para hacer cosas buenas por los ciudadanos y las ciudadanas.



3. ¿Cómo se consigue la igualdad efectiva?

- La igualdad efectiva se consigue con la igualdad de trato y de oportunidades para las mujeres y los hombres.
No puede haber discriminación por razón de sexo.
Sobre todo, discriminaciones relacionadas con ser madre, o relacionadas con estar casada o soltera.
O que tengas menos ventajas por ser viuda o por estar divorciada.
Además, todo esto lo dice en las leyes.
- La igualdad de trato se consigue con la igualdad de trato y oportunidades para tener un trabajo.
Para tener buenas condiciones de trabajo.
Para poder tener trabajos mejores dentro de la empresa.
Y para poder hacer cursos de formación.
Por ejemplo, si eres auxiliar de servicios tienes los mismos derechos y obligaciones si eres un hombre o una mujer.
- No se considera discriminación por sexo cuando haya una diferencia de trato entre mujeres y hombres siempre que sea necesario para realizar un trabajo.
Por ejemplo, las mujeres suelen tener menos fuerza que los hombres.
No se discrimina a los hombres que quieren ser bomberos o policías si las pruebas se adaptan a la fuerza de las mujeres que también se presentan a esas pruebas.



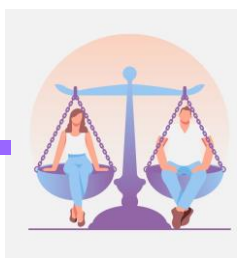
- Está prohibido **acosar** a una persona por razón de sexo.
Por ejemplo, **acosar** a una mujer que trabaja de electricista porque creen que es un trabajo de hombres.
Y entonces se burlan de ella y le encargan tareas fáciles porque creen que no sabe.

Por ejemplo, **acosar** a un hombre que trabaja como maestro de infantil porque creen que es un trabajo de mujeres y lo critican todo el tiempo.

Acosar es perseguir o molestar de forma repetida a una persona. Por ejemplo, acoso escolar, acoso sexual, ciberacoso o muchas cosas más.

- Está prohibido el acoso sexual.
Nadie puede tener un comportamiento sexual con otra persona, ya sea de forma verbal o física. Verbal es **acosar** con las palabras que le dice.
Y física es tocándola.
Por ejemplo, es acoso sexual contar historias sexuales, enseñar pornografía o hacer preguntas sexuales.
O intentar averiguar cosas de la vida de pareja de otra persona.
Esto es un **delito**.
- No se puede discriminar a una mujer y tratarla diferente por quedarse embarazada o por querer cuidar a sus hijos y ser madre.

Delito es una infracción. Algo fuera de la ley. Y puedes ir a la cárcel si cometes un delito.



4. ¿Qué hacer si existe discriminación por razón de sexo?

- La persona que sufre discriminación por razón de sexo puede presentar una reclamación.

Y no se le puede criticar ni tratarla mal por presentarla.

Eso sería otra vez, una discriminación.

Por ejemplo, una mujer presenta una reclamación al servicio de **recursos humanos** porque su jefa no le deja ir al médico para revisar su embarazo.

Su jefa se entera de la reclamación

y entonces se enfada y empieza a molestarla.

La jefa está cometiendo otra **infracción** que será más grave.

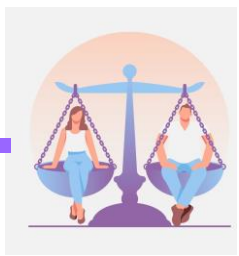
Recursos humanos es el servicio que se encarga de las cosas que tienen que ver con los trabajadores y trabajadoras de una empresa.

Infracción es hacer algo que no debe hacerse. Que está fuera de la ley y que es malo.

- Cualquier cosa que tenga discriminación por razón de sexo en un contrato de trabajo o en otro documento parecido, no valdrá.

- Esta discriminación por razón de sexo puede denunciarse en los juzgados. La persona que sufre esa discriminación podrá tener una **indemnización**.

Indemnización es el dinero o beneficio que recibe una persona por el daño o el perjuicio que ha sufrido.



- Poner en marcha acciones positivas.

Esto son las medidas que ponen en marcha los poderes públicos para corregir situaciones de discriminación.

Por ejemplo, convocan un curso de formación de mecánica.

En las pruebas de acceso **empatan** un hombre y una mujer y la administración dice que para desempatar entraría antes una mujer que un hombre, porque en el sector de la mecánica hay pocas mujeres. Esto es una acción positiva.

Si llega un momento en que hay ya muchas mujeres mecánicas entonces esta acción positiva desaparecería.

Empatar es tener los mismos puntos en algo. Estar en las mismas condiciones.



6. La Universitat de València. Parte 1



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

Temario. Escala auxiliar básica de soporte administrativo



La Universitat de València. Parte 1

Índice

1. Fines
2. Estructura
3. Órganos centrales
4. La comunidad universitaria



La Universitat de València

La Universitat de València tiene un nombre oficial que es Universitat de València Estudi General.

El nombre que está en los estatutos es Universitat de València Estudi General.

En este tema vamos a ver los puntos más importantes que hay en los **estatutos** de la Universitat de València.

Los **estatutos** son el conjunto de normas para que la Universitat funcione bien.

1. Fines de la Universitat de València.

Los fines son los objetivos que tiene la Universitat de València.

La Universitat de València es un servicio público. Esto significa que la Universitat de València cumple con una función importante para la sociedad, que es ofrecer una formación de calidad.

Los objetivos que tiene la Universitat de València son:

- Enseñar y formar al alumnado.
- Preparar al alumnado para un futuro trabajo.
- Dar un título académico al alumnado.
- Formar al personal que trabaja en la Universitat.
- Formar al profesorado de la Universitat.
- Impulsar la investigación y los estudios de ciencia y tecnología.



La Universitat de València también transmite la cultura y la ciencia a toda la sociedad. Y por eso hace todo tipo de actividades que tengan que ver con la cultura.

2. Estructura de la Universitat de València.

La Universitat de València tiene una estructura para cumplir todas sus funciones.

La estructura de la Universitat de València está organizada en:

- Departamentos.
- Facultades.
- Escuelas técnicas superiores.
- Institutos universitarios de investigación.
- Colegios mayores.
- Otros centros y servicios.

Departamentos

El profesorado de la universitat forma los departamentos.

Los departamentos dirigen todo lo que se enseña en la Universitat de València.

También impulsan la investigación y las actividades universitarias.



Facultades y las escuelas técnicas superiores

Las **facultades** y las escuelas técnicas superiores se encargan de los temas administrativos.

Y de organizar las enseñanzas que tienen un título universitario.

También dan a conocer los temas culturales.

Cada **Facultad** y cada Escuela Técnica tienen:

- Una junta.
- Un **decano o decana** o un director o directora.
- Y unos equipos especiales que se llaman comisiones académicas de título.

Facultad es un lugar donde se enseñan una carrera universitaria. Por ejemplo, en la Facultad de medicina se estudian todas las asignaturas sobre medicina.

Decano o decana es la persona que dirige una Facultad.

Institutos universitarios de investigación

Los institutos universitarios de investigación se encargan de los temas de investigación científica y técnica.

Pero también hacen más cosas:

- Investigación relacionada con el arte.
- Dan clases sobre temas especializados.
- Dan cursos de **doctorado**.
- Y asesoran a quienes necesitan información sobre la investigación científica y técnica.

Doctorado es un título académico más alto que el título universitario.



Colegios mayores

Los Colegios mayores son centros donde pueden vivir los alumnos que estudian en la Universitat de València.

En los Colegios mayores también hay actividades culturales y científicas para impulsar la formación del alumnado fuera de las aulas.

Otros centros de la Universitat de València

El Jardí Botànic.

El Jardí Botànic hace investigaciones sobre **botánica** y también enseña e impulsa la cultura sobre este tema.

El Jardí Botànic trabaja junto con los otros departamentos y centros de la Universitat que tratan temas de **botánica**.

El Jardí Botànic es **patrimonio histórico de la Universitat**.

El Hospital Clínic Universitari.

El Hospital Clínic Universitari atiende a personas que tienen problemas de salud.

Y también hace investigaciones y enseña a los estudiantes temas relacionados con la salud.

El Hospital Clínic Universitari también es **patrimonio histórico de la Universitat**.

Botánica es la ciencia que estudia las plantas y todo lo que tiene que ver con los vegetales.

Patrimonio histórico de la Universitat significa que es un centro muy importante y antiguo de la Universitat. Y que hace cosas importantes para la sociedad valenciana.



Otros servicios de la Universitat de València

En la Universitat de València hay 2 tipos de servicios:

- Servicios generales.

Se encargan de realizar actividades de la Universitat.

Hacen actividades distintas a las que organizan los departamentos.

Por ejemplo, el Servicio de Deportes es un servicio general que organiza actividades deportivas en la Universitat.

- Servicios centrales:

Se encargan de todos los temas administrativos y económicos de la Universitat de València.

Y de que se cumplan todas las decisiones que se toman por los órganos de gobierno que dirigen la Universitat de València.

Por ejemplo, los Servicios de Recursos Humanos son servicios centrales que se encargan de contratar a las personas que trabajan en la Universitat.



3. Órganos centrales de la Universitat de València

Los **Órganos** Centrales de la Universitat de València son:

- El Claustro.
- El Consejo de Gobierno.
- El rector o la rectora.
- Consejo de dirección.
- Consejo social.

Órganos: es la persona o grupo de personas que hacen funciones como si fueran una organización.

El Claustro

Es el equipo principal que representa a todas las personas que forman parte de la Universitat de València.

El Claustro se encarga de hacer reglas, tomar decisiones y supervisar todo lo que se hace.

El Claustro está formado por:

- El **rector** o la **rectora**.
- El secretario o secretaria general.
- El gerente o la gerente.
- 300 personas elegidas entre todas las personas que forman la universidad.

Rector o rectora es la persona que preside el Claustro.

El Consejo de Gobierno

El Consejo de Gobierno está formado por un equipo de personas que gobiernan la Universitat de València.

Las funciones que tiene son:

- Desarrollar las políticas que decide el Claustro.
- Ayudar al rector o rectora.



El rector o la rectora

El rector o la rectora es la autoridad más importante de la Universitat de València.

Es la persona que gobierna y gestiona todo lo que pasa en la Universitat.

El rector o la rectora preside el Claustro y tiene que explicar ante el Claustro todo lo que hace y decide.

Todas las personas que forman parte de la Universitat eligen al rector o la rectora, entre las **personas catedráticas** de la Universitat de València.

El rector o la rectora está en el cargo durante 4 años. Y si la eligen otra vez, solo puede estar 4 años más. Esto significa que el rector o la rectora solo puede estar 8 años seguidos en su cargo.

Las **personas catedráticas** son los profesores y profesoras universitarias que son muy importantes porque saben mucho de un tema y tienen el título académico más alto.

Consejo de dirección

El Consejo de dirección es el grupo que ayuda al rector o rectora.

Hace las funciones de gobierno que el rector o rectora le dice que haga.

El Consejo de dirección que hay ahora está formado por:

- El rector.
- La secretaria general.
- El gerente.
- La delegación para estudiantes.
- 11 **vicerrectores y vicerrectoras**.

Vicerrectores y vicerrectoras: son las personas que pueden hacer las funciones del rector o la rectora.



Consejo social

El Consejo social es el **órgano** de la Universitat de València donde participa la sociedad valenciana.

Órgano: es la persona o grupo de personas que hacen funciones como si fueran una organización.

4. La comunidad universitaria

La comunidad universitaria son todas las personas que forman parte de la Universitat y que hacen que la Universitat funcione bien.

La comunidad universitaria está formada por los siguientes grupos de personas:

- Personal docente e investigador de la Universitat de València.
- Personal docente en formación.
- El alumnado.
- El personal técnico, de gestión y de administración y servicios.

Personal docente e investigador de la Universitat de València.

Este grupo está formado por 2 grupos de personas:

1. El **personal docente** e investigador **funcionario**.

Está formado por:

- Catedráticos y catedráticas de universidad.
- Profesorado titular de universidad.
- Catedráticos y catedráticas de escuela universitaria.
- Profesorado titular de escuela universitaria.

Personal docente: son las personas que enseñan y dan clases. Por ejemplo, un profesor o un maestro es un docente.

Funcionario: es la persona que trabaja en la Universitat porque ha aprobado una oposición.



2. El personal docente e investigador contratado.

Está formado por:

- Ayudantes.
- Profesorado ayudante doctor.
- Profesorado colaborador.
- Profesorado contratado doctor.
- **Profesorado asociado.**
- **Profesorado emérito** y visitante.

Profesorado

asociado: son los profesores y profesoras que los contratan un tiempo determinado para dar un curso o hacer una investigación.

Profesorado emérito:

son los profesores y profesoras que ya se han jubilado, pero siguen haciendo cosas en la Universitat.

El personal docente e investigador de la Universitat tiene unos derechos para hacer bien su trabajo y que la enseñanza sea de calidad.

El derecho más importante es la libertad académica.

La libertad académica está formada por 2 derechos:

- La libertad de **cátedra**.

Significa que el personal docente tiene libertad para enseñar y dar conferencias porque son expertos en un tema o asignatura.

- Libertad de investigación.

Significa que el personal docente tiene libertad para investigar los temas que ellos creen que son importantes.

Cátedra es lo mismo que una asignatura. Por ejemplo, una cátedra de matemáticas.



Personal investigador en formación

Este grupo está formado por:

- Las personas que han terminado la universidad y están trabajando en algún departamento o instituto de la Universitat de València.
Y están dentro de un programa de ayudas para conseguir el título de **doctorado**.
- Las personas que tienen una **beca** de investigación de la Universitat de València.

Doctorado es un título académico más alto que el título universitario.

Una **beca** es una ayuda económica.

El alumnado

El alumnado son todas las personas que están estudiando en la Universitat de València para conseguir un título oficial de la Universitat.

El alumnado puede participar en los asuntos de la Universitat que son de su interés por medio de las asambleas de estudiantes.

El personal técnico, de gestión y de administración y servicios.

Este grupo está formado por las personas **funcionarias** y las personas que contrata la Universitat.

Todas estas personas tienen la función de ayudar al gobierno de la Universitat de València y a todas las personas que forman la comunidad Universitaria.

El trabajo de estas personas permite que la Universitat realice todas sus funciones de forma correcta.

Funcionarias: son las personas que trabajan en la Universitat porque han aprobado una oposición.



FA-CI-LI-TO

El Servicio de
Accesibilidad
Cognitiva de:



**Plena
inclusión**
Comunidad
Valenciana

Adaptado y validado por personas con discapacidad intelectual.

© Logo Europeo de Lectura fácil: Inclusion Europe.

Más información en www.easy-to-read.eu



7. La Universitat de València. Parte 2.



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

Temario. Escala auxiliar básica de soporte administrativo



La Universitat de València

Índice

1. Campus
2. Servicios
3. Otros servicios
4. Estudios



La Universitat de València

1. Campus.

La Universitat de València tiene 3 Campus.

Los Campus son conjuntos de edificios
y están en la ciudad de València
y en los pueblos de alrededor.

Los 3 Campus de la Universitat de València son:

- El Campus de Blasco Ibáñez, que está en València.
- El Campus dels Tarongers, que está en València.
- El Campus de Burjassot-Paterna, que está en Burjassot

En estos 3 Campus de la Universitat de València están:

- Los institutos de investigación.
- 17 facultades.
- La Escuela Técnica Superior de Ingeniería.

La Universitat de València también tiene estos edificios
fuera de la ciudad de València.

- Campus de la ciudad de Ontinyent.
- La sede de Gandia.
- L'**Observatori Astronòmic** de Aras de los Olmos.

**Observatori
Astronòmic** es un
edificio que tiene todo
lo necesario para poder
ver las estrellas.



Campus de Blasco Ibàñez

Este Campus està en la Avenida Blasco Ibàñez de València.

En el Campus Blasco Ibàñez estan estos edificios:

- El Rectorat.
- Los 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.

En el Campus Blasco Ibàñez també estan estas 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.

Facultad es un lugar donde se enseñan una carrera universitaria. Por ejemplo, en la Facultad de Medicina se estudian todas las asignaturas sobre medicina.



Campus dels Tarongers

Este Campus está en la ciudad de València,
en la Avenida Ramón Llull y en la Avenida Tarongers.
Es el Campus más nuevo de la Universitat
y tiene estas facultades:

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

En el Campus de Tarongers también están estos servicios:

- 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 Maríia Moliner.
- El Campus Esportiu.

Campus de Burjassot – Paterna

Este Campus tiene los siguientes centros:

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



En este Campus también están:

- Las instalaciones deportivas.
- 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

Este Campus funciona desde el curso 1998/1999.

La Diplomatura de Empresariales fue la primera formación que se enseñó en este Campus.

Ahora también se enseñan las siguientes formaciones:

- Grado de Administración y Dirección de Empresas.
- Grado de Maestro de Educación Infantil.
- Grado de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte.
- Grado de Enfermería.

Campus Diseminados

Además de estos 4 Campus, la Universitat de València también tiene un espacio que se llama

Campus **Diseminados**.

En este Campus los edificios están repartidos en distintos sitios de la ciudad de València.

Diseminados significa que están repartidos en distintos sitios.



El Campus **Diseminados** está formado por los siguientes edificios:

- **El Edifici de La Nau**, que está en el centro de la ciudad.

Es la antigua sede de la Universitat y es un Centro Cultural muy importante en València.

En el edificio de La Nau están estos espacios:

- **El Claustro.**
- **El Paraninfo.**
- La Biblioteca Històrica.

Claustro es un gran patio con columnas.



Paraninfo es como un salón de actos.

- **El Palau Cerveró**, que está en la plaza Cisneros.

Es la sede del Institut d'Història de la Medicina i de la Ciència López Piñero.

- **El Jardí Botànic**, que está en la calle Quart.

Este edificio tiene más de 200 años.

- **El Col·legi Major Rector Peset**, que está en los barrios del Mercat y del Carmen.



2. Servicios

En los Estatutos de la Universitat de València están los siguientes servicios:

- 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.

Este servicio está formado por todas las bibliotecas y los archivos de la Universitat de València.

La primera biblioteca de la Universitat de València la creó el rector Vicent Blasco en el año 1788. Esta biblioteca todavía existe.

Es una biblioteca histórica y conserva documentación importante y muy antigua.

Como, por ejemplo, **manuscritos**, **incunables** e impresos que se publicaron entre los siglos 16 y 20.

Los **manuscritos** son libros y documentos muy antiguos escritos a mano.

Los **incunables** son los primeros libros que se imprimieron cuando se inventó la imprenta



Esa biblioteca es la que está ahora en el Edifici La Nau.

El Edifici La Nau está en la Calle Universitat, número 2 de València.

El Servei de Biblioteques i Documentació está formado por:

- Biblioteca Edifici La Nau
- Biblioteca de Ciències Eduard Boscà.
- Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maians.
- 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 Històricomédica 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

Este servicio es el encargado de dirigir y gestionar todo lo relacionado con la Tecnología de la Información y las Comunicaciones en toda la Universitat de València.

Las actividades que hace son:

- Desarrolla aplicaciones informáticas para gestionar mejor la Universitat.
- Gestiona todo lo que tenga que ver con ordenadores, internet, programas informáticos y teléfonos.



- Asegura que toda la información de la Universitat de València se guarde de forma segura.
- Conocer todos los avances en tecnología para mejorar la tecnología de la Universitat.

Servei de Formació Permanent i Innovació Educativa

Este servicio se encarga de dar formación a las personas que trabajan en la Universitat de València, como el personal técnico y el profesorado.

Este servicio tiene como objetivo que las personas que trabajan en la Universitat de València mejoren y amplíen su formación para ofrecer un mejor servicio y que la Universitat sea moderna.

Servei de Llengües i Política Lingüística

Este servicio se encarga de que en la Universitat de València las personas utilicen la lengua valenciana de una forma justa y adecuada.

También se encarga de que los alumnos y las personas que trabajan en la Universitat de València aprendan varios idiomas para que la Universitat sea conocida en otros países.

Algunos servicios que ofrece son:

- Enseñar idiomas.
- Dar un título oficial cuando haces un curso de idiomas.
- Corregir y traducir textos a otros idiomas.
- Acoger a personal de universidades de otros países.



Servei de Publicacions

Este servicio es el **Sello Editorial** de la Universitat de València.

Los libros y publicaciones de la Universitat de València sirven para ayudar al profesorado y al alumnado, y también para publicar las investigaciones que hace la Universitat.

El **Sello Editorial** es la marca que utiliza la Universitat para publicar sus libros y documentos.

La Editorial de la Universitat de València también trabaja con otras editoriales de empresas privadas y de organizaciones públicas.

La Editorial de la Universitat tiene más de 3 mil libros. Por eso es una editorial muy importante de publicaciones que están escritas en español. Los temas principales de las publicaciones son temas de **humanidades** y temas de ciencias sociales.

Humanidades son los estudios relacionados con la cultura de la humanidad. Por ejemplo, los estudios de literatura o arte.

Servei d'Extensió Universitària

Este servicio es el que relaciona a la Universitat con toda la sociedad valenciana.

Tiene el objetivo de impulsar actividades para que el conocimiento, la cultura y la ciencia llegue a toda la sociedad.



El Servei d'Extensió Universitària realiza su actividad con:

- Cursos de Extensió.
- **Colaboratorios** Universitat de València.
- Pasaporte Cultural Universitat de València.
- Programa Universitario para Personas Mayores.
Este Programa se llama La Nau Gran.
- La Nau Gran en Obert.

Colaboratorio: es un centro de investigación donde los investigadores trabajan en un mismo proyecto, aunque ellos no estén juntos en el mismo lugar.

Servei d'Esports

Estos servicios se encargan de organizar todas las actividades y competiciones deportivas y físicas que se hacen en la Universitat de València.

Las actividades van dirigidas a todas las personas que forman la comunidad universitaria.

En algunas actividades también pueden participar personas de la sociedad.

Pero estas personas tienen que pagar para poder participar.

El Servicio de Deportes tiene un **Gabinete de apoyo** al deportista, y también gestiona el deporte adaptado y el voluntariado deportivo.

Gabinete de apoyo
son un grupo de personas que tienen la función de ayudar a alguien.

El Servei d'Esports tiene instalaciones en los 3 Campus de la ciudad de València.

Servei Tècnic i de Manteniment

Este servicio se encarga de las tareas de mantenimiento de todos los edificios de la Universitat de València, y de todos los equipos y materiales que hay.



Esto significa que se encargan de arreglar las cosas que se rompen y de que los edificios están en buen estado y todo funcione bien. También se encargan de poner los medios para que los edificios no se inunden, y de tener un listado de todos los espacios de la Universitat de València.

Servei d'Anàlisi i Planificació

Este servicio se encarga de recoger y analizar todos los datos que se producen en la Universitat de València para que las personas que mandan en la Universitat utilicen estos datos para tomar buenas decisiones y que la Universitat y todos los departamentos funcionen bien.

Servei Col·lecció Espanyola de Cultius Tipus

Este servicio se encarga de almacenar **microorganismos**.

Las funciones de este servicio son:

- Proporciona muestras de los **microorganismos**.
- Ofrece servicios para conservar, identificar y estudiar **microorganismos**.
- Da formación y consejos para usar **microorganismos**.
- Hace investigaciones con los **microorganismos** que tiene guardados.

Microorganismos son organismos muy pequeños que no pueden verse a simple vista.

Este servicio es muy importante porque no hay otro igual en España.



Servei Central de Suport a la Investigació Experimental

Este servicio se encarga de hacer pruebas científicas.

Tiene equipos y tecnología muy moderna

para hacer las pruebas científicas.

El personal que trabaja allí es muy experto en ciencia.

Este servicio hace cosas innovadoras en ciencia

y comparte los resultados y el conocimiento

para mejorar la investigación, la salud y la industria.

Servei Jurídic

Este Servicio se encarga de defender a la Universitat

cuando tiene un juicio,

y de dar consejos sobre leyes a la Universitat

y a todos los departamentos.

Servei de Prevenció i Medi Ambient

Este Servicio tiene 3 partes con distintas funciones.

- Prevención.

Se encarga de que todas las personas de la Universitat estén seguras y no tengan accidentes en el trabajo ni problemas de salud.

- Medio ambiente.

Se encarga de que todas las actividades

que se hacen en la Universitat respeten

el medio ambiente,

y que las personas que trabajan en la Universitat

sepan lo importante que es cuidar el medio ambiente

y lo transmitan a la sociedad.



- Protección **radiológica**.

Se encarga de que las instalaciones **radiactivas** de la Universitat de València funcionen de forma segura y responsable.

Radiológica o Radiactivas significa que utilizan radiaciones para hacer algún trabajo. Las radiaciones no se ven y son peligrosas si no se utilizan de una forma responsable. Esta imagen significa que en este sitio hay peligro de radiaciones.



3. Otros servicios

La Universitat de València también tiene los siguientes servicios:

- 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.Estudios

La Universitat de València ofrece las siguientes formaciones:

- 58 **titulaciones de Grado**.
- 12 dobles titulaciones de Grado.
- 5 dobles titulaciones internacionales de Grado.
- Más de 100 **Másteres** Universitarios Oficiales.

Titulación de Grado
es el título que te dan
cuando terminas una
carrera universitaria.

Estas formaciones son sobre estos temas.

- Arquitectura e Ingeniería.
- Artes y Humanidades.
- Ciencias.
- Ciencias y Salud
- Ciencias Sociales y Jurídicas.

Máster es un título
superior al título de
Grado que te dan
cuando terminas una
carrera universitaria.



8. Prevención de riesgos Laborales. Derechos y obligaciones.



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

Temario. Escala auxiliar básica de soporte administrativo



Prevención de riesgos laborales.

Derechos y obligaciones.

Índice

1. Origen.
2. Derechos y deberes de los trabajadores y las trabajadoras.
3. Obligaciones de las empresarias y empresarios.
4. Consulta y participación de los trabajadores y las trabajadoras.



1. Origen

La prevención de riesgos laborales son un conjunto de normas y leyes.

En las normas que regulan la prevención de riesgos laborales, están los derechos y los deberes que tienen que cumplir los trabajadores y trabajadoras y también los empresarios y empresarias.

Estas son las normas donde se habla de prevención de riesgos laborales.

Constitución española.

La Constitución dice que los poderes públicos tienen que:

- Cuidar de la seguridad e higiene en el trabajo.
- Cuidar la salud e higiene en el trabajo y tienen que organizar la salud pública haciendo prevención y dando las ayudas y los servicios que hagan falta.



2. Derechos y deberes de los trabajadores y de las trabajadoras.

Derechos de los trabajadores y trabajadoras.

Los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a la protección de su seguridad y su salud en el trabajo. Este derecho que tiene la persona trabajadora es un deber que tiene el empresario o empresaria. Las personas empresarias están obligadas a proteger la salud de los trabajadores de la empresa.

Los derechos y obligaciones de los trabajadores sobre Prevención de Riesgos Laborales están en los artículos de la **LPRL**. Esto es la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

LPRL: Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

- El empresario o empresaria tiene que proteger la salud de sus trabajadores.
- Los equipos de trabajo deben ser adecuados para la tarea que realiza el trabajador o trabajadora. La empresaria tiene que dar a sus trabajadores equipos de protección individual.
- El empresario tiene que informar a los trabajadores sobre:
 - Los riesgos de la empresa y del puesto de trabajo.
 - Las medidas y las actividades de protección y de prevención.
 - Las cosas que hay que hacer cuando hay una situación de emergencia.
 - El empresario puede facilitar la información a través de los representantes de los trabajadores.
- El empresario o empresaria está obligada a que todos los trabajadores reciban formación teórica y práctica en prevención de riesgos sobre el puesto de trabajo que realizan.



- Contar con las medidas de emergencia necesarias según sea el tamaño de la empresa y el trabajo que realice cuando haya una situación de emergencia o un accidente que ocurre de una forma que no se espera.
- Cuando haya un riesgo grave y que pueda provocar daños graves en la salud de los trabajadores, se dejará de trabajar o se abandonará el lugar de trabajo de inmediato.
- El empresario está obligado a vigilar la salud de los trabajadores y debe hacer pruebas y reconocimientos médicos de forma periódica a sus trabajadores.
- Algunos trabajadores tienen una protección especial por sus características personales, porque tienen problemas de salud, porque tienen alguna discapacidad o porque son más sensibles a algunos riesgos.

En estos casos, el empresario debe tener en cuenta estas características para adaptar las medidas de protección.

- Proteger a las mujeres embarazadas, o que acaban de tener un bebé.

Deberes de los trabajadores y trabajadoras.

- Cada persona trabajadora debe cumplir con las medidas de prevención para cuidar de su propia salud en el trabajo. También tiene que cuidar de la salud de sus compañeros.



- Utilizar bien las máquinas, los equipos, productos y todas las cosas que utilice para trabajar.
- Utilizar bien los medios y los **equipos de protección** que le dé el empresario o empresaria.
- Utilizar bien los aparatos de seguridad que hay instalados en los equipos o en los lugares de trabajo.
Los aparatos de seguridad no se deben quitar.
- Informar rápido a su jefe o jefa y a los trabajadores encargados de la protección y prevención sobre un riesgo para la seguridad y la salud.
- Colaborar y cumplir con la prevención de riesgos laborales.
- Colaborar con el empresario para que el trabajo sea seguro y no haya riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

Equipos de protección son objetos que protegen al trabajador de los riesgos que haya de salud o seguridad.
Un ejemplo de equipo de protección sería un casco o botas.

3. Obligaciones de las empresarias y empresarios.

La persona empresaria debe proteger a los trabajadores de los riesgos laborales.

También es un deber de las Administraciones Públicas hacia sus trabajadores.

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, los empresarios tienen unas obligaciones.



4. Consulta y participación de los trabajadores y las trabajadoras

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales dice que el empresario o empresaria tiene que consultar a los trabajadores y trabajadoras algunas cosas.

Delegados de Prevención.

Los Delegados y Delegadas de Prevención son las personas representantes de los trabajadores y trabajadoras en la prevención de los riesgos laborales.

Los Delegados o Delegadas de Prevención son elegidos por los trabajadores y trabajadoras entre ellos mismos.

RECUERDA:

La prevención de riesgos laborales son un conjunto de normas y leyes. En las normas que regulan la prevención de riesgos laborales, están los derechos y los deberes que tienen que cumplir los trabajadores y trabajadoras y también los empresarios y empresarias.

La LPRL marca los derechos y obligaciones de la persona trabajadora y también de la persona empresaria.
La LPRL es la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Los Delegados y Delegadas de Prevención son las personas representantes de los trabajadores y trabajadoras en la prevención de los riesgos laborales.
Son elegidos por los trabajadores y trabajadoras entre ellos mismos.



Manejo básico de ordenadores

Índice

1. Qué es la informática.
2. Manejo de ordenadores.
3. Qué es el sistema operativo de un ordenador.
4. Cómo funciona un procesador de textos.
5. Cómo funciona el correo electrónico.
6. Qué es la navegación web.
7. Otros dispositivos que se usan con los ordenadores.



1. Qué es la informática

La informática es la ciencia que permite tratar la información de forma automática. Esta información se trata con un ordenador.

La información son muchos datos que todos juntos tienen un significado. Por ejemplo, un nombre es un dato. Un correo electrónico es otro dato. Y una foto es otro dato. Si juntamos todos los datos nos dan información de la identidad de una persona. De quién es esa persona.

Un sistema informático es un conjunto de elementos que todos juntos hacen posible tratar la información. Por ejemplo, un ordenador personal que también se llama PC, o un ordenador portátil. Los cajeros de los bancos también son un sistema informático.



2. Manejo de ordenadores

Los ordenadores y todos los sistemas informáticos tienen 2 componentes muy importantes:

El hardware y el software.

Esto son nombres en inglés.

El **hardware** son los elementos del ordenador que se pueden tocar.

Por ejemplo, el monitor, el teclado, la pantalla.

El **software** es el sistema informático.

Lleva elementos que no se pueden tocar.

Esto es por ejemplo los programas con los que escribimos textos o tratamos fotos.

La parte más importante de un ordenador es la **CPU** o **Unidad Central de Proceso**. Ahí se suelen conectar todos los **periféricos** con cables, como por ejemplo el monitor, el teclado o la pantalla.

La CPU tiene forma de caja o de torre.

Los **periféricos** son elementos del ordenador que se pueden tocar, como la pantalla, el teclado, el monitor. Y que se conectan a la CPU.

Los **periféricos** pueden ser de entrada o de salida.

Los periféricos de entrada son con los que damos órdenes o información al ordenador.

Por ejemplo, el teclado, que dice qué letra escribir, el ratón, que señala en la pantalla dónde estamos o una cámara web que le da nuestra imagen.



Los periféricos de salida son los que nos dan información a nosotros que somos los que estamos usando el ordenador. Por ejemplo, la pantalla, por la que vemos lo que hacemos, la impresora, que nos da hojas impresas o el altavoz, que nos da sonido.

Hay algunos **periféricos** que pueden ser de entrada y de salida, como la tarjeta de conexión a la red.

En la CPU podemos conectar impresoras, un pendrive, que se llama lápiz o memoria USB, unos altavoces o auriculares o el cable de internet.

Todos estos cables se conectan a los puertos de conexión de la CPU.

Recuerda que la CPU es la torre del ordenador.

Los elementos más importantes de una CPU son los siguientes:

- Procesador.
Es el cerebro del ordenador y controla todo lo que le pasa.
- Memoria principal o Memoria RAM.
Es donde el ordenador tiene todos los datos con los que está trabajando en ese momento.
- Disco duro.
Es donde el ordenador almacena todos los datos que es capaz de guardar.
Es como un contenedor de información.



Otro **tipo de ordenadores** son:

- Ordenador portátil que lleva la CPU la pantalla y el teclado juntos.
Es más fácil de transportar.
No suele llevar ratón.
La función del ratón se hace deslizando los dedos en un espacio del ordenador portátil que se llama trackpad.
La conexión a internet es sin cables.
Esto se llama conexión por WiFi.
- Tabletas son ordenadores muy pequeños.
Tienen una pantalla táctil que hace las funciones de ratón y teclado.
La conexión a internet es por WiFi.
- Teléfonos inteligentes.
Ahora muchos teléfonos sirven casi como un ordenador porque son muy potentes.



3. Qué es el sistema operativo de un ordenador

Todos los ordenadores necesitan programas para funcionar.

Estos programas son el software.

El elemento más importante del software es el sistema operativo.

El sistema operativo hace que funcione el ordenador.

El más utilizado se llama Windows.

Windows es ventana en inglés.

Se llama así porque, cuando abrimos algún programa en el ordenador, se abren como ventanas.

La empresa que inventó Windows es Microsoft.

Hay otro sistema operativo que se llama MacOS.

Es el sistema operativo que llevan los ordenadores Apple.

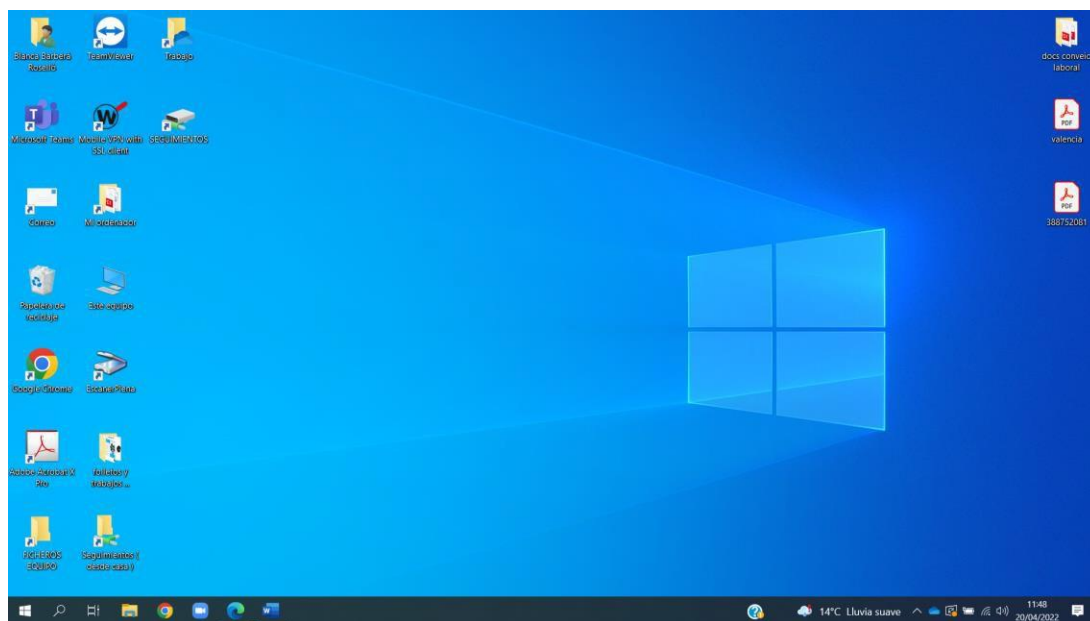
Tiene las mismas funciones que Windows, pero es de otro fabricante.

La ventana más grande en nuestro ordenador es el escritorio.

Allí hay muchos iconos que pueden representar varias cosas.

Por ejemplo, archivos, programas o carpetas.

Dentro de las carpetas podemos tener más archivos con documentos, fotos, vídeos, sonidos.



Las carpetas nos sirven para ordenar la información.

Podemos darles los nombres que queramos.

Y podemos pasar las carpetas de un lado a otro con el Explorador de Windows.

Podemos arrastrar los iconos de una carpeta a otra con el ratón.

Para abrir un documento o una carpeta hacemos doble clic con el botón izquierdo del ratón. Cuando hacemos doble clic se abre una nueva ventana. Esta ventana la podemos hacer más grande o más pequeña.

Para cambiar el tamaño de la ventana ponemos el ratón en una esquina. Pulsamos el botón izquierdo del ratón. Arrastramos para conseguir el tamaño que queremos, y luego soltamos el botón del ratón.



Las ventanas tienen en la barra de arriba su nombre y 3 **iconos** que sirven para distintas cosas. Iconos son dibujitos, señales o pictogramas.

- Maximizar, para que la ventana ocupe toda la pantalla.
- Minimizar, que es para hacer la ventana más pequeña.
- Cerrar la ventana.

En la parte de debajo del escritorio está la barra de estado. Ahí hay varios iconos:

- El botón inicio.
Permite acceder a todos los programas, carpetas y elementos.
- Una caja para buscar.
Si escribimos ahí una palabra nos buscará las carpetas o los documentos que se llaman así.
- Los iconos de las aplicaciones o los programas más utilizados.
- Otra información, como la fecha, la hora o el volumen del sonido.



4. Cómo funciona un procesador de textos

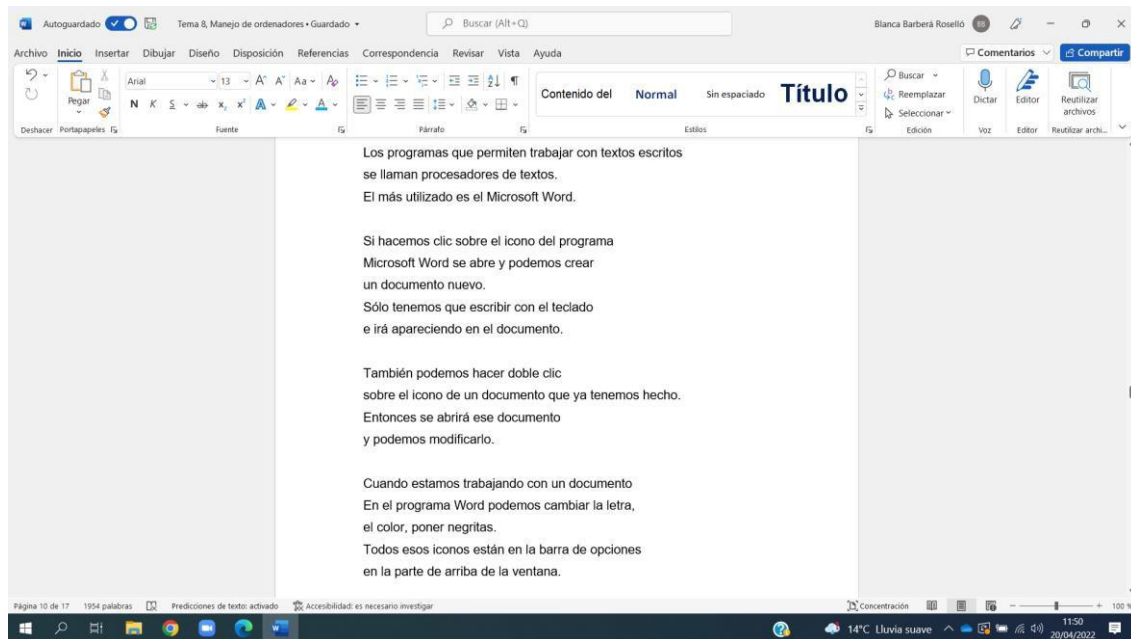
Los programas que permiten trabajar con textos escritos se llaman procesadores de textos.

El más utilizado es el Microsoft Word.

Si hacemos clic sobre el icono del programa Microsoft Word, se abre y podemos crear un documento nuevo.

Sólo tenemos que escribir con el teclado e irá apareciendo lo que escribimos en el documento.

También podemos hacer doble clic sobre el icono de un documento que ya tenemos hecho. Entonces se abrirá ese documento y podemos modificarlo.



Cuando estamos trabajando con un documento en el programa Word, podemos cambiar la letra, el color, poner negritas.

Todos esos iconos están en la barra de opciones, en la parte de arriba de la ventana.

Es importante guardar el documento para no perder la información.

Es mejor ir guardando conforme vamos trabajando en el documento.

Hay que hacer clic en el botón guardar.

Si queremos tener el documento en papel, también hay una opción para imprimir.



5. Cómo funciona el correo electrónico

El correo electrónico nos permite mandar mensajes y comunicarnos con otras personas.

El correo electrónico también se llama e-mail.

Para usar el correo electrónico necesitas una dirección de correo electrónico.

Estas direcciones tienen siempre este signo: @

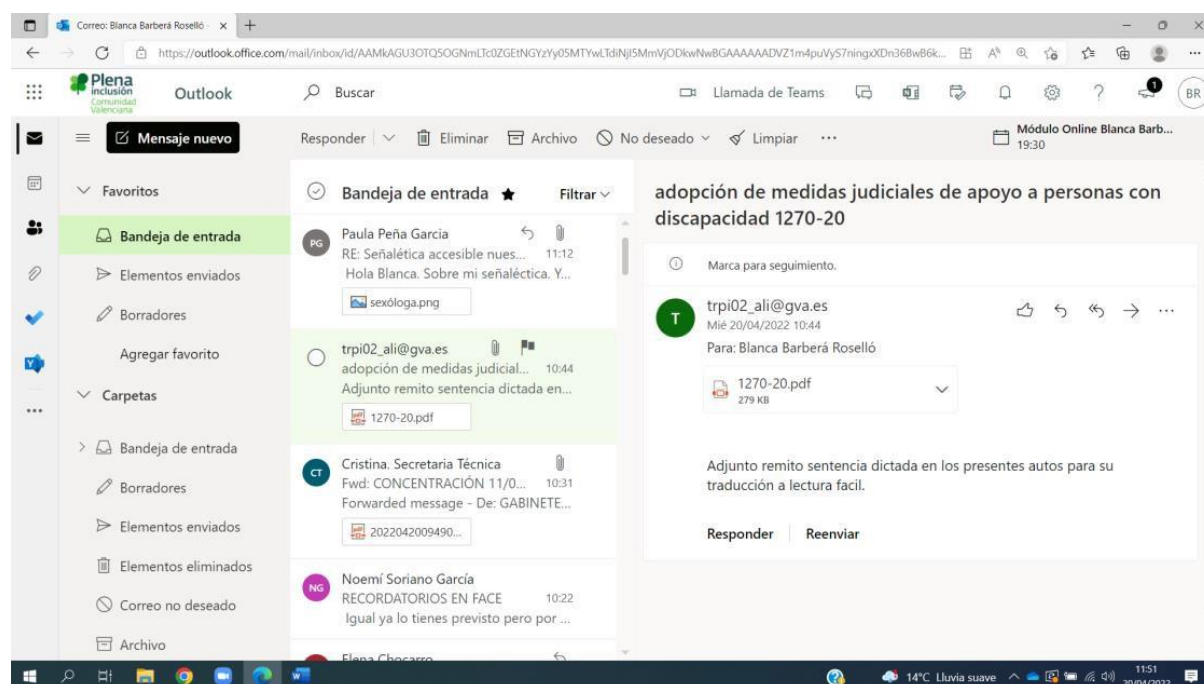
Se llama arroba.

Delante de la arroba se pone el nombre y detrás el dominio.

Por ejemplo:

juan@empresa.es

informacion@comania.com





Cuando abrimos el programa del correo electrónico, hay una pantalla con varias partes.

- Arriba está una barra con todas las herramientas que podemos usar en el correo.
Esto son todas las cosas que podemos hacer.
- A la izquierda están las carpetas con los mensajes que hemos recibido o enviado.
- A la derecha está el contenido de los mensajes.

Para enviar un correo electrónico tienes que hacer las siguientes cosas:

- Haces clic en el icono de escribir un mensaje nuevo.
- Se abre una ventana para rellenar diferentes informaciones.
- Tienes que poner el correo electrónico de la persona a la que envías el mensaje.
- Pones el asunto o título de lo que va el mensaje.
- En la parte de abajo va el cuerpo del mensaje, donde escribirás lo que quieres decir.
- Puedes adjuntar un archivo o una foto o un documento.
Tienes que arrastrar el icono de lo que quieres enviar.
- Una vez tienes todo preparado hay que darle a enviar.



6. Qué es la navegación web

El navegador web es el programa o la aplicación que te permite entrar en internet.

Internet tiene mucha información.

Es como si entraras a todos los ordenadores del mundo.

En internet la información la ves a través de páginas web.

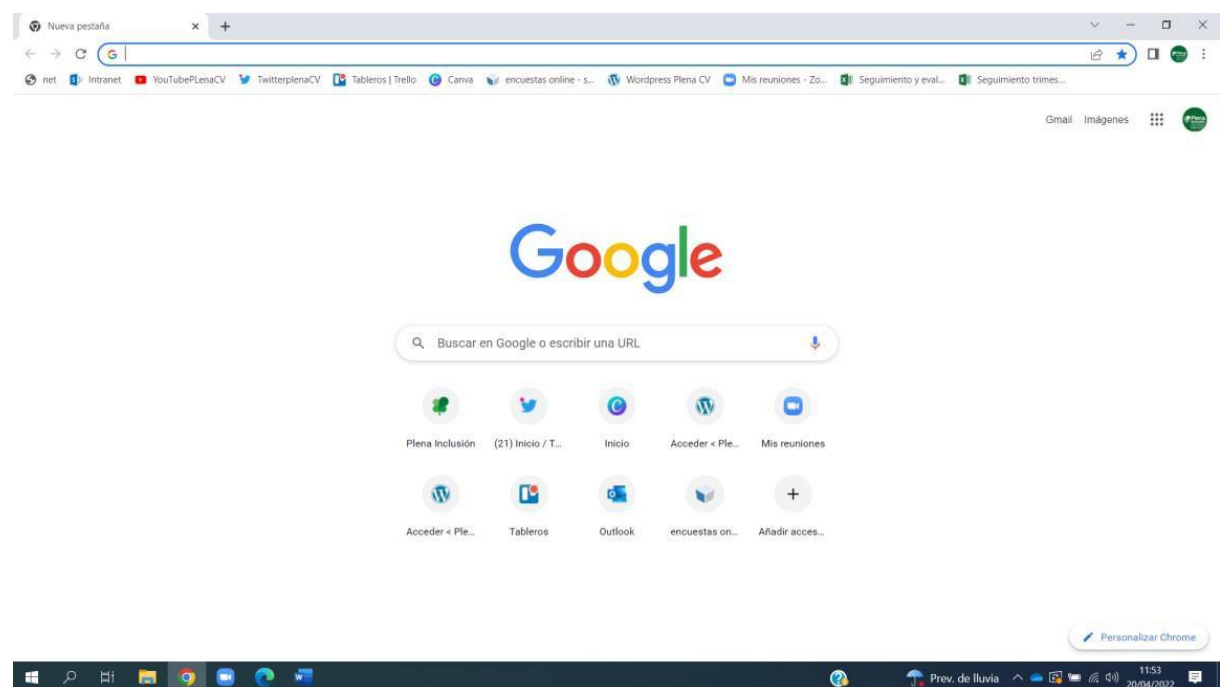
Cada página web tiene una dirección.

Por ejemplo:

www.upv.es

www.elpais.com

www.rtve.es





Las páginas web están enlazadas unas con otras a través de los enlaces.

Esto son enlaces que te llevan de una página a otra cuando pinchas sobre ellos y te llevan de una información a otra. Eso es navegar por internet.

Los navegadores más utilizados para buscar páginas web son:

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

Cuando abrimos el navegador de internet nos sale arriba una barra de direcciones. En esa barra escribimos la dirección que buscamos. A veces no sabemos la dirección de la página que buscamos.

Para eso tenemos los buscadores.

El más utilizado es Google.

Si ponemos en la barra algo que no es una dirección de una web, el navegador nos llevará al buscador.

Allí, aparecerán varias páginas que el buscador cree que son las que buscamos, porque el contenido es parecido a lo que hemos escrito en la barra de arriba.



En el navegador podemos tener abiertas distintas páginas en diferentes pestañas.

Pestañas es como se llaman las distintas ventanas abiertas.

Arriba a la izquierda hay 2 iconos en forma de flechas.

Estas flechas nos permiten ir a la página anterior o volver a la siguiente.

7. Otros dispositivos que se usan con los ordenadores

Videoprojector o pantalla de televisión.

A veces varias personas tienen que ver el contenido de un ordenador.

Por ejemplo, cuando una profesora quiere mostrar un documento a todo el alumnado.

En este caso, además de un monitor, necesita conectar al ordenador un video proyector. También se puede conectar a una televisión.

Uso del video proyector o la televisión:

- Para conectar el ordenador al video proyector o a la pantalla de televisión, necesitamos un cable HDMI.
El cable HDMI permite que haya imagen y sonido.



- Necesitamos un mando a distancia.
Tenemos que revisar las pilas para que funcione bien y apuntar hacia el video proyector o la tele para que vaya.
- El video proyector funciona con una bombilla de alta intensidad que está muy caliente.
Por eso, cuando terminamos de usarlo, hay que mantenerlo apagado un rato antes de tocarlo o moverlo.

Impresora.

Permite obtener una copia en papel de un documento.

Suelen usar papel en tamaño A4,
que es como un folio.

Aunque algunas máquinas muy grandes
pueden imprimir también en A3,
que es el doble de un folio.

Hay máquinas que solo imprimen en blanco y negro
y otras que también pueden imprimir en color.

Imprimir en color es más caro.

Hay que evitar imprimir fotos
que tienen fondos muy oscuros
porque se consume mucha tinta.

La tinta está dentro de un aparato que se llama tóner.

Cuando la impresora imprime muy clarito,
es que se está acabando el tóner
y hay que cambiarlo.



Escáner.

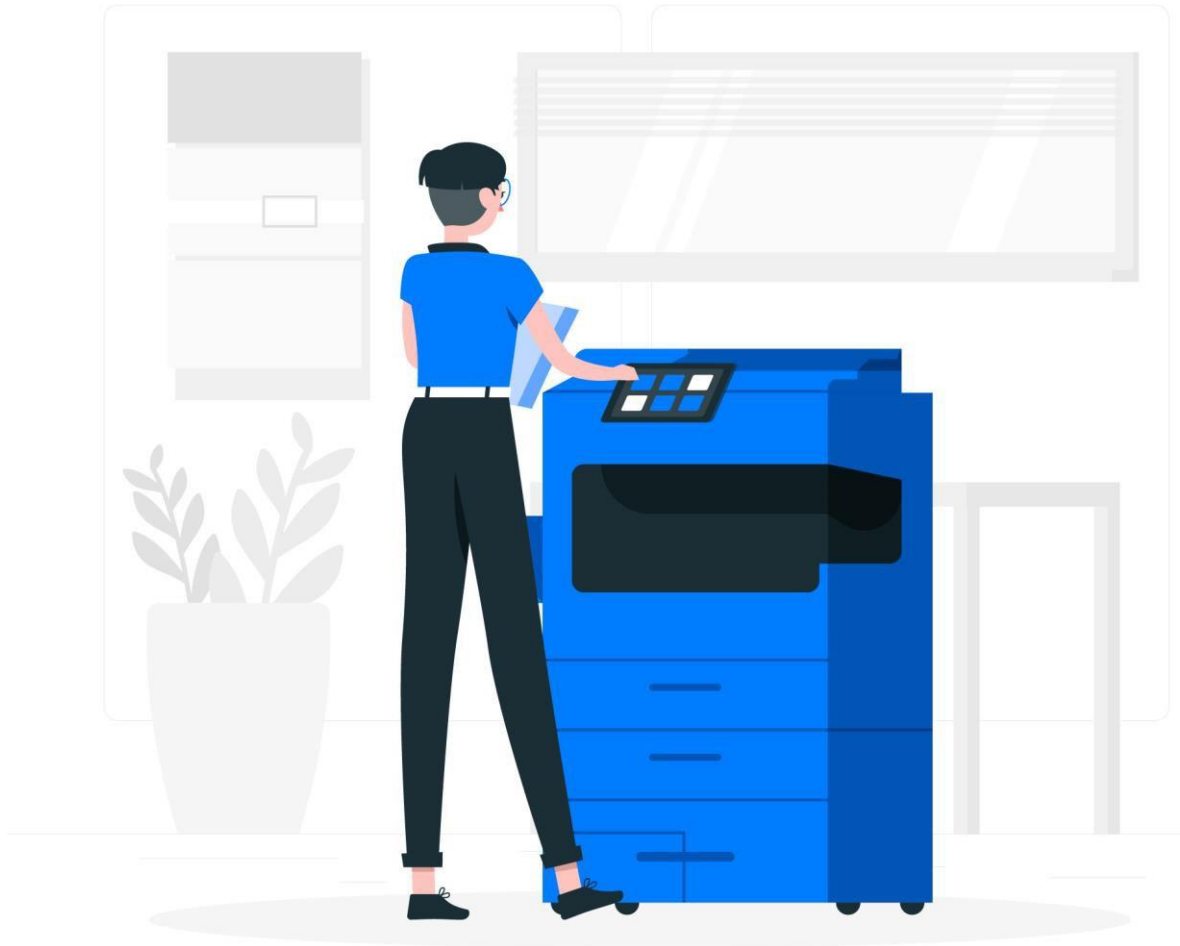
Permite pasar al ordenador
un documento que tenemos en papel.
Eso se llama escanear.

Fotocopiadora.

Permite hacer 1 o más copias de un documento
que tenemos en papel.
Cuando el documento tiene muchas páginas,
podemos poner todas las páginas
en la bandeja de alimentación
y así la fotocopiadora las va cogiendo
y las va copiando.
No es necesario que las pongamos 1 a 1.

Equipos multifunción.

Permiten imprimir, escanear y fotocopiar
con una misma máquina.
Estos equipos pueden estar conectados a un ordenador
o a muchos ordenadores a través de la red.



10. Nociones básicas sobre máquinas reproductoras



VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Temario. Escala auxiliar básica de soporte administrativo



Nociones básicas sobre máquinas reproductoras

Índice

1. Reprografía de documentos.
2. Otras máquinas complementarias a la reprografía.
3. El encargo.
4. Normas de seguridad, salud laboral y protección ambiental.



1. Reprografía de documentos

Los hombres y las mujeres copiamos textos, imágenes y dibujos.
Con ello podemos comunicar algo a mucha gente.
También podemos guardar un documento para no perderlo.
Y podemos trabajar en las copias de los documentos
y no estropear el original.

La reprografía es la tarea de hacer una o más copias de un documento.
Para eso se pueden utilizar diferentes medios,
como, por ejemplo, la fotografía
o la **digitalización**.

La **digitalización** es
hacer una copia de algo
en formato electrónico.

Cada copia se hace en un material diferente.
Por ejemplo, podemos hacer copias
en papel, en un CD o en un DVD.
en el ordenador o en una máquina de copiar.
Y por ejemplo el papel puede tener diferentes tamaños
como un tamaño de DIN A4 que es parecido a un folio
o DIN A3 que es un poster más grande.
Hay muchas formas de copiar documentos.
El que más se usa en la Administración es la fotocopia.



Hay diferentes máquinas para reproducir o copiar documentos:



Fotocopiadora



Impresora



Escáner

Fotocopiadora

La fotocopiadora es la máquina que más usa la Administración para hacer copias en papel.

Aunque ahora ya en muchos sitios utilizan las nuevas tecnologías y hacen documentos electrónicos.



La fotocopiadora sirve para sacar una copia idéntica a un documento.

Esta copia se llama fotocopia.

La fotocopiadora es rápida y fácil de usar y hay muchos modelos diferentes.

Con la fotocopiadora también podemos ampliar un documento o reducirlo, o copiar el documento por las dos caras y organizar las hojas.

También podemos encuadernarlo. y grapar las copias.



Hay fotocopadoras que tienen más funciones, por ejemplo, la función de imprimir, el fax o el escáner y pueden usar muchos tipos de papel y copias de color.

Hay diferentes clases de fotocopadoras. Según el tamaño de la fotocopadora y la capacidad de hacer copias que tengan, las fotocopadoras pueden ser:

- Fotocopadoras profesionales o de alta producción.
- Fotocopadoras de oficina.

Pueden utilizar el tóner en polvo o el tóner líquido. El tóner es el producto que utilizan para hacer las copias.

Fotocopadoras profesionales o de alta producción.



Son las más completas. Las que más funciones tienen y más cosas pueden hacer.

Por ejemplo, pueden:

- Grapar
- Fotocopiar un documento a dos caras, por delante y por detrás.
- Pueden hacer muchas copias a la vez.

Hay fotocopadoras que hacen 120 copias en 1 minuto.



Fotocopiadoras de oficina.

Son las fotocopiadoras más utilizadas.

Además de copiar documentos, pueden hacer otras cosas:

- Ampliar un documento de tamaño.

Esto es hacerlo más grande.

Imagen que
fotocopiamos.



Fotocopia ampliada
de la imagen.



- Reducir el documento de tamaño.

Esto es hacerlo más pequeño.

Imagen que fotocopiamos



Fotocopia reducida
de la imagen



- Las fotocopiadoras de oficina pueden sacar las copias en tres tamaños de papel.



Fotocopiadoras que utilizan tóner.



El tóner es el producto que utilizan las fotocopiadoras para hacer las copias.

Es como la tinta de los bolígrafos.

Una fotocopiadora sin tóner no fotocopia.

El tóner tiene que cambiarse cuando la fotocopiadora avisa.



Las fotocopiadoras que utilizan tóner líquido lo guardan en unas cubetas.

Cómo funciona una fotocopiadora.

Utilizar una fotocopiadora es fácil.

Hay que seguir unos pasos para utilizarla.

Encendido.



Lo primero que hay que hacer es encender la fotocopiadora para poder hacer una copia.

Tiene un interruptor con dos posiciones.

On significa que está encendida.

Off significa que está apagada.



El botón para encender y apagar las máquinas es parecido al de esta imagen.

Es como unir un cero y un 1.

El cero significa que no hay nada y está apagado. y el 1 que hay algo y está encendido.

Calentamiento.

Cuando encendemos la fotocopidora, empieza a calentarse.

Tenemos que tener el interruptor en On.

Mientras se calienta aún no podemos hacer fotocopias, pero podemos ir colocando el original que queremos copiar.

La fotocopidora tiene una lucecita de espera mientras se está calentando.

Cuando esta luz se apaga se enciende otra que es la lucecita que indica que ya se pueden hacer fotocopias.

Colocación del original.



Primero tenemos que abrir la tapa de la fotocopidora. Veremos un cristal.

Encima de ese cristal ponemos el original que queremos copiar.

Podemos ponerlo en horizontal o vertical según los tamaños.

Lo que queremos copiar tiene que estar hacia abajo mirando el cristal.

Luego hay que cerrar la tapa de la fotocopidora.

Así la luz que sale de la fotocopidora no nos molesta.



Otros sitios dónde se coloca en papel puede ser:

- La bandeja lateral
- La bandeja superior.

Tenemos que comprobar que hay papel en la bandeja del papel para poder empezar a fotocopiar.

Fotocopiado o reproducción de documentos.

1. Ya hemos encendido la fotocopidora y hemos esperado el tiempo de calentamiento. Ahora ya podemos empezar a hacer fotocopias.
2. Abrimos la tapa de la fotocopidora.
3. Colocamos el original en el cristal con lo que queremos copiar mirando hacia abajo, si no lo hemos hecho durante el calentamiento.
4. Indicamos a la fotocopidora el número de copias que queremos realizar.

¿Cómo lo hacemos?

En la parte frontal de la fotocopidora

Hay una pantalla donde aparecen números

y un teclado parecido al de teléfono

con números del 0 al 9.

Número



Teclado





Las teclas nos sirven para decirle a la fotocopidora el número de copias que queremos hacer.

Y en la pantalla podemos ver el número que hemos puesto.

Para ver si es correcto.



Por ejemplo, si queremos hacer 6 copias.

En el teclado pulsamos el número 6.

En la pantalla aparecerá el número 6.

5. También podemos fotocopiar un documento más claro o más oscuro que el original.



Más claro Más oscuro Normal

¿Cómo lo hacemos?

En la parte frontal de la fotocopidora hay tres teclas con los símbolos de la imagen.

Si la fotocopia sale muy clara podemos repetirla dándole a la tecla más oscuro.

Si la fotocopia sale muy oscura podemos repetirla dándole a la tecla más claro.



6. En este momento tenemos que indicar si queremos una copia más grande o más pequeña que el original.

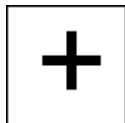
¿Cómo lo hacemos?

Para cambiar el tamaño tenemos que buscar en el panel frontal el número 100%.

Este número quiere decir que el tamaño de la copia es igual al del original.



Para aumentar el tamaño de la copia y hacer el texto o imagen más grande podemos darle a una de estas dos teclas.



Esta tecla sirve para aumentar de forma lenta el tamaño de la fotocopia.

En la pantalla el numero 100% subirá de uno en uno.

Irán muy poco a poco, por ejemplo 101%, 102% o 103%.

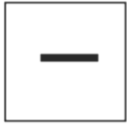


Esta tecla sirve para aumentar de forma rápida el tamaño de la fotocopia.

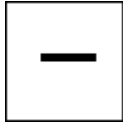
En la pantalla el numero 100% subirá más rápido,

por ejemplo 115%, 122% o 141%.

Cuanto más grande sea el número, más grande será el texto o imagen de la copia.



Para reducir el tamaño de la copia
y hacer el texto o imagen más pequeño
hay que darle a alguna de las teclas de la imagen:



Esta tecla sirve para reducir de forma lenta
el tamaño de la fotocopia.

En la pantalla el numero 100%
bajará de uno en uno.

Irá muy poco a poco,
por ejemplo 99%, 98% o 97%.



Esta tecla sirve para reducir de forma rápida
el tamaño de la fotocopia.

En la pantalla el numero 100%
bajará más rápido,
por ejemplo 93%, 82% o 75%.

Cuanto menor sea el número,
más pequeño será el texto o imagen de la copia.

Siempre que sea posible fotocopiamos a 2 caras.

7. Las fotocopias que salen de la fotocopidora
y se guardan en una bandeja de la fotocopidora.
8. Cuando terminamos, hay que recoger de la bandeja
todas las fotocopias que hayamos hecho.
9. Cuando ya hemos fotocopiado un documento de un sólo folio,
lo tenemos que quitar de la fotocopidora.



Abrimos la tapa.

Quitamos el original del cristal
cuando la luz se haya apagado.

Y ahora ya podemos poner otro documento
que queremos fotocopiar.

Mantenimiento de la fotocopidora.

Para cuidar bien la fotocopidora y que no se estropee
hay que tener en cuenta varias cosas:

- Desconectar el interruptor principal antes de limpiarla.
- Limpiar el cristal con un trapo húmedo con alcohol
o un detergente suave.
No hay que usar disolvente.
- Quitar el enchufe de la luz cuando no se va a utilizar
durante un tiempo largo.
- Cambiar el cartucho del tóner
cuando la fotocopidora avisa.
- Poner papel en las bandejas de carga de papel
todos los días o cuando la fotocopidora avisa.

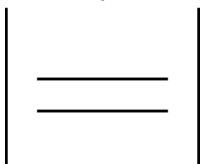
Complicaciones que puedes encontrar en la fotocopidora

- Destellos en el indicador de papel.

Cuando se enciende la luz del indicador de papel pueden pasar 2 cosas:

Que la fotocopidora no tenga papel.

Que tenga papel, pero esté mal colocado en las bandejas.



Esta es la imagen que puede aparecer para indicar
que hay un problema.

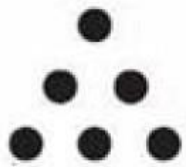


Para solucionarlo hay que comprobar que hay papel.

Si no hay papel, le ponemos papel.

Luego comprobamos si el papel está bien puesto.

Si no está bien puesto, lo colocamos bien.



- Indicador de cambio del tóner encendido.

El tóner es el producto que utilizan las fotocopadoras para hacer las copias.

Es como la tinta de los bolígrafos.

Cuando se enciende el indicador del tóner es porque hay que cambiarlo.

La fotocopadora avisa porque el tóner es insuficiente para poder hacer fotocopias.

Para cambiar el tóner hay que seguir unos pasos:

1. Abrimos la parte frontal de la fotocopadora.
2. Quitamos el cartucho usado de la fotocopadora.
3. Agitamos el cartucho nuevo para hacer más blandito el polvo del tóner.
4. Quitamos la tapa del cartucho nuevo.
5. Ponemos el cartucho en su lugar.

Lo empujamos un poquito para colocarlo bien.

6. Cerramos la parte frontal de la fotocopadora.



- El símbolo del atasco de papel está encendido.

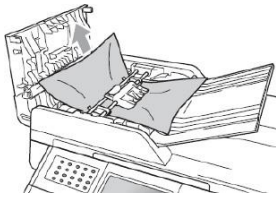
Cuando se atasca el papel,

la fotocopadora se para

y se enciende el símbolo que indica el lugar donde está el atasco.

Para solucionarlo tenemos que apagar la máquina y sacar el papel.

Y luego podemos seguir fotocopando.



Cuando se atasca el papel dentro de la fotocopidora también se enciende el símbolo de atasco.

Y también tenemos que quitar el papel.



Primero tenemos que saber en qué parte de la fotocopidora se ha atascado el papel.

Luego abrimos la parte dónde esté el papel y lo quitamos con cuidado.

No puede quedar ningún trocito de papel.

Volvemos a cerrar la tapa y seguimos fotocopiando.

- La fotocopidora no hace copias o no imprime.



La fotocopidora puede no funcionar porque no tiene papel o está atascado. También porque no está bien cerrada la tapa frontal.

Esta tapa protege todo el interior de la fotocopidora.

Todas las tapas de la fotocopidora tienen que estar bien cerradas para que funcione.

Si todas las tapas están cerradas y no hay atasco de papel y la fotocopidora sigue sin funcionar, hay que avisar al jefe.

También se puede avisar al servicio técnico para que arregle la fotocopidora.



- Las copias salen muy claras.



Las fotocopias pueden salir claras porque falta tóner.
Entonces hay que cambiar el tóner.

Hay muchos modelos de fotocopadoras
y cada fotocopadora puede ser diferente.
Por eso es importante leer el libro de instrucciones.

Impresora.

La impresora es una máquina que se conecta al ordenador.
Se puede conectar con un cable o en red con varios ordenadores.
En red es por internet sin cables.
Para poder imprimir tienes que saber cómo funciona el ordenador.



La impresora permite hacer copias en papel
de los documentos que tenemos en el ordenador.
Utiliza cartuchos de tinta o tecnología láser.
Imprimir en tinta es más caro
que imprimir con tecnología láser.

Escáner.



El escáner es una máquina
que permite digitalizar documentos.
Digitalizar es convertir documentos
que están en papel en documentos
que se guardan en el ordenador.
Estos documentos también se pueden imprimir
desde el ordenador.



Para eso necesitas una impresora.

Algunas fotocopadoras
también tienen escáner e impresora.

En la Administración pública se utiliza mucho esta máquina
porque permite copiar documentos sin imprimirlos,
y pueden guardarlos en un ordenador y trabajar con ellos.
También pueden mandarlos por correo electrónico.



2. Otras máquinas complementarias a la reprografía

Hay varias tareas complementarias a la reprografía.

Y que pueden acompañar a un documento fotocopiado, por ejemplo, la encuadernación.

La encuadernación es unir varias páginas en un mismo documento.

Pueden unirse con grapas, con encanutado, gusanillo y otras técnicas.

Para encuadernar se necesitan otras máquinas.



Encuadernadoras.



La encuadernadora es una máquina que une hojas en un mismo documento.

Estas hojas pueden estar pegadas o con encanutado. Así los documentos están ordenados y bien presentados.

Cuando son libros, folletos o memorias es mejor ponerles tapas o portadas



Hay distintas clases de encuadernadoras según cómo unen las hojas:

- Termoencuadernadora.



Es una máquina que utiliza una sustancia adhesiva para encuadernar las hojas.

La máquina calienta esta sustancia.

Cuando se enfría, deja pegadas las hojas.

- Encuadernadoras que taladran el papel.

Estas máquinas agujerean todas las hojas y las tapas por un lado, y luego podemos unir las hojas con una pieza de metal o plástico que se llama gusanillo.

Son muy utilizadas en las oficinas.



Encuadernadora de canutillo



Encuadernadora de espiral o gusanillo



- Grapadoras.

Esta máquina sirve para unir hojas con grapas.

Las grapas son piezas metálicas delgadas.

Sus extremos se clavan en el papel

y se doblan para unir las hojas del documento.



Hay grapadoras manuales y eléctricas.

La grapadora manual tiene un cargador de grapas y una cabeza.

Al hacer presión sobre la cabeza de la grapadora salen las grapas y grapan las hojas.

La grapadora eléctrica hace lo mismo pero de forma automática.



- Destructoras.

Son máquinas eléctricas que destruyen el papel.

Trituran el papel en tiras muy finas o en cuadraditos.

Así no se puede leer nada de lo que ponía.

Esos trocitos de papel caen en una bolsa que está en la parte inferior de la máquina.

En todas las oficinas hay muchos papeles.

Como por ejemplo cartas, folletos, faxes.

Todos esos papeles no se pueden guardar siempre y hay que deshacerse de ellos.



Cómo destruir el papel:

1. Meter el papel que queremos destruir en la ranura de la destructora.
2. El papel se tritura en tiras muy finas o en cuadraditos.



3. El papel triturado cae en una bolsa.



4. Cuando la bolsa está casi llena hay que vaciarla o cambiarla.





3.El encargo

El encargo es la tarea que tienes que realizar.

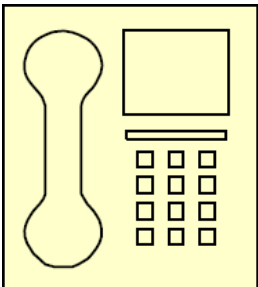
El trabajo que te piden.

En este caso, el encargo es fotocopiar
y preparar unos documentos.

Recogida y transmisión de mensajes.

Te pueden pedir trabajos por teléfono,
dejándote alguna nota escrita
o yendo a tu lugar de trabajo a pedirlos.
Recuerda las normas de cortesía.

Para hacer un encargo por teléfono tenemos que seguir estos pasos:



Descuelga el teléfono, di quién eres y saluda.



Escucha lo que te piden y toma nota.

Ten a mano un papel y un boli.

Toma nota del nombre de la persona que te pide el trabajo.

Escribe también la fecha y el encargo.



Pregunta si tienes dudas.

Es importante preguntar:

- Cuantas copias quieren.
- En qué tamaño de papel
- Si son en blanco y negro o copias en color
- Cuanto tiempo tienes para realizar el trabajo.



Repite el encargo a la persona que te lo pide para asegurarte que has anotado bien.



Despídete con amabilidad.



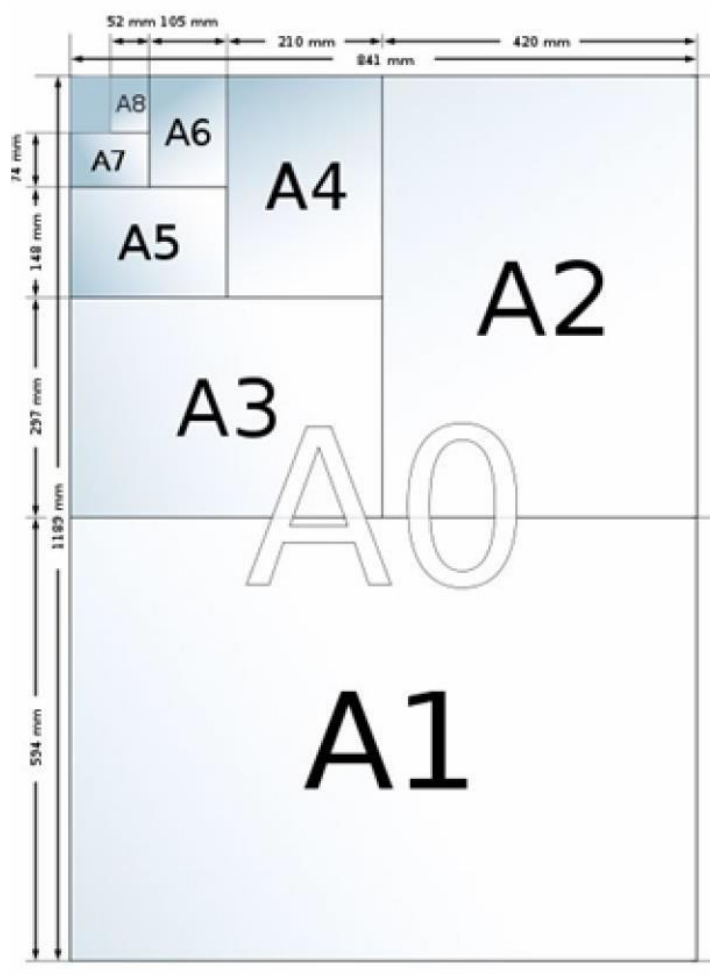
Características de los originales.

Para hacer bien tu trabajo tienes que conocer

Las características de los documentos que tienes que fotocopiar.

Nos pueden pedir fotocopias:

- En tamaños diferentes de papel.
- En blanco y negro o en color.
- Y por una cara sólo o por las dos caras.



Los tamaños de papel más utilizados son:

DIN A4. Que es como un folio.
Este es el tamaño normal.

DIN A3. Es como 2 folios
colocados juntos.
Como dos DIN A4 colocados juntos.

DIN A5. Es la mitad de un folio.
La mitad de un DIN A4.



Pasos que hay que seguir para realizar una tarea.



Recoger el encargo.



Preparar el documento.



Hacer las copias que nos piden.



Ordenar las copias.



Encuadernar el documento.

Graparlo o ponerlo en una carpeta con todas las copias.



Entregar las fotocopias.



4. Normas de seguridad, salud laboral y protección ambiental.

Tienes que cumplir unas normas de seguridad para utilizar las máquinas de reprografía:

- Leer el manual de instrucciones.
- Apagar la máquina cuando no se usa durante mucho tiempo.
- Dejarla enfriar antes de tocarla por dentro.
- Usar guantes para cambiar el tóner.
- Ventilar la habitación donde está la máquina todos los días.
- Si se estropea llamar al técnico.
- No tocar la basura de tóner.
- Tener luz en la habitación donde se hacen las fotocopias.
- Cerrar la tapa de la fotocopidora cuando se hacen fotocopias para que no te moleste la luz en los ojos.
- Tener cuidado con la grapadora para no hacerte daño.
- Abrir los paquetes de papel cuando se vayan a utilizar y no antes.

Así el papel se mantiene mejor.

Las máquinas destructoras son muy seguras, pero también hay que tener cuidado al abrirlas y vaciar el papel.

La basura y residuos de las máquinas de oficina hay que reciclarlos, así cuidamos el medio ambiente.

Hay empresas que se encargan de recoger los residuos.



11. Control de acceso, identificación, información, atención y recepción del personal visitante





Control de acceso, identificación, información, atención y recepción de personal visitante

Índice

1. La organización de la Administración. Servicios y áreas de trabajo.
2. Recepción de personas externas a la organización.
3. La comunicación.
4. Tipos de clientes y su relación con la prestación de servicios.
5. Mantenimiento del entorno físico.



1. La organización de la Administración.

Servicios y áreas de trabajo.

Para dar información al personal visitante,
sobre el centro de trabajo,
necesitas conocer las siguientes cosas:

- La organización de la administración.
- Los servicios.
- Las áreas de trabajo.
- Las nomenclaturas con que se designan los departamentos.
La nomenclatura es el conjunto de nombres empleados en una disciplina u oficio.
- Las personas que trabajan en cada área y cada departamento.
- El cargo y tratamiento de cada persona.

La organización en la Administración.

Es un grupo de personas que coordina su trabajo
para conseguir un objetivo.

El trabajo se reparte según las funciones que tiene cada persona
y desde una jerarquía de autoridad y responsabilidad.

Una jerarquía es un orden que se establece por categorías o grados.



Una organización puede presentarse a través de un organigrama.
Un organigrama es un esquema de la estructura de una empresa.
El organigrama refleja los diferentes departamentos que hay
y el nombre de la persona responsable o la autoridad.



El servicio.

El servicio es cada una de las partes en que se divide una administración.

Se nombra en función de las actividades que se hacen dentro de él.

En cada servicio las personas que trabajan tienen unos conocimientos y unas habilidades diferentes.

Por este motivo, existen diferentes puestos de trabajo con diferentes actividades y responsabilidades.

A cada servicio se le conoce por unas siglas.

Una sigla es una letra inicial o conjunto de letras iniciales que sirve como abreviatura.

Por ejemplo:

Servicio Administrativo de Seguridad, SAS

Área de trabajo.

Es el lugar dónde el trabajador realiza sus tareas.

Por ejemplo:

Un despacho, una oficina o un recibidor.





2.Recepción de personas externas a la organización.

Cuando una persona visitante entra en el centro de trabajo preséntate y pregúntale lo que necesita.

Para recibir a las personas visitantes e indicarle dónde debe ir sigue estas indicaciones:

- Haz una buena acogida.
A veces los clientes llegan perdidos y no saben a quién preguntar o a dónde ir.
- Acércate a él con una sonrisa, saluda y preséntate.
- Identifica al visitante.
- Pregunta qué desea y escucha lo que tiene que decir.
- Averigua con quien quiere contactar o por qué hace la visita.
- Da la información correcta sobre lo que te pregunta.
- Usa un lenguaje fácil y muestra confianza.
- Acompaña al visitante al lugar de la cita o contacto y oriéntale cómo puede llegar al lugar de la cita.

Si ya esperábamos la visita,
comunica a la persona para quien es la visita que ya ha llegado.

Presta atención a las salidas de las visitas y despídete con educación.



Para hacer bien este trabajo
tienes que conocer
las normas de cortesía, las normas de protocolo
y saber qué es la imagen corporativa.
Además, tienes que saber qué es la cultura de la empresa
y las características y costumbres de otras culturas.

Normas de cortesía.

Las normas de cortesía son frases o acciones
que expresan respeto hacia los demás.
Las normas de cortesía son las buenas maneras.
Y son las mismas para todos y todas.
Cuando vas a atender a la persona visitante
tienes que utilizar las normas de cortesía.
Algunos ejemplos son:

- Abrir la puerta para ayudar a que la persona pase.
- Dejar salir antes de entrar en un acceso a un lugar.
- Saludar con respeto:
Buenos días, Buenas tardes.
- Antes de preguntar quién es o dónde vas,
decir: Por favor.
- Pedir disculpas si nos equivocamos:
Perdone.
- Despedirse con respeto y educación.
- Tratar a la persona de usted.



Normas de protocolo



Las normas de protocolo son el conjunto de reglas que hay que seguir al atender a las personas. Estas normas indican cómo se trata a las personas. Es importante saber cómo debemos actuar y vestarnos según la situación.

Normalmente trataremos a las personas visitantes como:

Señor o Señora.

También tenemos que saber cómo tratar a cada persona en el centro de trabajo.

La imagen corporativa



La imagen corporativa es la imagen que la organización quiere dar.

Con esta imagen la organización trasmite quién es, qué hace y cómo lo hace.

En algunos trabajos usan uniforme o alguna identificación oficial.

La identificación oficial es algo que dice quién eres en esa organización.

Por ejemplo, una tarjeta con tu nombre, cargo e imagen de la entidad, que llevas en la chaqueta para identificarte.

Si llevas uniforme, tienes que llevarlo limpio, bien puesto y abrochado.

Si llevas alguna identificación oficial, debes ponerla en el lugar y forma establecida.



Cultura de la empresa o de una organización

La cultura de una empresa o de una organización es un conjunto de valores y normas.

Estos valores y normas las conocen y comparten todos los trabajadores.

Todos deben comportarse según esos valores y normas.

Por ejemplo, un valor es el respeto.

Todos los trabajadores tratan a todas las personas con respeto.

Una norma para cumplir ese valor es utilizar las normas de cortesía o las normas de protocolo.

Características y costumbres de otras culturas



Al atender a la persona visitante, puedes encontrarte con personas que tienen diferentes características o costumbres.

Estas personas pueden hablar otra lengua, usar otras normas de cortesía o vestir de manera diferente.

Es importante tratar con respeto a todas las personas.

Pide ayuda sino consigues comunicarte con ellos.



3.La comunicación

Un hombre o una mujer no están solos en el mundo.
Junto a él o ella existen otras personas con las que se comunica.
Para comunicarnos lo hacemos de diferentes formas.
Podemos comunicarnos con gestos, mímica,
símbolos, sonidos, palabras.

El proceso de comunicación



La comunicación es un proceso por el que transmitimos información, ideas, pensamientos o sentimientos entre dos o más personas.

La comunicación se usa de manera diferente, depende de dónde estemos o con quien hablemos.
A veces tendremos que hablar de una manera y otras veces de otra.

Niveles en la comunicación entre las personas:



Nivel coloquial:

Se utiliza en conversaciones del día a día.
Este nivel también se llama nivel familiar.
Por ejemplo: hablamos con un amigo que nos encontramos en la calle y le preguntamos:
¿Qué tal el verano?



Nivel estándar:

Es un nivel formal pero no especializado.

Se utiliza en los medios de comunicación.



Nivel especializado:

Es un nivel formal específico de determinadas profesiones.

Por ejemplo: en un juicio, el abogado llama al testigo a declarar.

Para que haya comunicación, tenemos en cuenta diferentes elementos:



El emisor:

Es la persona que transmite el mensaje,
es la persona que comunica algo.

Por ejemplo, cuando escribes una carta a un amigo,
tú eres el emisor.



El receptor:

Es la persona que recibe el mensaje,
es la persona que escucha o lee el mensaje.

Por ejemplo, un amigo recibe una carta tuya,
tu amigo es el receptor.

El mensaje:

Es la información que el emisor quiere comunicar al receptor.

Por ejemplo, cuando escribes una carta a un amigo,
el mensaje es lo que escribes en el papel,
es lo que quieres decirle a tu amigo.



El código:

Es el conjunto de signos y símbolos que sirven para transmitir el mensaje.

Para que haya comunicación se necesita que el emisor y el receptor usen el mismo código.

Existen muchos códigos.

El más común es el idioma.

El canal:

Es el medio por el que el mensaje del emisor llega al receptor.

Por ejemplo, el canal utilizado por dos personas que están lejos es el teléfono.

El contexto:

Es la situación en la que se produce la comunicación.

Es todo lo que hay alrededor del proceso de la comunicación.

En qué momento se realiza,
cómo se realiza,
qué personas,
dónde.

Por ejemplo, el contexto de una conversación de teléfono,
qué momento del día es,
qué hora,
lugar dónde se encuentra el emisor,
lugar dónde se encuentra el receptor,
qué pasa en ese momento.



Comunicación verbal

La comunicación verbal es cuando usamos las palabras para expresarnos.

Hay 3 tipos de comunicación verbal:

- la comunicación oral,
- la comunicación telefónica
- y la comunicación escrita.



Comunicación oral

Es cuando las personas hablan entre ellas, una delante de la otra.

Recuerda que para que exista comunicación todos deben utilizar el mismo código, como puede ser el idioma.



Comunicación telefónica

Es cuando las personas nos comunicamos por teléfono.

El teléfono permite ponernos en contacto de forma inmediata con otras personas.

Es un medio de comunicación muy utilizado.



Comunicación escrita

Es cuando las personas se comunican a través de la escritura.

Podemos encontrar comunicación escrita en:

- las cartas,
- los telegramas,
- los anuncios de periódico,
- los libros,
- el correo electrónico,
- las revistas.



En los escritos es mejor usar frases y palabras sencillas.

La forma de redacción debe ser clara, precisa y breve.

La comunicación escrita se puede guardar
porque permanece en el tiempo.

Por ejemplo, si un amigo nos escribe una carta,
la carta nos va a durar siempre, hasta que la tiremos.

Podemos utilizar la carta las veces que queramos.

Comunicación no verbal.

La comunicación no verbal es la comunicación
que transmitimos a través de nuestro cuerpo.

A través de los gestos, las posturas corporales o las miradas.

La comunicación no verbal es igual de importante
que la comunicación verbal.

Muchas veces lo que transmitimos con el cuerpo
lo hacemos sin darnos cuenta.

Cuando hablamos con alguien
le decimos con nuestro cuerpo,
más de lo que creemos.

Una postura o un gesto que otra persona hace
nos puede poner nerviosos, alegres,
optimistas, enfadados.

Por ejemplo, llevas un rato hablando con alguien
y por los gestos que hace,
o por cómo te mira,
piensas que esta persona
tiene algo que no nos gusta.



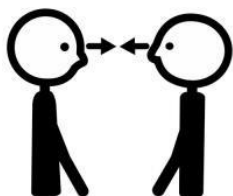
La postura:

La postura es la manera de colocar el cuerpo o una parte del cuerpo.

La postura que tenemos en una conversación expresa los sentimientos que tenemos hacia otra persona.

Por ejemplo, cuando alguien tiene los brazos cruzados está en actitud de defensa.

Una actitud de defensa es que la persona quiere protegerse y defenderse, o que no quiere hablar y por eso cierra los brazos. O si tiene los brazos caídos a ambos lados del cuerpo, muestra una actitud abierta.



La mirada:

Los ojos son muy importantes.

Podemos decir muchas cosas con ellos.

La manera de mirar expresa nuestros sentimientos.

Debemos mirar a los ojos cuando hablamos con alguien.

Las diferentes miradas significan cosas diferentes.

Por ejemplo:

Los ojos medio cerrados significan que no me interesa mucho la conversación.

Los ojos abiertos en exceso, pone nervioso al que te ve.

Bajar la mirada cuando te hacen una pregunta nos pone incómodos.

Por la mirada podemos decir si la conversación nos interesa o no.



Los gestos:

Otra manera de comunicarnos de manera no verbal es a través de los gestos.

Los gestos nos dan gran cantidad de información.

Se pueden hacer con las manos, los pies, la cabeza.

Cuanto más difícil es el mensaje que queremos comunicar más cantidad de gestos utilizaremos para comunicarlo.

Existen diferentes gestos:



Gestos que fortalecen lo que quieres decir.

Por ejemplo, si dices silencio, por favor, y lo acompañas con la señal de ponerse el dedo a la boca cerrada.



Gestos que expresan sentimientos y emociones.

Gestos que responden a normas sociales.

Por ejemplo, cuando una camarera te muestra dónde te puedes sentar.

El tono de voz:

También se llama intensidad de la voz.

Es cuando hablamos más fuerte o más bajito.

Esto depende de la distancia que hay entre el emisor y el receptor.

A la intensidad de la voz podemos llamarle entonación.

La entonación que damos a las palabras a veces es más importante que las palabras que decimos.



Los movimientos corporales:

Los movimientos corporales nos dan mucha información.

Expresamos actitudes y sentimientos hacia los demás.

Inclinar el cuerpo hacia delante al hablar
demuestra interés y atención.

Inclinar el cuerpo hacia atrás
demuestra desinterés.

Hacer un movimiento con los hombros
significa que dudamos.

Tener la espalda muy rígida
o rascarnos el cuerpo
significa que no tenemos ganas.

La expresión facial:

A través de la cara expresamos cómo nos sentimos.

En la comunicación las expresiones de la cara
nos dan mucha información.

Existen 6 emociones:

- Alegría
- Sorpresa
- Tristeza
- Miedo
- Ira
- Asco



Algunas expresiones de la cara y sus significados son:

- Mover las cejas expresan dudas.
O si las levantamos quiere decir que damos más importancia a una palabra dentro de una frase.
- Frotarse la nariz significa que no estás de acuerdo.
- Fruncir la frente, arquear las cejas o abrir los ojos y la boca significa sorpresa.



La sonrisa:

La sonrisa se utiliza para expresar simpatía, alegría o felicidad.

Una sonrisa atrae la sonrisa de los demás, es una forma de relajar la tensión.

La sonrisa tiene un efecto positivo.

Por ejemplo,

le dijimos a una persona que estaba triste y deprimida que imitara la sonrisa de los demás.

Y después mejoró el estado de ánimo de la persona.

La sonrisa no siempre significa alegría.

Podemos reírnos porque estamos nerviosos o inseguros.

Cuando tenemos ganas de reírnos

e intentamos ocultar la sonrisa

podemos dar una mala imagen.



El espacio:

El lugar dónde estamos facilita o dificulta la comunicación.

Si la distancia entre emisor y receptor es corta favorece una situación de intimidad.

A veces puede resultar incómodo estar tan cerca.

Si la distancia entre emisor y receptor es larga, suele significar timidez o frialdad.

Frialdad significa que no te interesa lo que te están diciendo.

Si en el espacio dónde hablamos hay mucha gente dificulta la comunicación entre dos personas.



Escucha activa:

La escucha activa es una técnica para tener una buena comunicación.

Es importante escuchar y entender la información de la persona que habla.

Para entender al otro es necesario tener empatía.

Empatía es ponerse en el lugar del otro.

Observaremos a la otra persona mientras le escuchamos con atención.

Es importante:

- Identificar lo que nos quiere decir la persona.
- La persona tiene que saber que le estás escuchando.

Por ejemplo, mírale a los ojos.

O dile sí y afirma con la cabeza.



- Evitar interrumpir, dejar acabar.
- Hablar con respeto.
- Utilizar una posición adecuada de mi cuerpo.
- Utilizar un volumen adecuado de la voz.
- Pensar lo que quiero decir.
- Hacer un resumen para comprobar que se ha comprendido.
- Evitar contar tu historia cuando otra persona necesita hablarte.
- Evitar juzgar lo que te cuentan.
- Evitar dar soluciones y precipitarse.

Precipitarse es decir las cosas antes de pensarlas o de que la persona acabe de hablar.

El uso del teléfono.

Al hablar por teléfono el receptor no puede vernos, pero pueden imaginarnos con facilidad.

Cuando trabajamos y atendemos el teléfono daremos una imagen a la persona que atendemos.

Es importante recordar que hablamos en nombre de la organización.

Para que la comunicación telefónica sea correcta es importante tener en cuenta los siguientes aspectos.

El emisor o la persona que llama por teléfono debe:

- Prepararse lo que va a comunicar.
- Identificarse con su nombre completo y la organización desde la que llama.
- Exponer el motivo de la llamada, de forma breve y clara.
- Vocalizar para que el receptor le entienda bien.
- Utilizar un lenguaje y palabras correctas.
- Controlar el tono de voz, ni muy alto ni muy bajo.



El receptor o la persona que contesta debe:

- Escuchar con atención al emisor.
- Contestar de forma correcta.
- Colaborar y ayudar en lo que pueda.
- Dejar que la persona termine de hablar.

Tenemos que evitar interrumpir la conversación

- Tomar nota de los datos importantes,
para no olvidar nada y coger la información bien.

La voz:

Cuando hablamos por teléfono

la voz sustituye a la imagen,

es el instrumento con el que transmitimos el mensaje.

Tenemos que cuidar el timbre y el tono de la voz.

El timbre de la voz es la potencia

con que transmitimos el mensaje.

Una voz potente transmite seguridad.

Cuidado con gritar al hablar por teléfono.

El tono de la voz es el ritmo que utilizamos al hablar.

Es bueno que cambies el ritmo de la voz

para que no parezca todo igual.

El lenguaje:

Hablar con un lenguaje y un vocabulario sencillo.

Hay que huir de las muletillas y frases hechas.

Las muletillas son palabras o frases que repetimos

pero no aportan nada.

Por ejemplo, ¿Entiendes? ¡Vale! ¿Sabes?



Las frases hechas son frases que no significan lo que parece.

Por ejemplo, Ojos que no ven corazón que no siente.

Esta frase quiere decir que

si no veo algo no sé qué está pasando.

Y no sufro, no me impresiona.

El silencio:

Los silencios en una conversación de teléfono

pueden pasar porque

estoy escuchando con atención.

Podemos decir desde luego o si,

entre silencio y silencio.

Así el receptor sabrá que le escuchamos.

A esto se le llama silencio positivo.

Si no contestamos nada a la otra persona

y no le explicamos por qué estamos callados

puede pensar que no estamos prestando atención.

Si interrumpimos la conversación hay que explicarlo.

Por ejemplo, un momento, voy a mirar si he recibido

los documentos que me dice.

La sonrisa:

Cuando utilizamos la sonrisa en una conversación telefónica,

la conversación es más agradable y menos agresiva.



Barreras y dificultades comunicativas.

- Las emociones:

Las emociones afectan al mensaje que das en la comunicación.

Si son emociones extremas pueden perjudicar la conversación.

- El lenguaje:

Las palabras pueden tener significados diferentes,
según la edad, la educación y la cultura de la persona.

Tenemos que cuidar las palabras que usamos.

- El ambiente:

El ruido, las interrupciones

o la temperatura del lugar en el que estamos

son aspectos que nos rodean

y pueden dificultar la comunicación.

- Verbales:

Son las formas de hablar.

Es una barrera en la comunicación:

- Hablar muy rápido
- No explicar bien las cosas
- No escuchar e interrumpir



4. Tipos de clientes y su relación con la prestación de servicios.

El cliente es una persona que necesita o quiere conseguir algo.

El cliente acude a un profesional o a un servicio.

El cliente también es el personal que visita al centro de trabajo que ofrece diferentes servicios.

La prestación del servicio es lo que ofrecemos al cliente para darle respuesta a lo que necesita.



Varios ejemplos de clientes son:

En un hospital, es el paciente.

En el ayuntamiento, es el ciudadano o ciudadana.

En el colegio, el alumno o alumna.

Hay dos modalidades de atención al cliente:

- El contacto directo:

Es la comunicación cara a cara,

Se da en un despacho, un mostrador

o en una ventanilla de la oficina.

Tiene como ventaja que facilita la comunicación.

Tiene como inconveniente que se nota el estado de ánimo.

- El contacto no directo:

Se realiza a través del teléfono, una carta,

nota, correo electrónico.



El cliente espera que:

- Le escuchemos.
- Seamos amables.
- Les demos consejo u orientación.
- Resolvamos sus problemas.
- Le hablemos con seguridad.

Tipos de clientes:

- Dudoso o dudosa.
- Inseguro o insegura.
- Impaciente.
- Respetuoso o respetuosa.



5. Mantenimiento del entorno físico.

Es importante que tengas tú área de trabajo limpia y ordenada.

Ten más a mano el material que usas con frecuencia.

Elimina los elementos u objetos que no necesitas para trabajar.

Por ejemplo, los papeles y documentos que no utilizas.

El espacio dónde trabajas y acoges a los clientes debe estar despejado.

Evita que esté lleno de paquetes.

Es importante que tu lugar de trabajo tenga buena luz y buena ventilación para trabajar de manera más cómoda.



Adaptado y validado por personas con discapacidad intelectual.

© Logo Europeo de Lectura fácil: Inclusion Europe.

Más información en www.easy-to-read.eu