

Oposicions de subaltern/a



Administració de la
Generalitat Valenciana



GENERALITAT
VALENCIANA

Manual d'estudi per a preparar les oposicions per a accedir
a l'Agrupació professional funcionarial.

Agrupació de llocs de treball de subalterns/subalternes
per a persones amb discapacitat intel·lectual.

Direcció General de Funció Pública
Servici de Selecció
Juliol 2024

Índex

	Pàgina
Tema 1. La Constitució Espanyola	
* Què és la Constitució? _____	4
* Drets i deures fonamentals _____	6
* Òrgans constitucionals _____	15
Tema 2. Organització territorial i Administració	
* Organització dels territoris _____	17
* Funcionament de l'Administració segons la Constitució _____	21
* Òrgans administratius i procediments _____	23
Tema 3. La Comunitat Valenciana	
* Medi físic, població i economia _____	25
* Història, cultura i tradicions _____	33
Tema 4. La Generalitat Valenciana	
* Estatut d'autonomia de la Comunitat Valenciana _____	42
* Les institucions de la Comunitat Valenciana _____	45
* Organització de l'Administració de la Generalitat Valenciana _____	48
Tema 5. Igualtat	
* La igualtat de totes les persones _____	52
* La igualtat en les administracions públiques _____	54
Tema 6. Control d'accés, identificació, informació, atenció i recepció de personal visitant	
* L'organització en l'Administració, departaments i àrees de treball _____	57
* Recepció de visitants en la Generalitat _____	58
* La comunicació _____	60
* Atenció telefònica _____	63

Tema 7. Reprografia i altres tasques del personal subaltern

- * Màquines de reprografia _____ 67
- * Màquines complementàries a la reprografia _____ 76

Tema 8. Correspondència, documentació i paqueteria

- * Circulació interna de la paqueteria i documentació _____ 80
- * La correspondència _____ 82

Tema 9. Prevenció de riscos laborals

- * Prevenció de riscos laborals _____ 90
- * Normes de seguretat, salut laboral i protecció ambiental _____ 91
- * Primers auxilis _____ 94

Tema 1. La Constitució Espanyola

Què és la Constitució?

La Constitució Espanyola és la norma més important d'Espanya. Totes les altres lleis han de complir el que diu la Constitució.

Els espanyols van votar a favor de la Constitució el 6 de desembre de 1978.

Per això, el 6 de desembre és la festa de la Constitució.

La Constitució és com un llibre, que es dividix en títols, capítols i articles.

La Constitució diu que Espanya és un país que respecta els drets de les persones.

Els valors més importants són la llibertat, la justícia, la igualtat i el respecte de les diferents idees polítiques.

El poder de les institucions a Espanya prové del poble espanyol. Això es diu sobirania nacional.

Les institucions són organitzacions que complixen una funció important per al país.



El Govern, el Parlament, els tribunals, les comunitats autònomes i els ajuntaments són institucions.

Espanya és una monarquia parlamentària.

Espanya és una monarquia perquè el màxim representant del país és el rei.

Espanya és parlamentària perquè hi ha un Parlament per a debatre, votar i canviar les lleis.

El castellà és la llengua oficial de l'Estat.

La bandera espanyola està formada per tres franges horitzontals, de colors roig, groc i roig.



Madrid és la capital d'Espanya.

Els partits polítics han de respectar les lleis i funcionar de manera democràtica, és a dir, d'acord amb el que decidisca la majoria.

Les Forces Armades estan encarregades de defensar Espanya, per exemple, d'un atac d'un altre país.

Les Forces Armades són els exèrcits de Terra, de l'Aire i l'Armada per a la defensa per mar.

Tots els espanyols i totes les institucions han de complir la Constitució i les lleis.

Drets i deures fonamentals

La Constitució explica dos idees:

- ◆ Els drets i les llibertats.
Són totes les coses que una persona pot fer i els altres han de respectar.
- ◆ Els deures. Són totes les obligacions que les persones han de complir.

La Constitució reconeix el valor que cada persona té per si mateixa, el dret a ser respectada i la possibilitat que faça la seua pròpia vida sense anar contra la llei o contra els drets dels altres.

Cap espanyol d'origen pot perdre la nacionalitat espanyola.

Algunes persones podran tindre la nacionalitat espanyola juntament amb la del país on van nàixer.

Els espanyols són majors d'edat als 18 anys.

Els estrangers tenen a Espanya alguns drets.

Hi ha altres drets que només són per als espanyols.

Alguns estrangers poden votar en les eleccions per a elegir alcaldes dels pobles o ciutats.

Les lleis són iguals per a tots els espanyols. Les lleis no poden tractar pitjor a algunes persones per cap motiu.

Drets fonamentals i llibertats públiques

◆ El dret a la vida.

Els espanyols tenen dret a la vida i a no patir violència de cap mena.

Està prohibida la tortura, la humiliació o la pena de mort.

◆ La llibertat d'idees.

Els espanyols poden tindre les idees polítiques i la religió que vulguen.

Ningú pot obligar una altra persona a dir quines són les seues idees o la seua religió.

Les institucions col·laboraran amb totes les religions a Espanya.

◆ La llibertat de les persones.

Els espanyols són lliures i tenen dret a sentir-se segurs.

La policia només pot detindre una persona per un motiu que vaja en contra de la llei.

Quan una persona és detinguda, la policia ha d'explicar-li el motiu de manera comprensible.

La persona té dret a guardar silenci i a tindre l'ajuda d'un advocat per a defendre-la.

Una persona pot estar detinguda fins a 3 dies per a aclarir un possible delicte. Després dels 3 dies, s'ha de deixar lliure a la persona o portar-la davant del jutge.

◆ El dret a l'honor i a la vida privada.

Els espanyols tenen dret a l'honor, és a dir, al fet que els altres respecten el seu bon nom i no els insulten.

També tenen dret al fet que els altres respecten la seua vida privada.



Ningú pot entrar a casa d'una persona sense el seu permís.

La policia només pot entrar en una casa si té una orde d'un jutge o si estan cometent un delictes.

Tampoc ningú pot obrir les cartes d'una altra persona, llegir el correu electrònic o escoltar les trucades de telèfon sense el seu permís.

◆ La llibertat de triar el lloc on viure.

Els espanyols tenen dret a triar el lloc on volen viure i traslladar-se per tot el país sense que ningú els impedisca fer-ho.

També tenen dret a viatjar a altres països i tornar a Espanya.

◆ La llibertat d'expressar idees i opinions.

Els espanyols tenen dret a expressar les seues idees i opinions en llibertat.

També tenen dret a publicar llibres, exposar obres d'art i desenrotllar invents científics i tècnics.



Els professors tenen dret a parlar dels seus coneixements i idees en llibertat en els col·legis, instituts i universitats.

Els espanyols tenen dret a rebre informació verdadera per qualsevol mitjà de comunicació.

Està prohibit que les institucions revisen les notícies abans de donar-les a conèixer per a esborrar el que no els agrada.

Només els jutges podran retirar una publicació després que haja eixit al carrer.

L'expressió de les idees pròpies té com a límits el respecte als drets de les persones i, especialment, el dret a l'honor, a la intimitat i a la pròpia imatge i a la protecció dels xiquets i jóvens.

◆ La llibertat de reunir-se.

Les persones tenen dret a reunir-se sense armes, i sense provocar violència.

També tenen dret a manifestar-se al carrer.

Els manifestants han d'avisar les institucions per a fer una manifestació al carrer o en un lloc públic.

Les institucions només podran prohibir una manifestació si corren perill les persones o els béns.



◆ La llibertat d'associar-se.

Les persones poden crear associacions i pertànyer a associacions.

Estan prohibides les associacions que tenen intencions contràries a la llei.

També estan prohibides les associacions que formen grups armats o que són secretes.

◆ El dret a participar en política.

Els espanyols poden participar en política de dos formes:

- Poden votar els seus representants en les eleccions.
- Poden presentar la seua candidatura a un lloc, com a alcalde d'una ciutat, com a diputat en el Congrés dels Diputats o com a senador al Senat.

Les lleis arreglaran els detalls perquè els espanyols participen en política.

◆ El dret a anar a juí.

Els espanyols tenen dret a anar a juí quan pensen que algú ha anat en contra dels seus drets.

Si una persona està acusada per un motiu, té dret a ser jutjada per un jutge, a tindre un advocat i que se l'informe del motiu pel qual se l'acusa.



També té dret a no declarar-se culpable.

Totes les persones són innocents d'una acusació fins que un jutge declara que l'acusació és certa i diu que són culpables.

◆ Els drets de les persones jutjades.

Només els jutges poden condemnar una persona.

Les persones només poden ser condemnades per delictes que existixen en les lleis en cada moment.

Les persones empresonades tenen els drets de la Constitució.

Una persona empresonada pot treballar en la presó i cobrar pel seu treball.

També tindran dret a l'accés a la cultura.

L'objectiu de les presons és que les persones puguin refer la seua vida i no cometin un altre delicte.

◆ El dret a l'educació.

Tots els espanyols tenen dret a l'educació.

L'educació bàsica és obligatòria i gratuïta per a tots.



◆ El dret a pertànyer a sindicats.

Els sindicats són associacions que defenen els drets dels treballadors.

Els treballadors poden crear sindicats i formar part del sindicat que preferisquen.

Ningú pot obligar un treballador a formar part d'un sindicat.

Els treballadors poden anar a la vaga per a defendre els seus interessos.

La vaga és una protesta de treballadors.

Consistix a deixar de treballar per a demanar millores als empresaris.



◆ El dret de petició.

Els espanyols tenen dret a presentar una queixa o una proposta a les institucions per a demanar que actuen o donen una solució a un problema.

Estes peticions han de fer-se per escrit.

Drets i deures dels ciutadans

◆ La defensa d'Espanya.

Els espanyols poden i deuen defensar Espanya.



◆ El pagament d'impostos.

Les persones han de pagar impostos segons els seus ingressos.

Les institucions usen els diners dels impostos en els servicis públics per a beneficiar tots els ciutadans.

◆ El matrimoni.

Les persones tenen dret a casar-se.

Els dos membres de la parella són iguals en el matrimoni.

Les lleis explicaran l'edat mínima per a casar-se, els drets i els deures, i els motius de separació de la parella.

◆ La propietat privada i l'herència.

Només poden llevar-te els teus béns i drets per una causa molt justificada i recollida en les lleis.

Per a compensar esta pèrdua donaran una indemnització.

◆ Les fundacions.

Les persones poden crear fundacions.

Les fundacions són organitzacions que tenen com a fi l'interés general.



◆ El dret a treballar.

Els espanyols tenen el dret i l'obligació de treballar.

Els espanyols poden triar la professió que preferisquen.

També tenen dret a guanyar-se la vida amb el treball i a rebre un sou adequat per a viure.

Les empreses han de tractar igual els homes i les dones com a treballadors.

◆ Els col·legis professionals.

Un col·legi professional és una institució que agrupa els treballadors d'una professió i marca unes normes sobre eixa professió.

La llei ha de dir quines professions han de tindre un col·legi professional i quins drets i deures tenen estos treballadors.

Els col·legis professionals han de funcionar de manera democràtica.



◆ La negociació entre empresaris i treballadors.

Els empresaris i els treballadors podran negociar i publicar els seus acords en uns documents anomenats convenis col·lectius.



Els empresaris i els treballadors poden estar en desacord i han de decidir la manera de resoldre-ho.

Poden demanar l'ajuda d'un àrbitre o anar a juí.

◆ La llibertat d'empresa.

Els espanyols tenen dret a crear les seues pròpies empreses i negocis.

Òrgans constitucionals

La Constitució explica el repartiment de poder entre les institucions, les funcions de cadascuna d'estes i la manera de controlar el seu treball.

A Espanya, les institucions explicades en la Constitució són:

* **La Corona**

Està representada pel rei, que és el cap de l'Estat.

* **Les Corts Generals**

És el Parlament i està format pel Congrés dels Diputats i el Senat.

Els ciutadans elegixen els diputats i els senadors en les eleccions generals.

El Congrés elegix el president del Govern.



* **El Govern**

Està format pel president i els ministres.

El president del Govern és qui elegix els ministres.

* **El Poder Judicial**

Està format per jutges i magistrats.

Els jutjats i els tribunals són els que jutgen i fan complir el que es jutja.

* **El Tribunal Constitucional**

Les lleis del país no poden ser contràries a la Constitució.

És un tribunal especial, perquè pot anul·lar les lleis contràries a la Constitució.

Tema 2. Organització territorial i Administració

Organització dels territoris

Espanya està dividida en territoris:

- * Municipis: són els pobles i les ciutats.
- * Províncies: són agrupacions de pobles i ciutats.
- * Comunitats autònomes: són grups de províncies.

La Constitució reconeix l'autonomia que té cadascun d'estos territoris per a decidir sobre els seus propis assumptes.

Els municipis, les províncies i les comunitats autònomes han de donar-se suport els uns als altres per a treballar de manera conjunta.

El Govern ha de preocupar-se de repartir de manera justa la riquesa entre tots els territoris d'Espanya.

Els espanyols tenen els mateixos drets i les mateixes obligacions en qualsevol lloc d'Espanya.



Cap municipi, província o comunitat autònoma pot posar barreres o impedir el pas de persones i de transports dins d'Espanya.

Els municipis, les províncies i les comunitats autònomes prenen decisions per a les competències que tenen.

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

1. L'Administració General de l'Estat

L'Administració General de l'Estat té competències sobre tota Espanya.

Les competències són les funcions, és el que ha de fer.

El Govern organitza l'Administració General de l'Estat.

Les decisions que pren el Govern afecten a tot el país i els ciutadans han de complir les normes que aprova el Govern.



Hi ha lleis de les quals el Govern d'Espanya s'encarrega d'una part i les comunitats autònomes s'encarreguen d'una altra.

2. L'Administració autonòmica, que són les comunitats autònomes.

Les comunitats autònomes poden ser d'una o diverses províncies.

A Espanya hi ha
17 comunitats autònomes.
Una d'estes és
la Comunitat Valenciana.



També existixen 2 ciutats que són
com comunitats autònomes.
Són les ciutats de Ceuta i Melilla.
Es diuen ciutats autònomes.

Cada comunitat autònoma fa les pròpies lleis.

Les decisions que pren el govern de la comunitat autònoma
afecten només els ciutadans d'eixa comunitat autònoma.

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

Les comunitats autònomes poden firmar acords
i col·laborar entre estes.

3. L'Administració local, que són els municipis i les províncies.

L'Administració local pren les decisions en les províncies
i en els municipis.

La Constitució diu que els ajuntaments
són les institucions que governen els municipis.

Els ajuntaments tenen un alcalde i diversos regidors.

Els ciutadans de cada poble o ciutat elegixen els regidors en les eleccions municipals.



Després, els regidors elegixen l'alcalde.

L'alcalde és el president de l'ajuntament.

La Constitució diu que les diputacions provincials són les institucions que governen les províncies.

Les decisions que pren la Diputació Provincial afecten només els ciutadans d'eixa província.

En les comunitats autònomes d'una sola província, no hi ha Diputació Provincial.

En les comunitats autònomes formades per illes, cada illa té una institució de govern. Es diuen capítols o consells insulars.

Funcionament de l'Administració segons la Constitució

L'Administració General de l'Estat, l'Administració autonòmica i les administracions locals necessiten una organització de persones que s'encarreguen de fer el treball necessari perquè els ciutadans tinguin servicis com les escoles, els hospitals, les carreteres o els transports públics.



Estes organitzacions es diuen administracions públiques.

Les administracions públiques servixen per a aplicar les lleis i atendre la ciutadania.

Hi ha moltes institucions que pertanyen a l'Administració pública.

La Constitució diu que l'Administració ha de treballar pel bé de totes les persones, no sols d'uns pocs.

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

- * Fer les coses de manera justa i clara.
- * Pensar en el que és millor per a tots. A això li diem interessos generals.
- * Complir tot el que faça falta per a actuar bé.

La Constitució també diu que l'Administració farà el seu treball d'acord amb uns requisits als quals anomenem principis.

Estos principis són:

eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació.-A més, la seua actuació ha d'ajustar-se a la legalitat.

Explicarem cada un d'estos principis.

Eficàcia

Les administracions públiques han d'actuar de manera eficaç.

Això significa que han de treballar de manera ràpida i correcta.

Jerarquia

Els diferents òrgans i persones de l'Administració s'organitzen per a repartir les responsabilitats i les decisions.

Unes persones decidixen més coses que altres persones.

Això significa que tenen un rang superior.

Descentralització i desconcentració

L'Administració, per a un millor funcionament, pot repartir els assumptes dels quals s'ocupa entre altres organismes o persones.

També es dividix en òrgans més menuts.

D'esta manera, són capaces de fer millor les seues funcions i resoldre més ràpidament les peticions de la ciutadania.



Coordinació

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

Han de fer les coses de manera organitzada i conjunta.

Legalitat

L'Administració ha de complir les lleis i la Constitució quan actua sobre diferents assumptes.

Òrgans administratius i procediments

Els òrgans administratius

Un òrgan administratiu és una persona o un grup de persones que fan un treball concret en l'Administració.

Cada administració té molts òrgans i institucions diferents perquè la ciutadania té moltes necessitats diferents.



Cada òrgan s'encarrega d'unes coses i és responsable de resoldre-les d'acord amb les lleis.

Els procediments

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

Per a fer qualsevol treball, l'Administració ha de seguir un procediment.

Un procediment és la manera de fer un treball, seguint sempre uns passos molt clars.

Un procediment sempre es fa de la mateixa manera.

Tema 3. La Comunitat Valenciana

Medi físic, població i economia

◆ Medi físic de la Comunitat Valenciana

La Comunitat Valenciana està situada a l'est de la península Ibèrica, en el litoral de la mar mediterrània.

Té forma estreta i allargada de nord a sud.

Limita al nord amb Catalunya, al sud, amb la Regió de Múrcia, a l'est, amb la mar Mediterrània i a l'oest, amb les comunitats d'Aragó i Castella-la Manxa.

La Comunitat Valenciana té 3 províncies: Castelló està en el nord, València està situada en el centre i Alacant està en el sud.



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

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

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

La Comunitat Valenciana està dividida en 34 comarques i 542 municipis.

El Racó d'Ademús és una de les comarques de la Comunitat Valenciana, encara que està situada entre les províncies de Terol i Conca.

En la Comunitat Valenciana hi ha diverses illes:

Les illes Columbretes:

Són quatre grups d'illes volcàniques que estan situades davant del Cap d'Orpesa, en la província de Castelló. Són parc natural.

L'Illa de Tabarca:

És l'illa més gran de la Comunitat Valenciana i està habitada. Està enfront del Cap de Santa Pola, en la província d'Alacant. En els mesos d'estiu la visiten molts turistes.

* El relleu

La Comunitat Valenciana té dos tipus de relleu: relleu de costa i relleu d'interior.

• Relleu de costa:

La major part de la costa de la Comunitat Valenciana és plana i arenosa, per això té moltes platges.

En les zones on les muntanyes arriben fins a la mar s'han format penya-segats, com en el Cap de la Nau.



* L'aigua

En la Comunitat Valenciana l'aigua està en rius, embassaments i aiguamolls.

● Rius:

Tots acaben en la mar Mediterrània.

Els rius que naixen dins de la Comunitat Valenciana són curts perquè estan prop de la mar.

Els més importants són: el Palància, el Serpis i el Vinalopó.



Els rius que naixen fora de la Comunitat Valenciana són més llargs i porten més aigua perquè naixen en zones de muntanya on plou més. En este grup estan els rius: Millars, Túria, Xúquer i Segura.

En la tardor i en primavera els rius porten molta més aigua perquè hi ha pluges torrencials.

● Embassaments:

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

Els embassaments guarden l'aigua de les fortes pluges de tardor i primavera per a poder usar-la en hivern i en estiu quan plou menys.

També impedeixen les inundacions si els rius creixen molt.

Els embassaments de la Comunitat Valenciana en els quals cap més aigua són el de Contreras i el de Tous-La Ribera.

- **Aiguamolls:**

Els aiguamolls són zones planes que s'omplin d'aigua tot o quasi tot l'any.



En la Comunitat Valenciana la majoria dels aiguamolls estan en les zones costaneres, separats de la mar per una barrera d'arena amb obertures en la costa.

En els aiguamolls viuen moltes aus aquàtiques i peixos.

Alguns aiguamolls importants de la Comunitat Valenciana són: l'Albufera de València o les llacunes de la Mata i Torreveieja.

- * **La vegetació**

La vegetació de la Comunitat Valenciana és la típica de les zones amb clima mediterrani.

La vegetació és un poc diferent en cada zona.

En zones de muntanya hi ha més alzines i roures.

En les zones més planes pròximes a la costa hi ha pins i carrasques.

En la Comunitat Valenciana hi ha 22 parcs naturals.

El més gran és el de Las Hoces del Cabriel.



◆ Població de la Comunitat Valenciana

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

Més de 5 milions de persones viuen en la Comunitat Valenciana.

1 de cada 10 espanyols viu en la Comunitat Valenciana.

De cada 100 persones que viuen en la nostra Comunitat, 51 són dones i 49 són hòmens.

La densitat de població

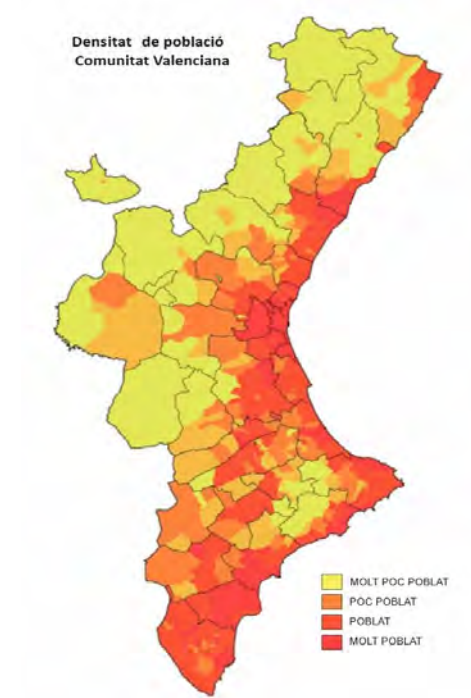
La densitat de població mesura el nombre de persones que viuen en un quilòmetre quadrat, 1 km².

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

La densitat de població mitjana d'Espanya és de 96 habitants per Km².

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

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



◆ Economia de la Comunitat Valenciana

L'economia és el conjunt de coses que tenim i les activitats que realitzem per a aconseguir-les. Si tenim moltes coses, som més rics.

Cada país o cada comunitat autònoma fa unes activitats per a aconseguir riquesa i que la gent visca millor.

Estes activitats es classifiquen en 3 grups o sectors:

* Sector primari, que són els treballs que es fan per a aconseguir productes de la naturalesa.

Estos són: la pesca, l'agricultura i la ramaderia.



En la Comunitat Valenciana treballen poques persones en este sector.

La majoria es dediquen a l'agricultura.

Hi ha dos tipus d'agricultura:

- Agricultura de secà

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

- Agricultura de regadiu

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

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

* Sector industrial: són els treballs en els quals s'elaboren coses o es transformen productes de la naturalesa perquè els puguem usar, entre altres: les indústries alimentàries, les fàbriques de roba o les que fan els medicaments.



Les indústries més importants són:

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

* Sector servicis: són les activitats que es realitzen per a cobrir les necessitats que tenim les persones, entre altres: els hospitals, les botigues, el transport, els cinemes o la neteja dels carrers.



Els diem servicis perquè no es fabriquen coses.

Este és el sector que més activitat té en la Comunitat Valenciana. 6 de cada 10 persones treballen en el sector servicis, més que en la indústria i l'agricultura.

El turisme és l'activitat d'este sector amb més treballadors, treballadores i clients de la Comunitat Valenciana.

És molt important per a este sector, perquè moltes persones visiten la nostra comunitat i necessiten servicis, entre altres, hotels, restaurants, agències de viatge o museus.

Història, cultura i tradicions

◆ Història

Els primers habitants

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

Eren grups de persones que es dedicaven a caçar i recol·lectar aliments.

Ho sabem perquè s'han trobat fòssils d'ossos humans que tenen més de deu mil anys.

Les restes humanes més antigues de la Comunitat Valenciana s'han trobat en la cova de Bolomor, en la província de València.



També s'han trobat pintures rupestres en algunes coves de la nostra Comunitat, entre estes, la cova dels Cavalls, en la província de Castelló, o la cova de l'Aranya, en la província d'Alacant.



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

Els dibuixos eren hòmens i dones ballant, lluitant, recol·lectant o caçant.

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

El poble iber

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

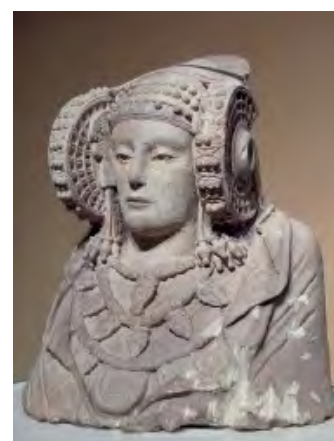
Els seus habitants es dedicaven sobretot a l'agricultura i a la ramaderia.

Tenien un alfabet diferent del nostre.

No podem conèixer la seua llengua oral.

Eren, també, artistes en escultura i ceràmica pintada.

La Dama d'Elx i el Guerrer de Moixent són les obres d'art més importants.



El poble romà

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

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

L'idioma dels romans era el llatí.

Els idiomes valencià i castellà naixen del llatí.

Els romans van construir una muralla al voltant de la ciutat de València.

A més, els romans:

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

El poble musulmà

Els musulmans van arribar a l'actual Comunitat Valenciana en el segle 8 i van viure ací durant 500 anys.

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



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

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

Molts noms de poblacions, castells i el sistema de regs dels aiguamolls són d'esta època.

Conquesta de Jaume I

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

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



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

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

El Regne de València es diu ara Comunitat Valenciana.

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

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

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

València es va convertir en un regne propi amb:

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

Reis Catòlics

Els Reis Catòlics es deien Isabel, reina de Castella i Fernando, rei d'Aragó.

Els seus regnes s'unixen en la Corona espanyola quan es casen.



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

La guerra de Successió

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

Felip de Borbó, net del rei de França, va ser triat l'hereu.

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

Esta lluita entre els dos va fer que començara la guerra de Successió.

Els regnes de la Corona d'Aragó van entrar en la guerra fent costat a Carles d'Àustria.

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

Estes lleis es deien furs.

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

Per haver perdut la guerra, els furs i les administracions pròpies dels regnes que feien costat a Carles d'Àustria van desaparèixer.

La València moderna

València comença el seu desenrotllament industrial durant els segles 19 i 20.

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

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

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

València es convertix en una societat moderna.

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

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

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

◆ Cultura i tradicions

La Comunitat Valenciana té molta riquesa cultural que han deixat els antics pobles que vivien en la nostra terra.

La nostra Comunitat té reconeguts 12 Patrimonis de la Humanitat, que són coses relacionades amb la cultura que tenen un valor important i es protegixen perquè no desapareguen.

L'art rupestre, el Palmerar d'Elx, les Falles o el Tribunal de les Aigües són Patrimoni de la Humanitat en la Comunitat Valenciana.

● Festes

Les festes són un element fonamental en la cultura valenciana.

El foc apareix en quasi totes les festes dels valencians, com en les falles, les fogueres de sant Joan, els moros i cristians, els correfocs o les fogueres de sant Antoni.



● La cuina

En la Comunitat Valenciana tenim una gastronomia sana i natural, de cuina tradicional.

La coneixem com la dieta mediterrània.

La cuina valenciana té plats molt diferents per la quantitat de paisatges que hi ha en la Comunitat Valenciana.

En les zones de la costa es cuinen més els plats amb productes de la mar i amb verdures.

En les zones de l'interior es cuinen més plats amb carn.

També tenen moltes coses en comú:
són plats senzills
i molts es preparen amb arròs.

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



● La música

La música és el principal art de la Comunitat Valenciana.

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

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

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

A este cantant se l'anomena versaor.

El tabalet i la dolçaina
són els instruments de les albaides.



- **Jocs populars**

Els jocs també són part de la cultura valenciana.

Alguns dels jocs tradicionals de la Comunitat Valenciana són:

- * El sambori
- * El mocador
- * El pic i pala
- * L'espardenya



Tema 4. La Generalitat Valenciana

Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana

Què és un estatut d'autonomia?

Els estatuts d'autonomia són les lleis que creen cadascuna de les comunitats autònomes.

En l'estatut d'autonomia estan les normes polítiques i socials més importants de la comunitat autònoma.

Cada estatut d'autonomia és diferent i només servix per a la seua comunitat autònoma. Per això l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana només servix per a la nostra comunitat autònoma.



Els estatuts d'autonomia tracten temes molt importants, com:

- L'organització del govern de la comunitat autònoma.
- Les funcions que tenen els membres del govern de cada comunitat autònoma.
- Els drets i les obligacions de la ciutadania.
- Els símbols que caracteritzen cada comunitat autònoma.

Els estatuts d'autonomia de totes les comunitats autònomes respecten la Constitució.

Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana

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

Es va aprovar l'1 de juliol de l'any 1982.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana parla de:

* El territori

El poble valencià forma la Comunitat Valenciana.

Abans es deia Regne de València.

La Comunitat Valenciana té 3 províncies:
Castelló, València i Alacant.

Totes les persones que estan empadronades en la Comunitat Valenciana són ciutadanes i ciutadans valencians.

També són ciutadanes valencianes totes les persones espanyoles que viuen en l'estranger però abans vivien en la Comunitat Valenciana. I també els seus fills i les seues filles.

La senyera és el nom de la bandera de la Comunitat Valenciana.

La senyera té 4 barres roges sobre un fons groc i una barra blava en un costat que va de dalt a baix.

La llengua pròpia de la Comunitat Valenciana és el valencià.



En la Comunitat Valenciana hi ha 2 llengües oficials:
el valencià i el castellà.

Totes les persones tenen dret a conèixer i usar les 2 llengües.
També a rebre l'ensenyament en valencià.

* Drets dels valencians i valencianes

Els valencians i valencianes tenen dret que
les administracions públiques els tracten amb igualtat
i els donen un bon servei en allò que necessiten.

Els valencians i valencianes
poden relacionar-se amb l'administració
en les 2 llengües oficials,
i tenen dret que els atenguen
en la llengua que utilitzen.

El conjunt d'institucions de govern de la
Comunitat Valenciana es diu Generalitat Valenciana.

La Generalitat treballarà perquè hi haja igualtat d'oportunitats
entre les dones i els hòmens.

La Generalitat ha de fer costat a les persones amb discapacitat
perquè puguen viure de manera autònoma.

La Generalitat ha de treballar per la igualtat d'oportunitats
de les persones amb discapacitat.

També ha d'assegurar que puguen accedir a les instal·lacions
i servicis públics.



Les institucions de la Comunitat Valenciana

La Generalitat Valenciana és qui governa la Comunitat Valenciana.

La seu de la Generalitat està en el Palau de la Generalitat, en la ciutat de València.

Les institucions de la Generalitat podran estar i celebrar reunions en qualsevol municipi de la Comunitat Valenciana.

Les institucions de la Generalitat Valenciana són: les Corts, el president o la presidenta i el Consell.

* Les Corts

Les Corts Valencianes s'encarreguen de fer les lleis.

També controlen el govern de la Comunitat Valenciana i trien el president o la presidenta de la Generalitat Valenciana.

Les Corts representen el poble valencià.

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

Les Corts Valencianes estan en l'edifici del Palau dels Borja, en la ciutat de València.



* El president o la presidenta de la Generalitat

Els grups parlamentaris de les Corts presenten candidats per a presidenta o president i els membres de les Corts fan una votació.

El que més vots rep és elegit president o presidenta de la Generalitat.

El president o la presidenta és nomenat pel rei.

És el més alt representant de la Comunitat Valenciana.

També és president o presidenta del Consell.



* El Consell

El Consell és el govern de la Generalitat.

Està format per la presidenta o el president i els consellers o conselleres.

El president tria els consellers.

El treball del Consell és:

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

Els reglaments són normes menys importants que les lleis.



La Generalitat té altres institucions:

* **Síndic de Greuges**

És la institució que defén els drets i llibertats dels valencians i valencianes.

El Síndic de Greuges atén les queixes de la ciutadania sobre el funcionament de les administracions públiques valencianes.



* **Sindicatura de Comptes**

Esta institució controla els diners de l'Administració de la Generalitat i les administracions locals valencianes.

S'encarrega de garantir que els diners públics s'ha utilitzat per al que ha de gastar-se i que no s'ha gastat més del necessari.

* **El Consell Valencià de Cultura**

Esta institució aconsella el Consell i les institucions públiques valencianes sobre temes relacionats amb la cultura valenciana.



* **L'Acadèmia Valenciana de la Llengua**

És la institució encarregada de dir quines són les normes que regulen la llengua valenciana.

Totes les administracions públiques valencianes han de complir estes normes de la llengua.



* **El Comitè Econòmic Social**

El Comitè Econòmic Social és la institució per a donar consells sobre l'economia, la societat i el treball al Consell i a les institucions públiques de la Comunitat Valenciana.

* **El Consell Jurídic Consultiu**

És la institució de consulta més important per al Consell sobre els temes de lleis.

Poden fer-li consultes el Consell, l'administració autonòmica i les administracions locals.



Organització de l'Administració de la Generalitat Valenciana

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

Les conselleries són òrgans de l'Administració de la Generalitat.

Cada conselleria s'encarrega d'uns temes, com la sanitat, l'educació, el treball o el turisme.

L'autoritat màxima de cada conselleria és el conseller o consellera.



Per davall del conseller o consellera hi ha altres òrgans administratius, com les subsecretaries o les direccions generals.

Les conselleries també es dividixen segons el territori on estan en servicis centrals i servicis territorials:

- Servicis centrals: és on estan la majoria dels òrgans. És la seu principal de cada conselleria.
- Servicis territorials perquè hi haja òrgans en cada província. Hi ha un servici territorial per a cada conselleria en la capital de les províncies d'Alacant, Castelló i València. La persona que dirigix cada servici territorial és el director o la directora territorial.

El personal al servici de la Generalitat

En l'Administració de la Generalitat treballen més de 20 mil persones.

La majoria del personal que treballa en la Generalitat Valenciana és personal funcionari.

Les lleis diuen que el personal funcionari es tria segons els principis d'igualtat, mèrit i capacitat.

El personal funcionari es tria a través d'oposicions. En les oposicions es fan exàmens dels coneixements necessaris per a treballs concrets.



El personal es dividix en grups i subgrups segons:

- La titulació necessària.
- La responsabilitat del treball.
- Els exàmens d'oposició.

Els grups són els següents:

* Grup A

Es dividix en dos subgrups: A1 i A2.

Per a treballar en este grup és necessari tindre un títol universitari.

* Grup B

Per a treballar en este grup és necessari tindre un títol de tècnic superior de formació professional.

* Grup C

Es dividix en dos subgrups: C1 i C2.

Per a treballar en el subgrup C1 és necessari tindre el títol de Batxiller o de tècnic de Formació Professional.

Per a treballar en el subgrup C2 és necessari tindre el títol de Graduat en Educació Secundària Obligatòria.

Dins de cada grup hi ha cossos per a agrupar els funcionaris segons la professió que tenen.

Hi ha treballs en l'Administració de la Generalitat per als quals no s'exigix una titulació acadèmica.

Estos llocs de treball estan agrupats en l'Agrupació Professional Funcionarial.

Dins de l'Agrupació Professional Funcionarial hi ha diverses agrupacions de llocs de treball segons els treballs que fan els funcionaris.

Tema 5. Igualtat

La igualtat de totes les persones

La Constitució Espanyola té entre els seus valors més importants la igualtat.

La Constitució Espanyola diu que totes les persones espanyoles som iguals davant la llei.

Això vol dir que totes les persones tenim els mateixos drets i les mateixes obligacions.

No es pot discriminar ningú perquè tinga un aspecte diferent, perquè haja nascut en un altre país, perquè seguisca una altra religió, per ser home o dona, perquè tinga una discapacitat, o per pensar de manera diferent.



Discriminar és tractar una persona o un grup de persones de manera pitjor que la resta. La discriminació és un tipus d'agressió, perquè fa sentir malament la persona o persones a les quals es tracta així.



També diu la Constitució que les institucions han d'intentar que la llibertat, la igualtat i la participació de les persones siga de veritat.

El Govern d'Espanya fa lleis per a assegurar que el que diu la Constitució Espanyola es complix.

L'última llei per a la igualtat de tracte i no discriminació es va aprovar l'any 2022.



Les comunitats autònomes també fan lleis d'igualtat dirigides als ciutadans de la seua comunitat.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana diu que la Generalitat defensarà:

- La igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat i les seues famílies.

- La igualtat de drets entre dones i hòmens.

La Generalitat també ha fet lleis d'igualtat.



L'any 2003, la Generalitat va aprovar la llei per a la igualtat entre les dones i els hòmens.

La igualtat en les administracions públiques

Administració pública accessible

L'Administració vol que totes les persones tinguin les mateixes oportunitats i puguin participar en la societat de manera real.

Per això el Govern fa lleis i normes per a aconseguir que:

- * Els sistemes de comunicació siguin accessibles.
- * Els llocs públics siguin accessibles.
- * Els transports siguin accessibles.
- * Els servicis de l'Administració pública siguin accessibles.



Igualtat en l'accés a l'ocupació pública

Les persones que treballen en l'Administració són iguals entre si. Tenen els mateixos drets i les mateixes obligacions.

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

La Constitució també diu que els ciutadans tenen dret a accedir a treballar en l'Administració en igualtat de condicions.

Les lleis han d'assegurar que totes les persones tenen les mateixes oportunitats per a accedir a una ocupació pública.

Per a seleccionar les persones que treballen en l'Administració es fan oposicions.

Són exàmens o proves per a triar les persones que estan més ben preparades.



Això no és discriminació perquè totes les persones poden estudiar i preparar-se per a presentar-se amb igualtat.

Per a afavorir l'accés a l'ocupació pública de les persones amb discapacitat, l'Administració ha de reservar per a elles 7 de cada 100 llocs en les seues ofertes d'ocupació.

D'estos 7 llocs, 2 llocs estan reservats per a persones amb discapacitat intel·lectual.

Tema 6. Control d'accés, identificació, informació, atenció i recepció de personal visitant

La ciutadania va a les oficines de l'Administració Pública a fer gestions, demanar informació o sol·licitar ajuda.

El personal subaltern és, quasi sempre, la primera persona que la ciutadania troba en arribar a les oficines de l'Administració.

Algunes de les tasques del personal subaltern en l'Administració són controlar l'accés a les oficines, informar i atendre les persones.

Per a saber qui ve a visitar les oficines de l'Administració i poder atendre-la de manera correcta, hauràs de saber parlar amb les persones.

Per a això, has d'entendre bé el que necessita la persona i explicar-li el que ha de fer, sempre de manera educada.



Has d'assegurar-te que la persona entén bé el que li expliques.

És important usar de manera correcta les normes de cortesia.

També has de demostrar interès per resoldre les seues necessitats.

A més, has de tindre bona imatge.

Tindre bona imatge vol dir anar ben vestit i endreçat.

L'organització en l'Administració. Departaments i àrees de treball

Per a informar de manera correcta els visitants sobre les oficines de l'Administració, has de saber com està organitzat el lloc on treballes.

A més de conèixer les oficines, has de saber quines persones treballen allí, quina és la seua funció, quin càrrec tenen i el seu tractament.

Les persones que treballen en l'Administració es repartixen el treball segons la seua autoritat i responsabilitat.

Departaments i àrees de treball

El departament és cadascuna de les parts en què es dividix l'Administració.

Algunes d'estes parts tenen noms com: direcció general, subdirecció, servici o secció.

Cada departament té unes funcions i fa un treball.

Cada persona té un treball en el departament i una responsabilitat.

L'àrea de treball és el lloc on el treballador fa les seues tasques.

Recepció de visitants en la Generalitat

Quan una persona va a una oficina de l'Administració no coneix el lloc on està i no sap on estan les persones.

Per este motiu, el teu treball és molt important.

Has de seguir estes instruccions per a rebre les persones visitants:

- * Rep de manera agradable a tothom.
- * Presenta't si és necessari.
- * Pregunta a les persones què necessiten.
- * Escolta a les persones per a poder donar-los una resposta correcta.
- * Identifica les persones si han d'accedir a algun departament.
- * Si la persona té una cita amb un treballador, avisa el treballador que la persona ha arribat.

Si la persona no té una cita, informa'l d'on ha d'anar o per qui ha de preguntar.

- * Acompanya la persona al lloc on ha d'anar si és necessari.



- * Quan una persona se'n vaja, acomiada't amb educació.

Per a fer bé el teu treball has de conèixer:

◆ **Les normes de protocol**

Són les regles de comportament que hem de seguir per a atendre els visitants, és a dir, el tractament que has de donar a les persones, com senyor, senyora.

És important preguntar com tractar cada persona del centre de treball on vages o si alguna persona necessita un tractament especial.

◆ **Les normes de cortesia**

Les normes de cortesia són frases o accions que expressen les bones maneres i el respecte cap a les persones.

És important tractar totes les persones de la mateixa manera.

En el teu treball hauràs d'utilitzar algunes normes de cortesia, com:

- * Obrir la porta.
- * Saludar amb respecte “Bon dia”, “Bona vesprada”.
- * Dir “Per favor” abans de preguntar qui és i on va.
- * Deixar eixir abans d'entrar en una dependència.
- * Acomiadar-se adequadament, amb respecte i educació.

◆ **La imatge corporativa**

És la imatge que l'Administració vol donar a la ciutadania quan es relaciona amb esta.

Si has de portar uniforme, assegura't de portar-lo net i ordenat.
Si has de portar targeta d'identificació, col·loca-la bé.

La comunicació

La comunicació és la manera en què les persones transmetem informació, idees, pensaments o sentiments entre estes.

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

La manera de comunicar-nos és diferent segons on estem o amb qui parlem.

És important saber parlar de manera correcta en qualsevol situació.

En qualsevol comunicació hi ha diversos elements:

- * L'emissor:
És la persona que dona el missatge;
és qui parla, escriu o expressa.
- * El receptor:
És la persona que rep el missatge;
és qui escolta, llig o veu.
- * El missatge:
És la informació que l'emissor
dona al receptor.
- * El codi:
És el llenguatge que s'usa per a donar el missatge.
L'emissor i el receptor han d'usar el mateix codi
per a poder entendre el missatge.
- * El canal:
És el mitjà que s'usa per a donar el missatge,
com el telèfon, el paper, internet o l'aire.

Elements de la Comunicació

Emissor: La senyora.
Receptor: El venedor de fruites.
Missatge: "Venga'm dos quilos de taronges".
Canal: L'aire.
Codi: La llengua espanyola.
Context o Situació comunicativa: El mercat.



* El context:

És la situació en la qual es produïx la comunicació, com el moment, on ens comuniquem o amb qui ens comuniquem.

Hi ha 2 tipus de comunicació:

◆ **Comunicació verbal**

La comunicació verbal és aquella en què utilitzem les paraules per a expressar-nos.

Pot ser de 3 tipus:

* **Comunicació oral:**

És quan les persones parlen entre elles cara a cara.

Recorda que perquè hi haja comunicació, les persones han d'usar el mateix codi, és a dir, parlar el mateix idioma.



* **Comunicació escrita:**

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

Es rep el missatge a través de la vista, de la lectura.



Són formes de comunicació escrita

les cartes, els periòdics, els llibres o el correu electrònic.

És important escriure de manera clara i senzilla perquè el receptor entenga bé el nostre missatge.

Esta forma de comunicació permet guardar el missatge durant molt de temps.

* Comunicació telefònica:

És quan les persones es comuniquen per telèfon.

És un mitjà de comunicació molt utilitzat,

perquè permet comunicar-nos amb altres persones de manera immediata.



◆ Comunicació no verbal

La comunicació no verbal és aquella en la qual comuniquem amb el nostre cos, és a dir, amb els nostres gestos, les postures corporals, les mirades o les expressions.

La comunicació no verbal és igual d'important que la comunicació verbal, per això hem de tindre en compte estes coses:

* La postura

És la manera de posar el cos.

Expressa els sentiments que tenim cap a una altra persona.



* La mirada

La manera de mirar expressa els nostres sentiments i emocions.

Hem de mirar als ulls quan parlem amb algú.

* Els gestos

Són els moviments
que fem amb les mans,
els peus, el cap, etc.

Poden servir per a donar força
a allò que vols dir,
com quan demanes silenci
i poses el dit davant a la boca tancada.



Atenció telefònica

En el teu treball hauràs de fer i contestar telefonades.

Moltes vegades la ciutadania es relaciona amb l'Administració
per primera vegada a través d'una telefonada.

És important que sàpies comunicar-te
correctament per telèfon
per a poder atendre les persones de la millor
manera.

Els següents elements
són importants
quan parlem per telèfon:

La veu, el llenguatge, el silenci i el somriure.



* La veu

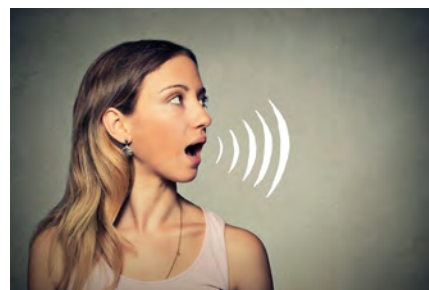
Quan parlem per telèfon no se'ns veu la cara, només se sent la nostra veu.

La veu és la manera de contar coses amb paraules.

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

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

Parla amb força, però sense cridar per a donar seguretat.



No parles massa baixet perquè puguen escoltar-te bé.

El to de la veu és el ritme amb el qual parlem. Canvia el to durant la telefonada per a no cansar.

* El llenguatge

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

Vocalitza bé perquè s'entenga bé el que vols dir.

* El silenci

Per a destacar una cosa important pots utilitzar el silenci.

El silenci pot ser de dos tipus:

- Silenci en positiu: és quan escoltes amb atenció en silenci. Pots dir “sí”, “entenc” o “d'acord” perquè la persona no pense que s'ha tallat la telefonada.
- Silenci en negatiu: si la persona espera la teua resposta però et quedes callat sense donar-li una explicació.

Si no pots, o no vols parlar, no pots quedar-te callat.

Explica-li per què no parles.

Dis-li alguna frase com “un moment, per favor” o “perdone, de seguida li conteste”.

* El somriure

El somriure sempre se sent a través del telèfon.

Quan utilitzem el somriure en una conversa telefònica la fem més agradable i menys agressiva.



Seguix les següents indicacions quan hages de comunicar-te per telèfon:

Per a fer una telefonada:

- * Prepara't el que diràs abans de telefonar.
- * Digues el teu nom i el nom complet del departament on treballes.
- * Explica de manera breu i clara, per què telefones.
- * Parla clar i vocalitza. Has d'explicar-te molt bé.
- * Utilitza un llenguatge i vocabulari correcte.
- * Parla amb un to de veu mitjà: ni molt alt ni molt baix.

Per a atendre una crida:

- * Escolta atentament el que la persona et diu.
- * Contesta al que et pregunten de manera correcta.
- * Col·labora i ajuda en allò que pugues.
- * No acabes les frases de la persona que telefona.
- * Escribeu les coses importants que parreu. Estes notes ens servixen per a recordar i que no hi haja equivocacions.

Tema 7. Reprografia i altres tasques del personal subaltern

Màquines de reprografia

La reprografia és la reproducció o la còpia exacta de documents a través de diferents aparells, com les fotocopiadores, les impressores o els escàners.

Hui dia amb només una màquina podem fer el treball dels tres aparells. Són les fotocopiadores multifunció.

Les fotocopiadores multifunció estan connectades als ordinadors dels treballadors.



Amb estes podem fer treballs següents:

- * Fotocopiar documents
És fer una còpia exacta d'un document en un full de paper.
- * Imprimir documents
És fer còpies en paper de documents que estan en l'ordinador.
- * Escanejar documents
És transformar un document de paper en un document digital.

* Fotocopiadores multifunció

Una de les tasques del personal subaltern és fer fotocòpies, així que hauràs de conèixer bé com funciona la fotocopiadora amb la qual treballes.

Hi ha moltes marques i models, però totes tenen funcions comunes: fotocopien per les dos cares del paper, amplien o reduïxen la imatge, poden fer fotocòpies en color o usar diverses grandàries de paper.

El que has de saber per a treballar amb fotocopiadores:

* Encesa

Les fotocopiadores tenen un interruptor amb dos posicions:

Per a encendre la fotocopiadora, has de polsar l'interruptor en la posició On o 1.



Per a apagar la fotocopiadora, has de polsar l'interruptor en la posició Off o 0.

Poden tindre un botó d'encendre i d'apagar en compte d'un interruptor:

El botó està il·luminat si la fotocopiadora està encesa.



* Calfament

Quan encengues la fotocopiadora començarà a calfar-se.

Mentres es calfa no podem fer fotocòpies.

Durant el calfament podem preparar els documents que fotocopiarem, llevant-los les grapes o els clips si en tenen.

També podem col·locar el primer document que volem fotocopiar.

* Safates de paper

Abans de fotocopiar hem d'assegurar-nos que la fotocopiadora té paper suficient per a les còpies que volem fer.

Si la fotocopiadora no té paper, s'il·luminarà un llum que ens avisarà.



El paper es pot col·locar en els calaixos per a paper o en una safata lateral que es diu *bypass*.

* Tòner

El tòner és la tinta que usen les fotocopiadors. Pot ser líquid o en pols.

Si la fotocopiadora no té tòner suficient, s'il·luminarà un llum que ens avisarà i haurem de posar-li'n un de nou.



El tòner va en uns cartutxos.

Quan s'acaba un color es canvia el cartutx d'eixe color.

Hi ha 4 colors: negre, cian (blau), groc i magenta (roig).

* Panell de control

El panell de control és la part de la fotocopiadora on estan tots els botons que necessitem per a fer fotocòpies.



Les parts principals del panell de control són: pantalla, teclat de números, botó “start” o “inici” i botó “stop” o “parar”.

* Documents

Al document que hem de copiar li diem original. A la còpia que fem de l'original li diem fotocòpia.

És molt important cuidar els documents originals per a no desbaratar-los o trencar-los.

Els documents poden tindre diferent grandària, estar impresos en color o en blanc i negre, o estar impresos per una cara o per les dos cares.

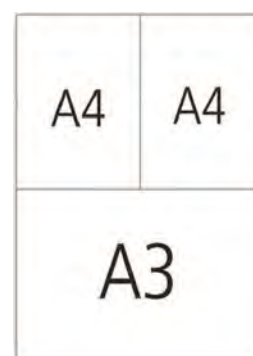
Has de tindre en compte estes característiques per a fer bé les fotocòpies.

Les grandàries de paper més utilitzades són estes:

DIN A4: és la grandària normal d'un full.

És el més utilitzat en l'Administració.

DIN A3: la seua grandària és el doble que un full. S'usa per a fer còpies ampliades, com ara cartells.



* Com fotocopiem?

Has de col·locar els documents originals en un d'estos dos llocs:

- Alimentador: està en la tapa superior de la fotocopiadora. Podem posar molts documents junts alhora, així treballarem més ràpid. Tots els originals han de tindre les mateixes característiques.
- Vidre: està davall de la tapa superior de la fotocopiadora. Col·loquem el costat del document que copiarem en el vidre. Treballarem més a poc a poc perquè només podem copiar un document cada vegada.

Quan tinguem el document o documents col·locats, marcarem el nombre de còpies que volem amb els botons del teclat.

És molt important que tanques la tapa mentre fas les fotocòpies per a no danyar-te els ulls.



Finalment, premem la tecla start o inici.

Les còpies eixiran en la safata d'eixida i arreglarem les còpies i els originals.

* Funcions especials

A vegades necessitarem fer fotocòpies un poc diferents als documents originals, com pot ser que el document siga molt menut o molt fosc.

Algunes funcions que ens ajuden a modificar les còpies són:

- Canviar la grandària

Podem canviar la grandària de la fotocòpia d'un document perquè la còpia isca més gran o més menuda.

La grandària normal d'un document és 100% o escala 1:1.

Perquè la còpia isca més gran hem d'ampliar.

Podem ampliar a poc a poc amb la tecla "+":

101%, 102%, 103%, i així fins a arribar al 400%, que és el màxim.

Les fotocopiadores tenen una opció per a ampliar directament des de la grandària A4 fins a la grandària A3.

Esta ampliació és del 141%.

Perquè la còpia isca més menuda hem de reduir.

Podem reduir a poc a poc amb la tecla "-":

99%, 98%, 97%, i així fins a arribar al 25%, que és el mínim.

Les fotocopiadores tenen una opció per a reduir directament des de la grandària A3 fins a la grandària A4.

Esta reducció és del 70%.



- Fotocopiar en 1 o 2 cares

Quan els documents que hem de copiar estan impresos sol en una cara del paper i ens demanen les fotocòpies usant les dos cares, usem l'opció dúplex.



- Enfosquir o aclarir

La densitat és la foscor o la claredat de la imatge o el text.

Podem enfosquir la còpia si movem el selector de densitat amb la fletxa dreta.

Podem aclarir la còpia si movem el selector de densitat amb la fletxa esquerra.



- * Fallades més habituals en les fotocopiadores

Els errors més habituals quan utilitzem la fotocopiadora són:

- Indicador de paper

Quan s'il·lumina l'indicador de paper és perquè:

- S'ha acabat el paper.
- El paper està mal col·locat.
- La safata de paper està oberta.



Revisa que hi ha paper en la safata, que el paper està ben col·locat i que la safata està tancada.

- Avís afija tòner

Quan s'acabe el cartutx de tòner, voràs un avís en la pantalla de la fotocopiadora per a demanar-te que el canvies per un de nou.



En la pantalla de la fotocopiadora voràs els passos que has de seguir per a llevar el cartutx usat i posar el nou.

- Indicador de paper embossat

Algunes vegades el paper s'embossa i la fotocopiadora es para.

L'indicador de paper embossat s'encén i en la pantalla apareix un avís.

Per a poder continuar amb el teu treball has de llevar el paper embossat.



En la pantalla de la fotocopiadora voràs els passos que has de seguir per a llevar el paper embossat.

- La fotocopiadora no fa còpies o no imprimix

Si la fotocopiadora s'ha parat mentres fas còpies, o no funciona quan la vols utilitzar, comprova els indicadors i els avisos anteriors.

Si té paper i tòner, i no té paper embossat, revisa que les tapes de la fotocopiadora estan ben tancades.

Si seguix sense funcionar, avisa al teu o la teua cap perquè vinga el servici tècnic a solucionar el problema.

* Altres treballs amb les fotocopiadores multifunció

A part de fer fotocòpies, amb estes fotocopiadores també podem:

• Imprimir

Pots enviar des del teu ordinador de treball documents digitals per a fer còpies en paper.

En la fotocopiadora hauràs de seleccionar l'opció «impressora» per a vore els documents que envies.

Pots enviar un document o diversos i després imprimir-los tots junts.

• Escanejar

Esta opció de les fotocopiadores multifunció et permet convertir documents que tens en paper en documents digitals, és a dir, en documents que es guarden en l'ordinador del treball.

L'escaneig de documents s'usa molt per a enviar documents de paper per correu electrònic.

Màquines complementàries a la reprografia

Hi ha diverses tasques complementàries a la reprografia que es fan amb màquines diferents a les fotocopiadores.

Estes són les més utilitzades en l'Administració:

* Enquadernadores

Són màquines que unixen els fulls i formen un quadern.

Els documents queden ordenats i amb bona presentació.

Per a donar-li un bon acabat, se li posa una portada i unes tapes.

Hi ha de diversos tipus:

- Màquina d'enquadernació tèrmica: funciona calfant una cola que unix els fulls.

- Enquadernadores que foraden el paper: fan forats en el paper i en les tapes per una banda.

Després s'unixen tots els fulls amb una peça de metall o plàstic amb forma d'espiral que es diu cuquet.

Per a enquadernar amb estes màquines has de seguir estos passos:

1. Junta tots els fulls en un bloc.
2. Posa una tapa davant del primer full i una altra darrere de l'últim full.
3. Col·loca el bloc en l'enquadernadora per a fer els forats en un dels seus costats.
4. Passa un cuquet o espiral pels forats perquè tot quede unit.



* Grapadores

Les grapadores s'usen per a unir o cosir els papers amb unes peces primes de metall que es diuen grapes.

Les grapes es claven en el paper i es dobleguen perquè els papers queden units.



Hi ha dos tipus de grapadores:

- Manuals: hem de prémer amb la mà perquè la grapa es clave en el paper i es doblegue.
- Elèctriques: quan col·loques els papers en la grapadora la grapa es clava i es doblega automàticament.

* Destructores

En totes les oficines hi ha molts papers, com: documents, cartes, fullets, factures o albarans.

No podem guardar tots els papers, moltes vegades hem de tirar-ne alguns al fem.

Hi ha documents que no es poden tirar al fem perquè tenen dades personals o informació confidencial.

Estos documents cal destruir-los.

Les destructores són aparells que trituren el paper en tires fines de paper o en quadradets tan menuts que no es pot llegir res.



Són aparells molt fàcils d'usar, encara que has de tindre molta cura per a no fer-te mal.

Els passos a seguir són:

1. Fiquem el paper per una obertura en la part superior.
2. Automàticament es posen en marxa els ganivets giratoris trituradors.
3. Els trossets cauen en una caixa o una bossa.
4. Quan la caixa o la bossa està plena la tirem al fem.

Tema 8. Correspondència, documentació i paqueteria

Una de les tasques del personal subaltern és el repartiment de documents, correspondència i paqueteria.

La correspondència és el conjunt de cartes i paquets que envia o rep una persona o una Administració.



Per a poder fer bé esta tasca, hauràs de:

- Conèixer els diferents departaments de l'organització.
- Conèixer les persones que treballen en les oficines.
- Saber on estan les diferents àrees de treball i les persones.
- Saber com arribar a cada àrea de treball.
- Ser capaç de localitzar per telèfon les persones.
- Saber on has de deixar els paquets, cartes o documents.
- Saber utilitzar el telèfon intern.

El telèfon intern és la forma en què es comuniquen en l'Administració les persones dels diferents despatxos i oficines.

Per a poder telefonar a la persona amb la qual vulgues parlar hauràs de buscar el seu número intern en un directori.

Un directori és una guia o un llistat de persones i departaments amb el seu telèfon intern.

Les telefonades internes són gratuïtes.

Circulació interna de paqueteria i documentació

Cada dia hauràs d'arreglar documents, paquets i portafirmes dels departaments del teu centre de treball per a entregar-los a persones d'altres departaments.

Al trasllat de documents, paquets i portafirmes entre els departaments i persones se'n diu circulació interna.

Els documents són papers escrits amb dades importants.



Els paquets són objectes o documents lligats, o embolicats en paper o cartó per a ser transportats.

El portafirmes és una carpeta per a guardar documents importants que s'han de firmar.

Tot el que arregles i entregues a les persones o en els departaments conté informació important.

Assegura els paquets, documents i portafirmes per a garantir el secret i la seguretat de la informació.

El secret de la informació es diu confidencialitat, i servix perquè la informació no arribe a persones que no tenen per què saber-la.

Si obris una carta o un paquet, o lliges un document estàs perdent la confidencialitat.

Quan faces les tasques de lliurament de documents, paquets o portafirmes has d'assegurar-te de:

- Entendre el que et demanen. Pregunta si tens dubtes.
- Saber a quina persona has d'entregar-lo o en quin departament has de deixar-lo. Fixa't bé per a entregar-lo a la persona o departament correcte.
- Entregar-los tan prompte com siga possible. Entrega primer els que siguen urgents.
- No mescles els documents d'uns encàrrecs amb uns altres.
- Si tens diversos encàrrecs, ordena'ls segons la urgència, la importància i el lloc on estan els departaments.
- Cuidar dels documents perquè no es trenquen o es desbaraten.

En cada departament hi ha un lloc específic per a entregar els paquets, documents o portafirmes quan no calga entregar-los a una persona concreta.



Els documents que hages d'entregar en el departament has de deixar-los en el lloc on pose Entrada.

Els treballadors del departament deixaran documents, paquets o portafirmes perquè els entregues en altres departaments en el lloc on pose Eixida.

Has de recordar les normes de protocol i cortesia quan parles amb les persones dels diferents departaments.

La correspondència

Les administracions públiques mouen una gran quantitat de correspondència.

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



En cada centre de treball hi ha una persona o un departament que s'encarrega dels treballs relacionats amb la correspondència.

Les persones que s'encarreguen de la correspondència fan un treball molt important i tenen una gran responsabilitat, perquè han d'assegurar-se que les cartes o paquets arriben al seu destí.

Quan treballes amb correspondència has de conèixer:

- Remitent: és la persona o l'Administració que fa l'enviament.
- Destinatari: és la persona o l'Administració que rep l'enviament.
- Enviament postal: és l'enviament de la correspondència.

Hi ha diferents tipus d'enviaments postals:

- Cartes.
- Paquets postals.
- Enviaments de publicitat directa.
- Llibres.
- Catàlegs.
- Publicacions periòdiques.

- Operador postal: És l'empresa que transporta la correspondència des del remitent fins al destinatari.



Els operadors postals més coneguts són:

* El servici de Correus

Correus és una empresa pública espanyola que repartix correspondència per tot el món.

El servici de Correus també es diu servici postal.

Correus presta el servici postal a Espanya des de fa més de 300 anys.

* Servicis de missatgeria

Els servicis de missatgeria són empreses privades que també fan enviaments de correspondència per tot el món.

Oferixen diferents servicis: enviament en oficina, en mà o urgent.

La diferència principal amb el servici de Correus és que arrepleguen l'enviament on se'ls indique.

◆ Tipus de correspondència

La correspondència pot ser de dos tipus:

- Correspondència d'entrada: és la que es rep en l'Administració.

Per a atendre-la correctament cal seguir estos passos:

- Recepció.
- Registre.
- Classificació.
- Distribució.

- Correspondència d'eixida: és la que l'Administració envia.

Per a atendre-la correctament es fan estos passos:

- Recollida.
- Classificació.
- Ensobrat i franqueig.
- Enviament.

* Correspondència d'entrada o rebuda

Cada dia es rep molta correspondència en l'Administració.

La persona o persones encarregades de la correspondència han de seguir estos passos per a gestionar-la de manera correcta:

* Recepció:

La correspondència arriba a l'Administració a través d'empreses de missatgeria o del servei de Correus.

Entre la correspondència que es rep hi ha: cartes, periòdics, revistes, catàlegs o paquets.

A vegades la correspondència vindrà amb un albarà o un justificant de recepció.

Estos documents servixen per a deixar clar que la correspondència s'ha entregat bé.

La persona que reba la correspondència haurà de firmar el justificant de recepció o l'albarà.

Si hi ha un apartat de correus, cal anar a una oficina de correus a arregar allí la correspondència.

Un apartat de correus és una caixa de metall que està en una oficina de correus.

Cada caixa té un número diferent.

El personal del servei de correus posa en els apartats de correus les cartes i paquets que rep l'Administració.




* Registre:

En cada Administració hi ha un departament de registre que s'encarrega d'apuntar cada document, carta o paquet que es rep o s'envia.

La correspondència rebuda es registra en un document d'entrades.

Per a registrar cada entrada seguirem estos passos:

1. Revisem que tinga les dades completes de la persona o departament al qual va dirigit.
2. Estamparem un segell en cada document.
3. Posarem la data.
4. Escriurem un número ordenat d'entrada.

 GENERALITAT VALENCIANA
DATA
Núm ENTRADA

Alguna correspondència no l'haurem de registrar, com els catàlegs, revistes o periòdics, o els documents que acompanyen un escrit o comunicació.

* Classificació:

La correspondència cal separar-la i ordenar-la per ser urgent, ordinària o certificada.

El correu es classifica en casellers per a ser repartit.



El correu rebut que no porta nom de cap persona o departament s'aparta per a obrir-lo i revisar-lo.

La correspondència que arriba mal identificada o amb dades equivocades es retorna al servici de Correus.

* Distribució:

Quan la correspondència ja està registrada i classificada, la podem entregar a les persones o els departaments. Esta tasca es diu repartiment.

Abans de realitzar el repartiment, pensa el recorregut que has de fer per a entregar-lo.

La correspondència urgent cal entregar-la en primer lloc.

Els enviaments dirigits a una persona s'han d'entregar a eixa persona.



Els enviaments dirigits a un departament es poden entregar a qualsevol persona del departament o es poden deixar en les safates d'entrada.

* Correspondència d'eixida o enviament

L'Administració també envia molta correspondència des dels seus departaments als ciutadans, a empreses o a altres administracions públiques.

Els passos per a fer correctament els enviaments són:

* Recollida:

La recollida de la correspondència es pot fer de diverses formes, cada Administració l'organitza d'una manera:

Has de fer un recorregut diari pels departaments per a buscar la correspondència.

En alguns centres de treball la correspondència per a enviar es deixa en les safates d'eixida de cada departament.

Tota la correspondència arreplegada per a enviar hauràs de portar-la al departament que s'encarrega de preparar el correu.

* Classificació:

El correu per a enviar cal classificar-lo segons el destí on s'envia.

Hi ha diversos tipus de destí:

- Capital: si s'envia dins de la mateixa ciutat.
- Província: si s'envia a una ciutat o poble de la mateixa província.
- Resta d'Espanya: si s'envia a altres províncies d'Espanya.
- Internacional: si s'envia a l'estranger.

A més, cal classificar-ho segons el tipus d'enviament:

- Carta ordinària: és l'enviament més utilitzat, són les cartes normals.
- Carta certificada: s'utilitza per a enviaments més importants que necessiten seguretat.

La persona que rep la carta ha de firmar un rebut.

És la forma de saber que la carta li ha arribat a la persona a la qual se li ha enviat.



- Carta certificada amb justificant de recepció: en el sobre va apegada una etiqueta que firma la persona que la rep.

L'etiqueta firmada es retorna a l'Administració.

El justificant de recepció és important per a l'Administració perquè posa la data i l'hora a la qual s'ha entregat i les dades personals de la persona que l'ha arreplegada.

- Carta urgent: és la forma més ràpida perquè les cartes arriben a la persona que ha de rebre-la.

* Franqueig:

El franqueig és la quantitat que es paga al servici de Correus per l'enviament i lliurament de la correspondència.



La forma més freqüent de franqueig són els segells postals.

Els segells s'apeguen a la cantonada superior dreta del sobre.

També existix el franqueig pagat.

En el lloc del segell postal, s'imprimix un requadre que diu franqueig pagat.



* Enviament

L'enviament consisteix a entregar la correspondència al servici de Correus o a les empreses de missatgeria perquè s'encarreguen de fer-lo arribar fins al seu destí.

A vegades hauràs d'anar a una oficina de Correus a portar cartes o paquets.

En alguns centres de treball el servici de Correus arreplegarà la correspondència.

Tema 9. Prevenció de riscos laborals

Prevenció de riscos laborals

Un risc laboral és la possibilitat que un treballador patisca un accident o tinga un problema de salut a conseqüència del seu treball.

La prevenció de riscos laborals són les activitats que es fan per a evitar els riscos laborals.



Totes les empreses i les administracions públiques han d'estudiar quins són els riscos laborals que hi ha per als seus treballadors.

Així podran fer un bon pla de prevenció de riscos laborals.

La Llei de prevenció de riscos laborals es va aprovar l'any 1995.

L'objectiu de la Llei de prevenció de riscos laborals és que les persones treballen amb seguretat.

En alguns treballs no és possible evitar els riscos, així que cal usar equips de protecció com màscares, cascos o guants.



Normes de seguretat, salut laboral i protecció ambiental

Per a evitar els accidents o les malalties en el treball, el personal subaltern ha de saber com previndre'ls. És molt important seguir estes normes:

◆ Normes per a manipular càrregues

Quan hages d'agafar coses molt pesades segueix estes indicacions:

* Si no pots amb la càrrega, demana ajuda o utilitza un carretó.

* Si has d'alçar coses pesades del sòl:

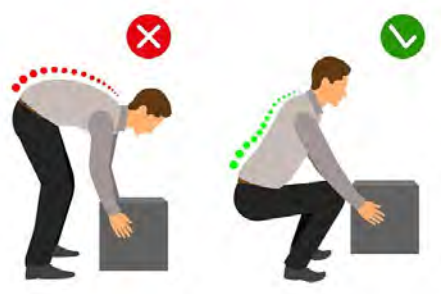
- Separa els peus per a tindre més equilibri, amb el peu dret més avançat, o el peu esquerre si eres esquerrà.

- Mantín l'esquena recta.

- Doblega els genolls per a agafar la càrrega.

- Subjecta bé la càrrega amb les dos mans.

- Alça't a poc a poc i manté l'esquena recta.



* Si has de transportar coses pesades:

- Fes-ho a poc a poc.

- Mantín l'esquena recta.

- Acosta la càrrega al teu cos, serà més fàcil de moure.

- No gires el cos, és millor moure els peus.

- Agafa el pes amb el palmell de la mà, et cansaràs menys.

◆ Normes per a usar màquines de reprografia

Quan utilitzes les màquines de reprografia para atenció a les indicacions següents:

- * Llig els manuals d'ús.
- * Assegura't que el cable no estiga en algun lloc on pugues entropessar en este.
- * Desconnecta la màquina i deixa-la refredar si has de manipular-la.
- * No tapes cap ranura, podria agafar molta temperatura.
- * Ventila l'habitació cada dia.
- * Usa guants per a canviar el tòner.
- * Avisa el tècnic en cas d'avaría.
- * No poses cap recipient amb líquid damunt.
- * No utilitzes pinces ni objectes esmolats per a traure el paper embossat.
- * Tanca la tapa de la fotocopiadora mentres la utilitzes per a evitar que el llum et danye els ulls.
- * Mantín l'habitació ben il·luminada mentres fas fotocòpies.
- * No toques les deixalles del tòner i altres productes.
- * Lleva els clips i les grapes per a evitar que caiguen a l'interior.
- * Si notes que està massa calenta, apaga-la de seguida.



◆ Normes per a protegir el medi ambient

Seguix estos consells per a cuidar el medi ambient:

- * Usa paper reciclat.
- * Fes les fotocòpies per les dos cares del paper sempre que pugues.
- * Activa l'estalvi d'energia quan no utilitzes la màquina.
- * No tires els cartutxos de tòner al fem.
- * Utilitza els poals de reciclatge:
 - poal blau per a paper o cartó.
 - poal groc per a plàstics.
 - poal verd per a vidre.



Vidre



Paper



Plàstic

◆ Normes d'educació viària bàsiques per a vianants

Quan isques al carrer a fer encàrrecs hauràs de seguir unes normes també:

- * Camina sempre per les voreres.
- * Usa els passos de vianants per a travessar el carrer.
- * Mira sempre abans de travessar: primer a l'esquerra, després a la dreta i altra volta a l'esquerra.
- * No travesses entre els cotxes que estan aparcats.
- * No travesses si el semàfor està en roig o en intermitent.
Has d'esperar en la vorera fins que es pose en verd.
- * Ves amb compte quan passes al costat de garatges i tallers perquè poden eixir cotxes.
- * Fes cas a la policia de trànsit.

Primers auxilis

Els primers auxilis són les cures que es donen immediatament a una persona que té un accident o una malaltia de sobte.

Els accidents o les malalties sobtades són urgències mèdiques i necessiten un metge tan prompte com siga possible.

Els primers auxilis són necessaris abans que arriben els metges, per això totes les persones hem de saber què hem de fer en eixes situacions.

Els primers auxilis són importants per a:

- * Conservar la vida de la persona.
- * Alleujar el dolor.
- * Evitar que la persona es pose pitjor.

Totes les persones han d'aprendre els primers auxilis.

És important conèixer la regla **PAS**. Estos són els seus 3 passos:

- * Pas 1. **P** de protegir:
Posa senyals al voltant
per a evitar un altre accident.
- * Pas 2. **A** d'avisar:
Telefona al número 112,
és el servici d'emergències.
- * Pas 3. **S** de socórrer:
Atén i tranquil·litza
la persona accidentada.

DAVANT UN ACCIDENT



Protegix



Avisa



Socorre