

# Oposiciones de Subalterno/a



Administración de la  
Generalitat Valenciana



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Manual de estudio para preparar las oposiciones para acceder  
a la Agrupación profesional funcionarial.  
Agrupación de puestos de trabajo de Subalternos/as  
para personas con discapacidad intelectual.

Dirección General de Función Pública  
Servicio de Selección  
Julio 2024

# Índice

	Página
<b>Tema 1. La Constitución española</b>	
* ¿Qué es la Constitución? _____	4
* Derechos y deberes fundamentales _____	6
* Órganos constitucionales _____	15
<b>Tema 2. Organización territorial y Administración</b>	
* Organización de los territorios _____	17
* Funcionamiento de la Administración según la Constitución _____	21
* Órganos administrativos y procedimientos _____	23
<b>Tema 3. La Comunitat Valenciana</b>	
* Medio físico, población y economía _____	25
* Historia, cultura y tradiciones _____	33
<b>Tema 4. La Generalitat Valenciana</b>	
* Estatuto de autonomía de la Comunitat Valenciana _____	42
* Las instituciones de la Comunitat Valenciana _____	45
* Organización de la Administración de la Generalitat Valenciana _____	48
<b>Tema 5. Igualdad</b>	
* La igualdad de todas las personas _____	52
* La igualdad en las administraciones públicas _____	54
<b>Tema 6. Control de acceso, identificación, información, atención y recepción de personal visitante</b>	
* La organización en la Administración, departamentos y áreas de trabajo _____	57
* Recepción de visitantes en la Generalitat _____	58
* La comunicación _____	60
* Atención telefónica _____	63

**Tema 7. Reprografía y otras tareas del personal subalterno**

- \* Máquinas de reprografía \_\_\_\_\_ 67
- \* Máquinas complementarias a la reprografía \_\_\_\_\_ 76

**Tema 8. Correspondencia, documentación y paquetería**

- \* Circulación interna de la paquetería y documentación \_\_\_\_\_ 80
- \* La Correspondencia \_\_\_\_\_ 82

**Tema 9. Prevención de riesgos laborales**

- \* Prevención de Riesgos Laborales \_\_\_\_\_ 90
- \* Normas de seguridad, salud laboral y protección ambiental \_\_\_\_\_ 91
- \* Primeros auxilios \_\_\_\_\_ 94

# Tema 1. La Constitución española

## ¿Qué es la Constitución?

La Constitución Española es la norma más importante de España. Todas las demás leyes tienen que cumplir lo que dice la Constitución.

Los españoles votaron a favor de la Constitución el 6 de diciembre de 1978.

Por eso, el 6 de diciembre es la fiesta de la Constitución.

La Constitución es como un libro, que se divide en Títulos, Capítulos y Artículos.

La Constitución dice que España es un país que respeta los derechos de las personas.

Los valores más importantes son la libertad, la justicia, la igualdad y el respeto de las distintas ideas políticas.

El poder de las instituciones en España proviene del pueblo español. Esto se llama soberanía nacional.

Las instituciones son organizaciones que cumplen una función importante para el país.



El Gobierno, el Parlamento, los Tribunales, las comunidades autónomas y los ayuntamientos son instituciones.

España es una monarquía parlamentaria.

España es una monarquía porque el máximo representante del país es el Rey.

España es parlamentaria porque hay un Parlamento para debatir, votar y cambiar las leyes.

El castellano es la lengua oficial del Estado.

La bandera española está formada por tres franjas horizontales, de colores rojo, amarillo y rojo.



Madrid es la capital de España.

Los partidos políticos deben respetar las leyes y funcionar de forma democrática, es decir, de acuerdo con lo que decida la mayoría.

Las Fuerzas Armadas están encargadas de defender España, por ejemplo, de un ataque de otro país.

Las Fuerzas Armadas son los ejércitos de Tierra, de Aire y la Armada para la defensa por mar.

Todos los españoles y todas las instituciones deben cumplir con la Constitución y con las leyes.

## Derechos y deberes fundamentales

La Constitución explica dos ideas:

- ◆ Los derechos y las libertades.

Son todas las cosas que una persona puede hacer y los demás tienen que respetar.

- ◆ Los deberes. Son todas las obligaciones que las personas deben cumplir.

La Constitución reconoce el valor que cada persona tiene por sí misma, el derecho a ser respetado y la posibilidad de que haga su propia vida sin ir contra la ley o contra los derechos de los demás.

Ningún español de origen puede perder la nacionalidad española.

Algunas personas podrán tener la nacionalidad española junto con la del país donde nacieron.

Los españoles son mayores de edad a los 18 años.

Los extranjeros tienen en España algunos derechos.

Hay otros derechos que solo son para los españoles.

Algunos extranjeros pueden votar en las elecciones para elegir alcaldes de los pueblos o ciudades.

Las leyes son iguales para todos los españoles. Las leyes no pueden tratar peor a algunas personas por ningún motivo.

## **Derechos fundamentales y libertades públicas**

### ◆ El derecho a la vida.

Los españoles tienen derecho a la vida y a no sufrir violencia de ningún tipo.

Está prohibida la tortura, la humillación o la pena de muerte.

### ◆ La libertad de ideas.

Los españoles pueden tener las ideas políticas y la religión que quieran.

Nadie puede obligar a otra persona a decir cuáles son sus ideas o su religión.

Las instituciones colaborarán con todas las religiones en España.

### ◆ La libertad de las personas.

Los españoles son libres y tienen derecho a sentirse seguros.

La Policía solo puede detener a una persona por un motivo que vaya en contra de la ley.

Cuando una persona es detenida, la policía debe explicarle el motivo de forma comprensible.

La persona tiene derecho a guardar silencio y a tener la ayuda de un abogado para defenderla.

Una persona puede estar detenida hasta 3 días para aclarar un posible delito. Después de los 3 días, se debe dejar libre a la persona o llevarla ante el juez.

◆ El derecho al honor y a la vida privada.

Los españoles tienen derecho al honor, es decir, a que los demás respeten su buen nombre y no les insulten.

También tienen derecho a que los demás respeten su vida privada.



Nadie puede entrar en casa de una persona sin su permiso.

La policía solo puede entrar en una casa si tiene una orden de un juez o si están cometiendo un delito.

Tampoco nadie puede abrir las cartas de otra persona, leer el correo electrónico o escuchar las llamadas de teléfono sin su permiso.

◆ La libertad de elegir el lugar donde vivir.

Los españoles tienen derecho a elegir el lugar donde quieren vivir y trasladarse por todo el país sin que nadie les impida hacerlo.

También tienen derecho a viajar a otros países y volver a España.

◆ La libertad de expresar ideas y opiniones.

Los españoles tienen derecho a expresar sus ideas y opiniones en libertad.

También tienen derecho a publicar libros, exponer obras de arte y desarrollar inventos científicos y técnicos.



Los profesores tienen derecho a hablar de sus conocimientos e ideas en libertad en los colegios, institutos y universidades.

Los españoles tienen derecho a recibir información verdadera por cualquier medio de comunicación.

Está prohibido que las instituciones revisen las noticias antes de darlas a conocer para borrar lo que no les gusta.

Solo los jueces podrán retirar una publicación después de que haya salido a la calle.

La expresión de las ideas propias tiene como límites el respeto a los derechos de las personas y especialmente el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen y a la protección de los niños y jóvenes.

◆ La libertad de reunirse.

Las personas tienen derecho a reunirse sin armas, y sin provocar violencia.

También tienen derecho a manifestarse por la calle.

Los manifestantes deben avisar a las instituciones para hacer una manifestación en la calle o en un lugar público.

Las instituciones solo podrán prohibir una manifestación si corren peligro las personas o los bienes.



◆ La libertad de asociarse.

Las personas pueden crear asociaciones y pertenecer a asociaciones.

Están prohibidas las asociaciones que tienen intenciones contrarias a la ley.

También están prohibidas las asociaciones que forman grupos armados o que son secretas.

◆ El derecho a participar en política.

Los españoles pueden participar en política de dos formas:

- Pueden votar a sus representantes en las elecciones.
- Pueden presentar su candidatura a un puesto, como alcalde de una ciudad, como diputado en el Congreso de los Diputados o como senador en el Senado.

Las leyes recogerán los detalles para que los españoles participen en política.

◆ El derecho a ir a juicio.

Los españoles tienen derecho a ir a juicio cuando piensen que alguien ha ido en contra de sus derechos.

Si una persona está acusada por un motivo, tiene derecho a ser juzgada por un juez, a tener un abogado y a que se le informe del motivo por el que se le acusa.



También tienen derecho a no declararse culpable.

Todas las personas son inocentes de una acusación hasta que un juez declara que la acusación es cierta y dice que son culpables.

◆ Los derechos de las personas juzgadas.

Solo los jueces pueden condenar a una persona.

Las personas solo pueden ser condenadas por delitos que existen en las leyes en cada momento.

Las personas encarceladas tienen los derechos de la Constitución.

Una persona encarcelada puede trabajar en la cárcel y cobrar por su trabajo.

También tendrán derecho al acceso a la cultura.

El objetivo de las cárceles es que las personas puedan rehacer su vida y no cometan otro delito.

◆ El derecho a la educación.

Todos los españoles tienen derecho a la educación.

La educación básica es obligatoria y gratuita para todos.



◆ El derecho a pertenecer a sindicatos.

Los sindicatos son asociaciones que defienden los derechos de los trabajadores.

Los trabajadores pueden crear sindicatos y formar parte del sindicato que prefieran.

Nadie puede obligar a un trabajador a formar parte de un sindicato.

Los trabajadores pueden ir a la huelga para defender sus intereses.

La huelga es una protesta de trabajadores.

Consiste en dejar de trabajar para pedir mejoras a los empresarios.



◆ El derecho de petición.

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.

Estas peticiones deben hacerse por escrito.

## Derechos y deberes de los ciudadanos

### ◆ La defensa de España.

Los españoles pueden y deben defender España.



### ◆ El pago de impuestos.

Las personas deben pagar impuestos según sus ingresos.

Las instituciones usan el dinero de los impuestos en los servicios públicos para beneficiar a todos los ciudadanos.

### ◆ El matrimonio.

Las personas tienen derecho a casarse.

Los dos miembros de la pareja son iguales en el matrimonio.

Las leyes explicarán la edad mínima para casarse, los derechos y los deberes, y los motivos de separación de la pareja.

### ◆ La propiedad privada y la herencia.

Solo pueden quitarte tus bienes y derechos por una causa muy justificada y recogida en las leyes.

Para compensar esta pérdida darán una indemnización.

◆ Las fundaciones.

Las personas pueden crear fundaciones.

Las fundaciones son organizaciones que tienen como fin el interés general.



◆ El derecho a trabajar.

Los españoles tienen el derecho y la obligación de trabajar.

Los españoles pueden elegir la profesión que prefieran.

También tienen derecho a ganarse la vida con el trabajo y recibir un sueldo adecuado para vivir.

Las empresas deben tratar igual a los hombres y a las mujeres como trabajadores.

◆ Los colegios profesionales.

Un colegio profesional es una institución que agrupa a los trabajadores de una profesión y marca unas normas sobre esa profesión.

La ley debe decir qué profesiones deben tener un colegio profesional y qué derechos y deberes tienen estos trabajadores.

Los colegios profesionales deben funcionar de forma democrática.



◆ La negociación entre empresarios y trabajadores.

Los empresarios y trabajadores podrán negociar y publicar sus acuerdos en unos documentos llamados convenios colectivos.



Los empresarios y trabajadores pueden estar en desacuerdo y deben decidir la forma de resolverlo.

Pueden pedir la ayuda de un árbitro o ir a juicio.

◆ La libertad de empresa.

Los españoles tienen derecho a crear sus propias empresas y negocios.

## Órganos constitucionales

La Constitución explica el reparto de poder entre las instituciones, las funciones de cada una de ellas y la forma de controlar su trabajo.

En España, las instituciones explicadas en la Constitución son:

\* **La Corona**

Está representada por el Rey, que es el jefe del Estado.

### \* **Las Cortes Generales**

Es el Parlamento y está formado por el Congreso de los Diputados y el Senado.

Los ciudadanos eligen a los diputados y a los senadores en las elecciones generales.

El Congreso elige al Presidente del Gobierno.



### \* **El Gobierno**

Está formado por el Presidente y los ministros.

El Presidente del Gobierno es quien elige a los ministros.

### \* **El Poder Judicial**

Está formado por Jueces y Magistrados.

Los Juzgados y Tribunales son los que juzgan y hacen cumplir lo juzgado.

### \* **El Tribunal Constitucional**

Las leyes del país no pueden ser contrarias a la Constitución.

Es un tribunal especial, porque puede anular las leyes contrarias a la Constitución.

# Tema 2. Organización territorial y Administración

## Organización de los territorios

España está dividida en territorios:

- \* Municipios: son los pueblos y las ciudades.
- \* Provincias: son agrupaciones de pueblos y ciudades.
- \* Comunidades autónomas: son grupos de provincias.

La Constitución reconoce la autonomía que tiene cada uno de estos territorios para decidir sobre sus propios asuntos.

Los municipios, las provincias y las comunidades autónomas deben apoyarse unos a otros para trabajar de forma conjunta.

El Gobierno debe preocuparse de repartir de manera justa la riqueza entre todos los territorios de España.

Los españoles tienen los mismos derechos y las mismas obligaciones en cualquier lugar de España.



Ningún municipio, provincia o comunidad autónoma puede poner barreras o impedir el paso de personas y de transportes dentro de España.

Los municipios, las provincias y las comunidades autónomas toman decisiones para las competencias que tienen.

Hay 3 niveles de organizaciones según el territorio del Estado español que controlan:

### **1. La Administración General del Estado**

La Administración General del Estado tiene competencias sobre toda España.

Las competencias son las funciones, es lo que tiene que hacer.

El Gobierno organiza la Administración General del Estado.

Las decisiones que toma el Gobierno afectan a todo el país y los ciudadanos deben cumplir las normas que aprueba el Gobierno.



Hay leyes de las que el Gobierno de España se encarga de una parte y las comunidades autónomas se encargan de otra.

## 2. La Administración Autónoma, que son las comunidades autónomas.

Las comunidades autónomas pueden ser de una o varias provincias.

En España hay  
17 comunidades autónomas.  
Una de ellas es  
la Comunitat Valenciana.



También existen 2 ciudades que son  
como comunidades autónomas.  
Son las ciudades de Ceuta y Melilla.  
Se llaman ciudades autónomas.

Cada comunidad autónoma hace sus propias leyes.

Las decisiones que toma el Gobierno de la comunidad autónoma  
afectan solo a los ciudadanos de esa comunidad autónoma.

Una comunidad autónoma no puede hacer una ley  
para otra comunidad.

Las comunidades autónomas pueden firmar acuerdos  
y colaborar entre ellas.

## 3. La Administración Local, que son los municipios y las provincias.

La Administración Local toma las decisiones en las provincias  
y en los municipios.

La Constitución dice que los Ayuntamientos  
son las instituciones que gobiernan los municipios.

Los ayuntamientos tienen un alcalde y varios concejales.

Los ciudadanos de cada pueblo o ciudad eligen a los concejales en las elecciones municipales.



Después los concejales eligen al alcalde.

El alcalde es el presidente del ayuntamiento.

La Constitución dice que las Diputaciones Provinciales son las instituciones que gobiernan las provincias.

Las decisiones que toma la Diputación Provincial afectan solo a los ciudadanos de esa provincia.

En las comunidades autónomas de una sola provincia, no hay Diputación Provincial.

En las comunidades autónomas formadas por islas, cada isla tiene una institución de gobierno. Se llaman Cabildos o Consejos Insulares.

## Funcionamiento de la Administración según la Constitución

La Administración General del Estado, la Administración autonómica y las Administraciones locales necesitan una organización de personas que se encarguen de hacer el trabajo necesario para que los ciudadanos tengan servicios como las escuelas, los hospitales, las carreteras o los transportes públicos.



Estas organizaciones se llaman Administraciones públicas.

Las Administraciones públicas sirven para aplicar las leyes y atender a la ciudadanía.

Hay muchas instituciones que pertenecen a la Administración Pública.

La Constitución dice que la Administración debe trabajar por el bien de todas las personas, no solo de unos pocos.

Las principales reglas para el funcionamiento de la Administración son:

- \* Hacer las cosas de manera justa y clara.
- \* Pensar en lo mejor para todos. Lo llamamos intereses generales.
- \* Cumplir con todo lo necesario para actuar bien.

La Constitución también dice que la Administración hará su trabajo de acuerdo con unos requisitos a los que llamamos principios.

Estos principios son:

eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación.-  
Además, su actuación debe ajustarse a la legalidad.

Vamos a explicar cada uno de estos principios.

### **Eficacia**

Las Administraciones públicas deben actuar de manera eficaz.

Esto significa que tienen que trabajar de manera rápida y correcta.

### **Jerarquía**

Los diferentes órganos y personas de la Administración se organizan repartiendo las responsabilidades y las decisiones.

Unas personas deciden más cosas que otras personas.

Esto significa que tienen un rango superior.

### **Descentralización y desconcentración**

La Administración para un mejor funcionamiento puede repartir los asuntos de los que se ocupa entre otros organismos o personas.

También se divide  
en órganos más pequeños.

De esta manera  
son capaces de hacer mejor sus funciones  
y resolver más rápido las peticiones de la ciudadanía.



## Coordinación

Los diferentes órganos y personas de la Administración deben ponerse de acuerdo.

Tienen que hacer las cosas de manera organizada y conjunta.

## Legalidad

La Administración debe cumplir las leyes y la Constitución cuando actúa sobre diferentes asuntos.

# Órganos administrativos y procedimientos

## Los órganos administrativos

Un órgano administrativo es una persona o un grupo de personas que hacen un trabajo concreto en la Administración.

Cada Administración tiene muchos órganos e instituciones diferentes porque la ciudadanía tiene muchas necesidades diferentes.



Cada órgano se encarga de unas cosas y es responsable de resolverlas cumpliendo con las leyes.

## **Los procedimientos**

La Administración está muy organizada para atender bien a la ciudadanía.

Para hacer cualquier trabajo la Administración tiene que seguir un procedimiento.

Un procedimiento es la manera de hacer un trabajo, siguiendo siempre unos pasos muy claros.

Un procedimiento siempre se hace de la misma manera.

## Tema 3. La Comunitat Valenciana

### Medio físico, población y economía

#### ◆ Medio físico de la Comunitat Valenciana

La Comunitat Valenciana está situada al este de la península ibérica, en el litoral del mar mediterráneo.

Tiene forma estrecha y alargada de norte a sur.

Limita al norte con Cataluña, al sur con la Región de Murcia, al este con el mar Mediterráneo y al oeste con las comunidades de Aragón y Castilla-La Mancha.

La Comunitat Valenciana tiene 3 provincias: Castellón está al norte, Valencia está situada en el centro y Alicante está en el sur.



La ciudad de Alicante es la capital de la provincia de Alicante.

La ciudad de Castellón de la Plana es la capital de la provincia de Castellón.

La ciudad de Valencia es la capital de la provincia de Valencia.

La Comunitat Valenciana está dividida en 34 comarcas y 542 municipios.

El Rincón de Ademuz es una de las comarcas de la Comunitat Valenciana, aunque está situada entre las provincias de Teruel y Cuenca.

En la Comunitat Valenciana hay varias islas:

#### Las islas Columbretes:

Son cuatro grupos de islas volcánicas que están situadas delante del Cabo de Oropesa, en la provincia de Castellón.

Son parque natural.

#### La Isla de Tabarca:

Es la isla más grande de la Comunitat Valenciana y está habitada.

Está frente al Cabo de Santa Pola, en la provincia de Alicante.

En los meses de verano la visitan muchos turistas.

### \* El relieve

La Comunitat Valenciana tiene dos tipos de relieve: relieve de costa y relieve de interior.

#### • Relieve de costa:

La mayor parte de la costa de la Comunitat Valenciana es llana y arenosa, por eso tiene muchas playas.

En las zonas donde las montañas llegan hasta el mar se han formado acantilados, como en el Cabo de la Nao.



- Relieve de interior:

Las montañas ocupan la mayor parte de la Comunitat Valenciana.

Hay dos grandes grupos de montañas:

- El Sistema Ibérico está al norte y oeste.

En este grupo de montañas está el Cerro Calderón, que es la montaña más alta de la Comunitat.

- El Sistema Bético está al sur.

En este grupo están la sierra de Aitana y la Sierra de Crevillent.

Las llanuras ocupan menos espacio que las montañas.

Estas zonas se han formado por el paso de los ríos y por los materiales que los ríos han transportado durante muchos años.

Son tierras muy ricas para la agricultura.



- \* El clima

La Comunitat Valenciana tiene clima mediterráneo:

- Las temperaturas son altas en verano y suaves en invierno.
- Las lluvias son más frecuentes en otoño y primavera.

En las zonas del interior las temperaturas son más altas en verano.

En invierno las temperaturas son más bajas y puede nevar.

El mar Mediterráneo es el mayor responsable de los cambios de tiempo.

Como el mar está al lado, las temperaturas son siempre medias.

La temperatura media de la Comunitat Valenciana es de 18 grados.

## \* El agua

En la Comunitat Valenciana el agua está en ríos, embalses y humedales.

### • Ríos:

Todos terminan en el mar Mediterráneo.

Los ríos que nacen dentro de la Comunitat Valenciana son cortos porque están cerca del mar.

Los más importantes son:

El Palancia, el Serpis y el Vinalopó.



Los ríos que nacen fuera de la Comunitat Valenciana son más largos y llevan más agua porque nacen en zonas de montaña donde llueve más. En este grupo están los ríos: Mijares, Turia, Júcar y Segura.

En otoño y primavera los ríos llevan mucha más agua porque hay lluvias torrenciales.

### • Embalses:

Casi toda el agua que usamos y bebemos viene de la lluvia.

Los embalses guardan el agua de las fuertes lluvias de otoño y primavera, para poder usarla en invierno y verano cuando llueve menos.

También impiden las inundaciones si los ríos crecen mucho.

Los embalses de la Comunitat Valencia en los que cabe más agua son el de Contreras y el de Tous-La Ribera.

- Humedales:

Los humedales son zonas planas que se llenan de agua todo o casi todo el año.

En la Comunitat Valenciana la mayoría de los humedales están en las zonas costeras, separados del mar por una barrera de arena con aberturas en la costa.



En los humedales viven muchas aves acuáticas y peces.

Algunos humedales importantes de la Comunitat Valenciana son: La Albufera de Valencia o las Lagunas de la Mata y Torrevieja.

- \* La vegetación

La vegetación de la Comunitat Valenciana es la típica de las zonas con clima mediterráneo.

La vegetación es un poco diferente en cada zona.

En zonas de montaña hay más encinas y robles.

En las zonas más llanas cercanas a la costa hay pinos y carrascas.

En la Comunitat Valenciana hay 22 parques naturales.

El más grande es el de las Hoces del Cabriel.



## ◆ Población de la Comunitat Valenciana

La Comunitat Valenciana es una de las comunidades autónomas de España con más habitantes.

Más de 5 millones de personas viven en la Comunitat Valenciana.

1 de cada 10 españoles vive en la Comunitat Valenciana.

De cada 100 personas que viven en nuestra Comunitat 51 son mujeres y 49 son hombres.

### La densidad de población

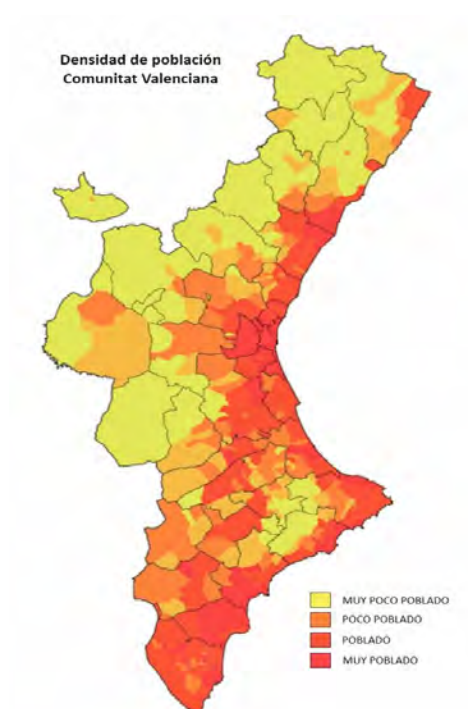
La densidad de población mide el número de personas que viven en un kilómetro cuadrado, 1 km<sup>2</sup>.

Un kilómetro cuadrado es un espacio de 1 kilómetro de largo y 1 kilómetro de ancho.

La densidad de población media de España es de 96 habitantes por Km<sup>2</sup>.

La densidad de población de la Comunitat Valenciana es mucho mayor que la de España.

En las zonas de costa hay más densidad de población que en las zonas de interior.



## ◆ Economía de la Comunitat Valenciana

La economía es el conjunto de cosas que tenemos y las actividades que realizamos para conseguirlas. Si tenemos muchas cosas somos más ricos.

Cada país o cada comunidad autónoma hace unas actividades para conseguir riqueza y que la gente viva mejor.

Estas actividades se clasifican en 3 grupos o sectores:

\* Sector primario, que son los trabajos que se hacen para conseguir productos de la naturaleza.

Estos son: la pesca, la agricultura y la ganadería.



En la Comunitat Valenciana trabajan pocas personas en este sector.

La mayoría se dedican a la agricultura.

Hay dos tipos de agricultura:

- Agricultura de secano

La vid, el almendro, el olivo y los cereales son los principales cultivos de las zonas de interior.

- Agricultura de regadío

Los cítricos, los frutales, las hortalizas y el arroz son los principales cultivos de costa.

La Comunitat Valenciana es la mayor productora de naranjas, mandarinas y limones de la Unión Europea.

\* Sector industrial: son los trabajos en los que se elaboran cosas o se transforman productos de la naturaleza para que los podamos usar, entre otros: las industrias alimentarias, las fábricas de ropa o las que hacen los medicamentos.



Las industrias más importantes son:

- Agroalimentaria: latas, turrónes, helados, bebidas y similares.
- Química: plásticos, pinturas, abonos y similares.
- Productos minerales no metálicos: ladrillos, cerámica, cemento y otros parecidos.
- Medios de transporte: coches, camiones, locomotoras y similares.

\* Sector servicios: son las actividades que se realizan para cubrir las necesidades que tenemos las personas, entre otras: los hospitales, las tiendas, el transporte, los cines o la limpieza de las calles.



Les llamamos servicios porque no se fabrican cosas.

Este es el sector que más actividad tiene en la Comunitat Valenciana. 6 de cada 10 personas trabajan en el sector servicios, más que en la industria y la agricultura.

El turismo es la actividad de este sector con más trabajadores, trabajadoras y clientes de la Comunitat Valenciana.

Es muy importante para este sector, porque muchas personas visitan nuestra comunidad y necesitan servicios, entre otros, hoteles, restaurantes, agencias de viaje o museos.

## Historia, cultura y tradiciones

### ◆ Historia

#### Los primeros habitantes

Las primeras personas de la Comunitat Valenciana vivieron en la Prehistoria.

Eran grupos de personas que se dedicaban a cazar y recolectar alimentos.

Lo sabemos porque se han encontrado fósiles de huesos humanos que tienen más de diez mil años.

Los restos humanos más antiguos de la Comunitat Valenciana se han encontrado en la Cueva de Bolomor en la provincia de Valencia.



También se han encontrado pinturas rupestres en algunas cuevas de nuestra Comunitat, entre ellas,

la Cueva de los Caballos en la provincia de Castellón o la Cueva de la Araña en la provincia de Alicante.



Las pinturas rupestres son los dibujos de la vida del día a día pintados en cuevas.

Los dibujos eran hombres y mujeres bailando, luchando, recolectando o cazando.

Las pinturas rupestres de la Comunitat Valenciana son tan importantes que han sido declaradas Patrimonio de la Humanidad.

### **El pueblo íbero**

Los íberos construyeron los pueblos y ciudades más antiguos de la Comunitat Valenciana.

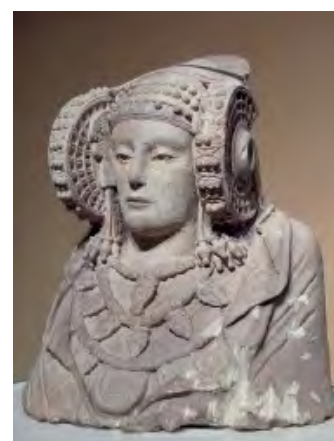
Sus habitantes se dedicaban sobre todo a la agricultura y a la ganadería.

Tenían un alfabeto distinto al nuestro.

No podemos conocer su lengua oral.

Eran también artistas en escultura y cerámica pintada.

La Dama de Elche y el Guerrero de Moixent son las obras de arte más importantes.



## **El pueblo romano**

El pueblo romano fue muy importante para la cultura valenciana.

El nombre de Valencia y de otras muchas poblaciones valencianas lo pusieron los romanos.

El idioma de los romanos era el latín.

Los idiomas valenciano y castellano nacen del latín.

Los romanos construyeron una muralla alrededor de la ciudad de Valencia.

Además, los romanos:

- Construyeron las primeras carreteras.
- Cultivaron los cereales, el olivo, el esparto o el lino.
- Trajeron el aceite, la pesca, la cerámica y muchas herramientas agrícolas.



## **El pueblo musulmán**

Los musulmanes llegaron a la actual Comunitat Valenciana en el siglo 8 y vivieron aquí durante 500 años.

La mayoría de la población valenciana continuó siendo musulmana durante varios siglos después de la conquista cristiana del Rey Jaime I.

Los cultivos de arroz, naranjas, caña de azúcar y morera hicieron crecer la agricultura valenciana.

La artesanía y las industrias de la tela y del papel fueron también muy importantes.

Muchos nombres de poblaciones, castillos y el sistema de riego de los humedales son de esta época.

### **Conquista de Jaime I**

Jaume I era el rey de la Corona de Aragón.

Jaume I comenzó la guerra de reconquista de los territorios musulmanes de Valencia y Mallorca en 1232.



La conquista de la ciudad de Valencia por Jaime I terminó el 9 de octubre de 1238.

El 9 de octubre del 1238 es el día del nacimiento del Reino de Valencia.

El Reino de Valencia se llama ahora Comunitat Valenciana.

Por eso el 9 de octubre es el *Día de la Comunitat Valenciana*.

Después Jaime I creó las instituciones y leyes para cada reino.

El Reino de Valencia se unió a la Corona de Aragón y tuvo el mismo rey.

Valencia se convirtió en un reino propio con:

- Los Fueros de Valencia, que eran sus propias leyes.
- Las Cortes Valencianas, que eran su Gobierno.
- Su moneda propia.

### **Reyes Católicos**

Los Reyes Católicos se llamaban Isabel, reina de Castilla y Fernando, rey de Aragón.

Sus reinos se unen en la Corona Española cuando se casan.



Muchos reinos de la Corona de Aragón continuaron con sus propias leyes e instituciones, como fue en el Reino de Valencia.

### **La Guerra de Sucesión**

El rey de España Carlos II murió sin hijos herederos en 1700.

Felipe de Borbón, nieto del rey de Francia, fue elegido el heredero.

El Archiduque Carlos de Austria quiso ser elegido también heredero de la Corona española.

Esta lucha entre los dos hizo que empezara la Guerra de Sucesión.

Los reinos de la Corona de Aragón entraron en la guerra apoyando a Carlos de Austria.

Carlos de Austria ofreció respetar las leyes tradicionales de los Reinos de la Corona de Aragón.

Estas leyes se llamaban fueros.

Las tropas de Felipe ganaron al ejército de Carlos de Austria en la batalla de Almansa el día 25 de abril del 1707.

Por haber perdido la guerra, los fueros y las Administraciones propias de los reinos que apoyaban a Carlos de Austria, desaparecieron.

### **La Valencia moderna**

Valencia comienza su desarrollo industrial durante los siglos 19 y 20.

La creación de puertos, carreteras y el ferrocarril cambiaron las comunicaciones.

El gran cultivo de naranjas, limones, mandarinas y arroz hace más moderna la agricultura valenciana.

Estos alimentos comienzan a venderse fuera de la Comunitat Valenciana.

Valencia se convierte en una sociedad moderna.

En las fábricas y las tiendas hay más trabajo que en el campo.

Después de aprobarse la Constitución de 1978 se crean las 17 autonomías del Estado Español.

La Comunitat Valenciana nace en 1982 cuando se aprueba su Estatuto de Autonomía.

## ◆ Cultura y tradiciones

La Comunitat Valenciana tiene mucha riqueza cultural que han dejado los antiguos pueblos que vivían en nuestra tierra.

Nuestra Comunitat tiene reconocidos 12 Patrimonios de la Humanidad, que son cosas relacionadas con la cultura que tienen un valor importante y se protegen para que no desaparezcan.

El arte rupestre, El Palmeral d'Elx, Las Fallas o El Tribunal de las Aguas son Patrimonio de la Humanidad en la Comunitat Valenciana.

### ● Fiestas

Las fiestas son un elemento fundamental en la cultura valenciana.

El fuego aparece en casi todas las fiestas de los valencianos, como en Las Fallas, las Hogueras de San Juan, los Moros y Cristianos, los Correfocs o las Hogueras de San Antonio.



### ● La cocina

En la Comunitat Valenciana tenemos una gastronomía sana y natural, de cocina tradicional.

Se la conoce como la dieta mediterránea.

La cocina valenciana tiene platos muy diferentes por la cantidad de paisajes que hay en la Comunitat Valenciana.

En las zonas de la costa se cocinan más los platos con productos del mar y con verduras.

En las zonas del interior se cocinan más platos con carne.

También tienen muchas cosas en común: son platos sencillos y muchos se preparan con arroz.

La paella es el plato valenciano más famoso en todo el mundo.



### ● La música

La música es el principal arte de la Comunitat Valenciana.

En la Comunitat Valenciana hay un gran número de sociedades musicales.

El cant d'estil y les albaides son las músicas tradicionales valencianas.

El cant d'estil es único en el mundo por tener un cantante que canta los versos que se inventa en el momento.

A este cantante se le llama versaor.

El tabalet y la dolçaina son los instrumentos de les albaides.



## ● Juegos Populares

Los juegos también son parte de la cultura valenciana.

Algunos de los juegos tradicionales de la Comunitat Valenciana son:

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



## Tema 4. La Generalitat Valenciana

### Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana

#### ¿Qué es el estatuto de autonomía?

Los estatutos de autonomía son las leyes que crean cada una de las comunidades autónomas.

En el estatuto de autonomía están las normas políticas y sociales más importantes de la comunidad autónoma.

Cada estatuto de autonomía es diferente y solo sirve para su comunidad autónoma.

Por eso El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana

solo sirve para nuestra comunidad autónoma.



Los estatutos de autonomía tratan temas muy importantes, como:

- La organización del Gobierno de la comunidad autónoma.
- Las funciones que tienen los miembros del Gobierno de cada comunidad autónoma.
- Los derechos y las obligaciones de la ciudadanía.
- Los símbolos que caracterizan a cada comunidad autónoma.

Los estatutos de autonomía de todas las comunidades autónomas respetan la Constitución.

## **Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana**

El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana es la primera ley de la Comunitat Valenciana.

Se aprobó el día 1 de julio del año 1982.

El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana habla de:

### \* El territorio

El pueblo valenciano forma la Comunitat Valenciana.

Antes se llamaba Reino de Valencia.

La Comunitat Valenciana tiene 3 provincias:  
Castellón, Valencia y Alicante.

Todas las personas que están empadronadas en la Comunitat Valenciana son ciudadanos y ciudadanas valencianas.

También son ciudadanas valencianas todas las personas españolas que viven en el extranjero pero antes vivían en la Comunitat Valenciana. Y también sus hijos y sus hijas.

La Senyera es el nombre de la bandera de la Comunitat Valenciana.

La Senyera tiene 4 barras rojas sobre un fondo amarillo y una barra azul en un lado que va de arriba a abajo.



La lengua propia de la Comunitat Valenciana es el valenciano.

En la Comunitat Valenciana hay 2 lenguas oficiales:  
el valenciano y el castellano.

Todas las personas tienen derecho a conocer y usar las 2 lenguas.  
También a recibir la enseñanza en valenciano.

### \* Derechos de los valencianos y valencianas

Los valencianos y valencianas tienen derecho a que  
las administraciones públicas les traten con igualdad  
y les den un buen servicio en lo que necesitan.

Los valencianos y valencianas  
pueden relacionarse con la administración  
en las 2 lenguas oficiales,  
y tienen derecho a que les atiendan  
en la lengua que utilicen.

El conjunto de instituciones de gobierno de la  
Comunidad Valenciana se llama Generalitat Valenciana.

La Generalitat trabajará para que haya igualdad de oportunidades  
entre las mujeres y los hombres.

La Generalitat tiene que apoyar a las personas con discapacidad  
para que puedan vivir de forma autónoma.

La Generalitat tiene que trabajar por la igualdad de oportunidades  
de las personas con discapacidad.

También tiene que asegurar que puedan acceder a las instalaciones  
y servicios públicos.



## Las instituciones de la Comunitat Valenciana

La Generalitat Valenciana es quien gobierna la Comunitat Valenciana.

La sede de la Generalitat está en el Palau de la Generalitat, en la ciudad de València.

Las instituciones de la Generalitat podrán estar y celebrar reuniones en cualquier municipio de la Comunidad Valenciana.

Las instituciones de la Generalitat Valenciana son:  
Les Corts, El President o la Presidenta y El Consell.

### \* Les Corts

Les Corts Valencianes se encargan de hacer las leyes.

También controlan al gobierno de la Comunitat Valenciana y eligen al President o Presidenta de la Generalitat Valenciana.

Les Corts representan al pueblo valenciano.

Están formadas por los diputados y las diputadas que elegimos en las elecciones autonómicas.

Les Corts Valencianes están en el edificio del Palacio de los Borja, en la ciudad de València.



## \* **El President o la Presidenta de la Generalitat**

Los grupos parlamentarios de Les Corts presentan candidatos para presidenta o presidente y los miembros de Les Corts hacen una votación.

El que más votos recibe es elegido presidente o presidenta de la Generalitat.



El President o la Presidenta es nombrado por el Rey.

Es el más alto representante de la Comunitat Valenciana.

También es President o Presidenta del Consell.

## \* **El Consell**

El Consell es el gobierno de la Generalitat.

Está formado por la Presidenta o el President y los Consellers o Conselleras.



El President elige a los Consellers.

El trabajo del Consell es:

- Dirigir la Administración de la Generalitat.
- Aprobar los reglamentos.

Los reglamentos son normas menos importantes que las leyes.

La Generalitat tiene otras instituciones:

\* **Síndic de Greuges**

Es la institución que defiende los derechos y libertades de los valencianos y valencianas.

El Síndic de Greuges atiende las quejas de la ciudadanía sobre el funcionamiento de las administraciones públicas valencianas.



\* **Sindicatura de Comptes**

Esta institución controla el dinero de la Administración de la Generalitat y las administraciones locales valencianas.

Se encarga de garantizar que el dinero público se ha utilizado para lo que tiene que gastarse y que no se ha gastado más de lo necesario.

\* **El Consell Valencià de Cultura**

Esta institución aconseja al Consell y a las instituciones públicas valencianas sobre temas relacionados con la cultura valenciana.



\* **La Academia Valenciana de la Lengua**

Es la institución encargada de decir cuáles son las normas que regulan la lengua valenciana.

Todas las administraciones públicas valencianas tienen que cumplir estas normas de la lengua.



### \* El Comité Económico Social

El Comité Económico Social es la institución para dar consejos sobre la economía, la sociedad y el trabajo al Consell y a las instituciones públicas de la Comunitat Valenciana.

### \* El Consell Jurídic Consultiu

Es la institución de consulta más importante para el Consell sobre los temas de leyes.

Pueden hacerle consultas el Consell, la administración autonómica y las administraciones locales.



## Organización de la Administración de la Generalitat Valenciana

La Administración de la Generalitat está dividida en órganos e instituciones.

Las consellerias son órganos de la Administración de la Generalitat.

Cada conselleria se encarga de unos temas, como la sanidad, la educación, el trabajo o el turismo.

La autoridad máxima de cada conselleria es el conseller o consellera.



Por debajo del conseller o consellera hay otros órganos administrativos, como las subsecretarías o las direcciones generales.

Las consellerias también se dividen según el territorio donde están en servicios centrales y servicios territoriales:

- Servicios centrales: es donde están la mayoría de los órganos. Es la sede principal de cada conselleria.
- Servicios territoriales para que haya órganos en cada provincia. Hay un servicio territorial para cada conselleria en la capital de las provincias de Alicante, Castellón y Valencia. La persona que dirige cada servicio territorial es el Director o la Directora Territorial.

### **El personal al servicio de la Generalitat**

En la Administración de la Generalitat trabajan más de 20 mil personas.

La mayoría del personal que trabaja en la Generalitat Valenciana es personal funcionario.

Las leyes dicen que el personal funcionario se elige según los principios de igualdad, mérito y capacidad.



El personal funcionario se elige a través de oposiciones. En las oposiciones se hacen exámenes de los conocimientos necesarios para trabajos concretos.

El personal se divide en grupos y subgrupos según:

- La titulación necesaria.
- La responsabilidad del trabajo.
- Los exámenes de oposición.

Los grupos son los siguientes:

\* 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 subgrupo C1 es necesario tener el título de Bachiller o de Técnico de formación profesional.

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

Dentro de cada grupo hay cuerpos para agrupar a los funcionarios según la profesión que tienen.

Hay trabajos en la Administración de la Generalitat para los que no se exige una titulación académica.

Estos puestos de trabajo están agrupados en la Agrupación Profesional Funcionarial.

Dentro de la Agrupación Profesional Funcionarial hay varias Agrupaciones de Puestos de Trabajo según los trabajos que hacen los funcionarios.

## Tema 5. Igualdad

### La igualdad de todas las personas

La Constitución Española tiene entre sus valores más importantes la igualdad.

La Constitución Española dice que todas las personas españolas somos iguales ante la ley.

Esto quiere decir que todas las personas tenemos los mismos derechos y las mismas obligaciones.

No se puede discriminar a nadie porque tenga un aspecto diferente, porque haya nacido en otro país, porque siga otra religión, por ser hombre o mujer, porque tenga una discapacidad, o por pensar de manera diferente.



Discriminar es tratar a una persona o a un grupo de personas de peor forma que al resto.

La discriminación es un tipo de agresión, porque hace sentirse mal a la persona o personas a las que se trata así.



También dice la Constitución que las instituciones deben intentar que la libertad, la igualdad y la participación de las personas sea de verdad.

El Gobierno de España hace leyes para asegurar que lo que dice la Constitución Española se cumple.

La última ley para la igualdad de trato y no discriminación se aprobó en el año 2022.



Las comunidades autónomas también hacen leyes de igualdad dirigidas a los ciudadanos de su comunidad.

El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana dice que la Generalitat defenderá:

- La igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad y sus familias.

- La igualdad de derechos entre mujeres y hombres.

La Generalitat también ha hecho leyes de igualdad.



En el año 2003 La Generalitat aprobó la Ley para la igualdad entre las mujeres y los hombres.

## La igualdad en las administraciones públicas

### Administración Pública accesible

La Administración quiere que todas las personas tengan las mismas oportunidades y puedan participar en la sociedad de manera real.

Por eso el Gobierno hace leyes y normas para conseguir que:

- \* Los sistemas de comunicación sean accesibles.
- \* Los sitios públicos sean accesibles.
- \* Los transportes sean accesibles.
- \* Los servicios de la Administración Pública sean accesibles.



### Igualdad en el acceso al empleo público

Las personas que trabajan en la Administración son iguales entre sí. Tienen los mismos derechos y las mismas obligaciones.

La Constitución dice que todas las personas tienen derecho a trabajar.

La Constitución también dice que los ciudadanos tienen derecho a acceder a trabajar en la Administración en igualdad de condiciones.

Las leyes tienen que asegurar que todas las personas tienen las mismas oportunidades para acceder a un empleo público.

Para seleccionar a las personas que trabajan en la Administración se hacen oposiciones.

Son exámenes o pruebas para elegir a las personas que están mejor preparadas.



Esto no es discriminación porque todas las personas pueden estudiar y prepararse para presentarse con igualdad.

Para favorecer el acceso al empleo público a las personas con discapacidad, la Administración tiene que reservar para ellas 7 de cada 100 puestos en sus ofertas de empleo.

De estos 7 puestos, 2 puestos están reservados para personas con discapacidad intelectual.

## Tema 6. Control de acceso, identificación, información, atención y recepción de personal visitante

La ciudadanía va a las oficinas de la Administración Pública a hacer gestiones, pedir información o solicitar ayuda.

El personal subalterno es, casi siempre, la primera persona que la ciudadanía encuentra al llegar a las oficinas de la Administración.

Algunas de las tareas del personal subalterno en la Administración son controlar el acceso a las oficinas, informar y atender a las personas.

Para saber quién viene a visitar las oficinas de la Administración y poder atenderle de forma correcta tendrás que saber hablar con las personas.

Para eso, debes entender bien lo que necesita la persona y explicarle lo que tiene que hacer, siempre de forma educada.



Debes asegurarte de que la persona entiende bien lo que le expliques.

Es importante usar de forma correcta las normas de cortesía.

También tienes que demostrar interés por resolver sus necesidades.

Además, debes tener buena imagen.

Tener buena imagen quiere decir ir bien vestido y aseado.

## La organización en la Administración. Departamentos y áreas de trabajo

Para informar de forma correcta a los visitantes de las oficinas de la Administración, tienes que saber cómo está organizado el lugar donde trabajas.

Además de conocer las oficinas, debes saber qué personas trabajan allí, cuál es su función, qué cargo tienen y su tratamiento.

Las personas que trabajan en la Administración se reparten el trabajo según su autoridad y responsabilidad.

### **Departamentos y áreas de trabajo**

El departamento es cada una de las partes en que se divide la Administración.

Algunas de estas partes tienen nombres como: Dirección General, Subdirección, Servicio o Sección.

Cada departamento tiene unas funciones y hace un trabajo.

Cada persona tiene un trabajo en el departamento y una responsabilidad.

El área de trabajo es el lugar donde el trabajador realiza sus tareas.

## Recepción de visitantes en la Generalitat

Cuando una persona va a una oficina de la Administración no conoce el sitio donde está y no sabe dónde están las personas.

Por este motivo, tu trabajo es muy importante.

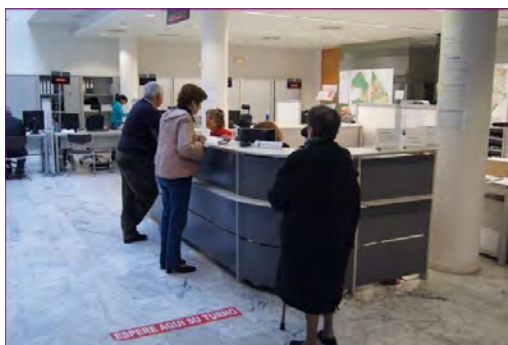
Debes seguir estas instrucciones para recibir a las personas visitantes:

- \* Recibe de forma agradable a todo el mundo.
- \* Preséntate si es necesario.
- \* Pregunta a las personas qué necesitan.
- \* Escucha a las personas para poder darles una respuesta correcta.
- \* Identifica a las personas si tienen que acceder a algún departamento.
- \* Si la persona tiene una cita con un trabajador, avisa al trabajador de que la persona ha llegado.

Si la persona no tiene una cita, infórmale de a dónde tiene que ir o por quién tiene que preguntar.

- \* Acompaña a la persona al lugar donde tiene que ir si es necesario.

- \* Cuando una persona se marche, despídete con educación.



Para hacer bien tu trabajo tienes que conocer:

### ◆ **Las normas de protocolo**

Son las reglas de comportamiento que debemos seguir para atender a los visitantes, es decir, el tratamiento que debes dar a las personas, como señor, señora, don o doña.

Es importante preguntar cómo tratar a cada persona del centro de trabajo donde vayas o si alguna persona requiere un tratamiento especial.

### ◆ **Las normas de cortesía**

Las normas de cortesía son frases o acciones que expresan los buenos modales y el respeto hacia las personas.

Es importante tratar a todas las personas igual.

En tu trabajo tendrás que utilizar algunas normas de cortesía, como:

- \* Abrir la puerta.
- \* Saludar con respeto “Buenos días”, “Buenas tardes”.
- \* Decir “Por favor” antes de preguntar quién es y dónde va.
- \* Dejar salir antes de entrar en una dependencia.
- \* Despedirse adecuadamente, con respeto y educación.

### ◆ **La imagen corporativa**

Es la imagen que la Administración quiere dar a la ciudadanía cuando se relaciona con ella.

Si tienes que llevar uniforme asegúrate de llevarlo limpio y ordenado.  
Si tienes que llevar tarjeta de identificación colócala bien.

## La comunicación

La comunicación es la manera en que las personas transmiten información, ideas, pensamientos o sentimientos entre ellas.

Podemos comunicarnos usando palabras, sonidos, gestos o símbolos.

La forma de comunicarnos es diferente según dónde estamos o con quién hablamos.

Es importante saber hablar de forma correcta en cualquier situación.

En cualquier comunicación hay varios elementos:

- \* El emisor:  
Es la persona que da el mensaje;  
es quien habla, escribe o expresa.
- \* El receptor:  
Es la persona que recibe el mensaje;  
es quien escucha, lee o ve.
- \* El mensaje:  
Es la información que el emisor  
da al receptor.
- \* El código:  
Es el lenguaje que se usa para dar el mensaje.  
El emisor y el receptor deben usar el mismo código  
para poder entender el mensaje.
- \* El canal:  
Es el medio que se usa para dar el mensaje,  
como el teléfono, el papel, internet o el aire.

### Elementos de la Comunicación

**Emisor:** La señora.  
**Receptor:** El vendedor de frutas.  
**Mensaje:** "Véndame dos kilos de naranjas".  
**Canal:** El aire.  
**Código:** La lengua española.  
**Contexto o Situación comunicativa:** El mercado.



\* El contexto:

Es la situación en la que se produce la comunicación, como el momento, dónde o con quién nos comunicamos.

Existen 2 tipos de comunicación:

◆ **Comunicación verbal**

La comunicación verbal es en la que utilizamos las palabras para expresarnos.

Puede ser de 3 tipos:

\* **Comunicación oral:**

Es cuando las personas hablan entre ellas cara a cara.

Recuerda que para que exista comunicación, las personas deben usar el mismo código, es decir, hablar el mismo idioma.



\* **Comunicación escrita:**

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

Se recibe el mensaje a través de la vista, de la lectura.



Son formas de comunicación escrita las cartas, los periódicos, los libros o el correo electrónico.

Es importante escribir de forma clara y sencilla para que el receptor entienda bien nuestro mensaje.

Esta forma de comunicación permite guardar el mensaje durante mucho tiempo.

\* Comunicación telefónica:

Es cuando las personas se comunican por teléfono.

Es un medio de comunicación muy utilizado, porque permite comunicarnos con otras personas de manera inmediata.



◆ Comunicación no verbal

La comunicación no verbal es en la que nos comunicamos con nuestro cuerpo, es decir, con nuestros gestos, las posturas corporales, las miradas o las expresiones.

La comunicación no verbal es igual de importante que la comunicación verbal, por eso debemos tener en cuenta estas cosas:

\* La postura

Es la manera de colocar el cuerpo. Expresa los sentimientos que tenemos hacia otra persona.



\* La mirada

La manera de mirar expresa nuestros sentimientos y emociones. Debemos mirar a los ojos cuando hablamos con alguien.

## \* Los gestos

Son los movimientos que hacemos con las manos, los pies, la cabeza, etc.

Pueden servir para dar fuerza a lo que quieres decir, como cuando pides silencio y te llevas el dedo a la boca cerrada.



## Atención telefónica

En tu trabajo tendrás que hacer y contestar llamadas de teléfono.

Muchas veces la ciudadanía se relaciona con la Administración por primera vez a través de una llamada de teléfono.

Es importante que sepas comunicarte correctamente por teléfono para poder atenderles de la mejor manera.

Los siguientes elementos son importantes cuando hablamos por teléfono:

La voz, el lenguaje, el silencio y la sonrisa.



## \* La voz

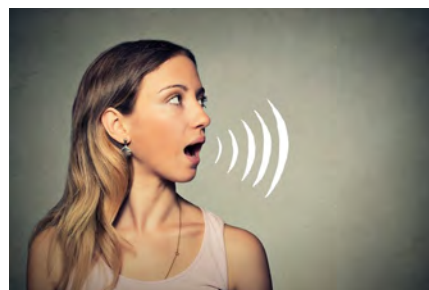
Cuando hablamos por teléfono no se nos ve la cara, solo se oye nuestra voz.

La voz es la forma de contar cosas con palabras.

Podemos crear un buen o un mal ambiente según nuestra forma de hablar.

El timbre de la voz es la potencia con la que hablamos.

Habla con fuerza, pero sin gritar para dar seguridad.



No hables demasiado bajito para que puedan escucharte bien.

El tono de la voz es el ritmo con el que hablamos. Cambia el tono durante la llamada para no cansar.

## \* El lenguaje

Habla con buenas palabras y frases que comprendan todas las personas.

Vocaliza bien para que se entienda bien lo que quieres decir.

## \* El silencio

Para destacar algo importante puedes utilizar el silencio.

El silencio puede ser de dos tipos:

- Silencio en positivo: Es cuando escuchas con atención en silencio. Puedes decir “sí”, “entiendo” o “de acuerdo” para que la persona no piense que se ha cortado la llamada.
- Silencio en negativo: Si la persona espera tu respuesta pero te quedas callado sin darle una explicación.

Si no puedes, o no quieres hablar, no puedes quedarte callado.

Explícale por qué no hablas.

Dile alguna frase como “un momento, por favor” o “perdone, enseguida le contesto”.

## \* La sonrisa

La sonrisa siempre se oye a través del teléfono.

Cuando utilizamos la sonrisa en una conversación telefónica la hacemos más agradable y menos agresiva.



Sigue las siguientes indicaciones cuando tengas que comunicarte por teléfono:

Para hacer una llamada:

- \* Prepárate lo que vas a decir antes de llamar.
- \* Di tu nombre y el nombre completo del departamento en el que trabajas.
- \* Explica de forma breve y clara, por qué llamas.
- \* Habla claro y vocaliza. Debes explicarte muy bien.
- \* Utiliza un lenguaje y vocabulario correcto.
- \* Habla con un tono de voz medio: ni muy alto ni muy bajo.

Para atender una llamada:

- \* Escucha atentamente lo que la persona te dice.
- \* Contesta a lo que te preguntan de forma correcta.
- \* Colabora y ayuda en aquello que puedas.
- \* No termines las frases de la persona que llama.
- \* Escribe las cosas importantes que habléis. Estas notas nos sirven para recordar y que no haya equivocaciones.

# Tema 7. Reprografía y otras tareas del personal subalterno

## Máquinas de reprografía

La reprografía es la reproducción o copia exacta de documentos a través de distintos aparatos, como las fotocopiadoras, las impresoras o los escáneres.

Hoy en día con sólo una máquina podemos hacer el trabajo de los tres aparatos. Son las fotocopiadoras multifunción.

Las fotocopiadoras multifunción están conectadas a los ordenadores de los trabajadores.



Con ellas podemos hacer estos trabajos:

- \* Fotocopiar documentos  
Es hacer una copia exacta de un documento en una hoja de papel.
- \* Imprimir documentos  
Es hacer copias en papel de documentos que están en el ordenador.
- \* Escanear documentos  
Es transformar un documento de papel en un documento digital.

## \* Fotocopiadoras multifunción

Una de las tareas del personal subalterno es hacer fotocopias, así que deberás conocer bien la fotocopiadora con la que trabajes.

Hay muchas marcas y modelos, pero todas tienen funciones comunes: fotocopian por las dos caras del papel, amplían o reducen la imagen, pueden hacer fotocopias en color o usar varios tamaños de papel.

Lo que debes saber para trabajar con fotocopiadoras:

### \* Encendido

Las fotocopiadoras tienen un interruptor con dos posiciones:

Para encender la fotocopiadora, debes pulsar el interruptor en la posición On o 1.



Para apagar la fotocopiadora, debes pulsar el interruptor en la posición Off o 0.

Pueden tener un botón de encendido y apagado en vez de interruptor:

El botón está iluminado si la fotocopiadora está encendida.



### \* Calentamiento

Cuando enciendas la fotocopiadora comenzará a calentarse.

Mientras se calienta no se pueden hacer fotocopias.

Durante el calentamiento podemos ir preparando los documentos que vamos a fotocopiar, quitándole las grapas o los clips si tienen.

También podemos colocar el primer documento que vayamos a fotocopiar.

### \* Bandejas de papel

Antes de fotocopiar tenemos que asegurarnos que la fotocopidora tiene suficiente papel para las copias que vayamos a hacer.

Si la fotocopidora no tiene papel una luz se iluminará para avisarnos.



El papel se puede colocar en los cajones para papel o en una bandeja lateral que se llama *bypass*.

### \* Tóner

El tóner es la tinta que usan las fotocopadoras. Puede ser líquido o en polvo.

Si la fotocopadora no tiene suficiente tóner una luz se iluminará para avisarnos y tendremos que ponerle uno nuevo.



El tóner va en unos cartuchos.

Cuando se termina un color se cambia el cartucho de ese color.

Hay 4 colores: Negro, cian (azul), amarillo y magenta (rojo).

### \* Panel de control

El panel de control es la parte de la fotocopidora donde están todos los botones que necesitamos para hacer fotocopias.



Las partes principales del panel de control son:

pantalla, teclado de números, botón “start” o “inicio” y botón “stop” o “parar”.

### \* Documentos

Al documento que tenemos que copiar lo llamamos original.

A la copia que hacemos del original la llamamos fotocopia.

Es muy importante cuidar los documentos originales para no estropearlos o romperlos.

Los documentos pueden tener diferente tamaño, estar impresos en color o en blanco y negro, o estar impresos por una cara o por ambas.

Debes tener en cuenta estas características para hacer bien las fotocopias.

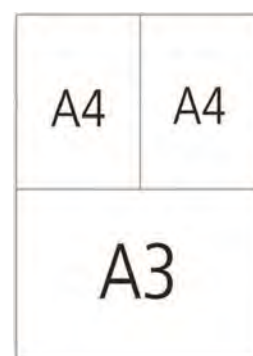
Los tamaños de papel más utilizados son estos:

DIN A4: es el tamaño normal de un folio.

Es el más utilizado en la Administración.

DIN A3: su tamaño es el doble que un folio.

Se usa para hacer copias ampliadas, como carteles.



## \* ¿Cómo fotocopiar?

Debes colocar los documentos originales en uno de estos dos sitios:

- Alimentador: está en la tapa superior de la fotocopidora. Podemos poner muchos documentos juntos a la vez, así se trabaja más rápido. Todos los originales tienen que tener las mismas características.
- Cristal: está debajo de la tapa superior de la fotocopidora. Se coloca el lado del documento que vamos a copiar en el cristal. Se trabaja más despacio porque solo podemos copiar un documento cada vez.

Cuando tengamos el documento o documentos colocados, marcaremos el número de copias que queremos con los botones del teclado.

Es muy importante que cierres la tapa mientras haces las fotocopias para no dañar tus ojos.



Por último, pulsamos la tecla start o inicio.

Las copias saldrán en la bandeja de salida y recogeremos las copias y los originales.

## \* Funciones especiales

A veces necesitaremos hacer fotocopias un poco diferentes a los documentos originales, como puede ser que el documento sea muy pequeño o muy oscuro.

Algunas funciones que nos ayudan a modificar las copias son:

- Cambiar el tamaño

Podemos cambiar el tamaño de la fotocopia de un documento para que la copia salga más grande o más pequeña.

El tamaño normal de un documento es 100% o escala 1:1.

Para que la copia salga más grande tenemos que ampliar.

Podemos ampliar poco a poco con la tecla “+”:

101%, 102%, 103%, y así hasta llegar a 400% que es el máximo.

Las fotocopiadoras tienen una opción para ampliar directamente desde el tamaño A4 hasta el tamaño A3.

Esta ampliación es del 141%.

Para que la copia salga más pequeña tenemos que reducir.

Podemos reducir poco a poco con la tecla “-”:

99%, 98%, 97%, y así hasta llegar a 25% que es el mínimo.

Las fotocopiadoras tienen una opción para reducir directamente desde el tamaño A3 hasta el tamaño A4.

Esta reducción es del 70%.



● Fotocopiar en 1 o 2 caras

Cuando los documentos que tenemos que copiar están impresos solo en una cara del papel y nos piden las fotocopias usando las dos caras, usamos la opción dúplex.



● Oscurecer o aclarar

La densidad es la oscuridad o la claridad de la imagen o el texto.

Podemos oscurecer la copia moviendo el selector de densidad con la flecha derecha.

Podemos aclarar la copia moviendo el selector de densidad con la flecha izquierda.



\* Fallos más habituales en las fotocopiadoras

Los errores más habituales cuando utilizamos la fotocopiadora son:

● Indicador de papel

Cuando se ilumina el indicador de papel es porque:

- Se ha terminado el papel.
- El papel está mal colocado.
- La bandeja de papel está abierta.



Revisa que hay papel en la bandeja, que el papel está bien colocado y que la bandeja está cerrada.

- Aviso añade tóner

Cuando se termine el cartucho de tóner, verás un aviso en la pantalla de la fotocopidora para pedirte que lo cambies por uno nuevo.



En la pantalla de la fotocopidora verás los pasos que tienes que seguir para quitar el cartucho usado y poner el nuevo.

- Indicador de papel atascado

Algunas veces el papel se atasca y la fotocopidora se para.

El indicador de papel atascado se enciende y en la pantalla aparece un aviso.

Para poder continuar con tu trabajo tienes que quitar el papel atascado.



En la pantalla de la fotocopidora verás los pasos que tienes que seguir para quitar el papel atascado.

- La fotocopidora no hace copias o no imprime

Si la fotocopidora se ha parado mientras haces copias, o no funciona cuando vas a usarla, comprueba los indicadores y avisos anteriores.

Si tiene papel y tóner, y no tiene papel atascado, revisa que las tapas de la fotocopidora están bien cerradas.

Si sigue sin funcionar avisa a tu jefe o jefa para que venga el servicio técnico a solucionar el problema.

## \* Otros trabajos con las fotocopiadoras multifunción

Aparte de hacer fotocopias, con estas fotocopiadoras también podemos:

### ● Imprimir

Puedes enviar desde tu ordenador de trabajo documentos digitales para hacer copias en papel.

En la fotocopiadora tendrás que seleccionar la opción Impresora para ver los documentos que envíes.

Puedes enviar un documento o varios y después imprimirlos todos juntos.

### ● Escanear

Esta opción de las fotocopiadoras multifunción te permite convertir documentos que tienes en papel en documentos digitales, es decir, en documentos que se guardan en el ordenador del trabajo.

El escaneo de documentos se usa mucho para enviar documentos de papel por correo electrónico.

## Máquinas complementarias a la reprografía

Hay varias tareas complementarias a la reprografía que se hacen con máquinas diferentes a las fotocopiadoras.

Estas son las más utilizadas en la Administración:

### \* Encuadernadoras

Son máquinas que unen las hojas formando un cuaderno. Los documentos quedan ordenados y con buena presentación.

Para darle un buen acabado se le pone una portada y unas tapas.

Hay de varios tipos:

- Termoencuadernadora: funciona calentando un pegamento que une las hojas.

- Encuadernadoras que agujerean el papel: hacen agujeros en el papel y en las tapas por un lado.



Después se unen todas las hojas con una pieza de metal o plástico con forma de espiral que se llama gusanillo.

Para encuadernar con ellas tienes que seguir estos pasos:

1. Junta todas las hojas en un bloque.
2. Pon una tapa delante de la primera hoja y otra detrás de la última hoja.
3. Coloca el bloque en la encuadernadora para hacer los agujeros en uno de sus lados.
4. Pasa un gusanillo o espiral por los agujeros para que todo quede unido.



## \* Grapadoras

Las grapadoras se usan para unir o coser los papeles con unas piezas delgadas de metal que se llaman *grapas*.

Las grapas se clavan en el papel y se doblan para que los papeles queden unidos.



Hay dos tipos de grapadoras:

- manuales: tenemos que apretar con la mano para que la grapa se clave en el papel y se doble.
- eléctricas: al colocar los papeles en la grapadora la grapa se clava y dobla automáticamente.

## \* Destructoras

En todas las oficinas hay muchos papeles, como: documentos, cartas, folletos, facturas o albaranes.

No podemos guardar todos los papeles, muchas veces tenemos que tirar algunos a la basura.

Hay documentos que no se pueden tirar a la basura porque tienen datos personales o información confidencial.

Estos documentos hay que destruirlos.

Las destructoras son aparatos que trituran el papel en tiras finas de papel o en cuadraditos tan pequeños que no se puede leer nada.



Son aparatos muy fáciles de usar, aunque debes tener mucho cuidado para no hacerte daño.

Los pasos a seguir son:

1. Se mete el papel por una abertura en la parte superior.
2. Automáticamente se ponen en marcha las cuchillas trituradoras.
3. Los trocitos caen en una caja o una bolsa.
4. Cuando la caja o la bolsa está llena se tira a la basura.

## Tema 8. Correspondencia, documentación y paquetería

Una de las tareas del personal subalterno es el reparto de documentos, correspondencia y paquetería.

La correspondencia es el conjunto de cartas y paquetes que envía o recibe una persona o una Administración.



Para poder hacer bien esta tarea, tendrás que:

- Conocer los diferentes departamentos de la organización.
- Conocer a las personas que trabajan en las oficinas.
- Saber dónde están las distintas áreas de trabajo y las personas.
- Saber cómo llegar a cada área de trabajo.
- Ser capaz de localizar por teléfono a las personas.
- Saber dónde debes dejar los paquetes, cartas o documentos.
- Saber utilizar el teléfono interno.

El teléfono interno es la forma en que se comunican en la Administración las personas de los diferentes despachos y oficinas.

Para poder llamar a la persona con la que quieras hablar tendrás que buscar su número interno en un directorio.

Un directorio es una guía o listado de personas y departamentos con su teléfono interno.

Las llamadas internas son gratuitas.

## Circulación interna de paquetería y documentación

Cada día tendrás que recoger documentos, paquetes y portafirmas de los departamentos de tu centro de trabajo para entregarlos a personas de otros departamentos.

Al traslado de documentos, paquetes y portafirmas entre los departamentos y personas se le llama circulación interna.

Los documentos son papeles escritos con datos importantes.



Los paquetes son objetos o documentos atados, o envueltos en papel o cartón para ser transportados.

El portafirmas es una carpeta para guardar documentos importantes que se tienen que firmar.

Todo lo que recojas y entregues a las personas o en los departamentos contiene información importante.

Asegura los paquetes, documentos y portafirmas para garantizar el secreto y la seguridad de la información.

El secreto de la información se llama confidencialidad, y sirve para que la información no llegue a personas que no tienen por qué saberla.

Si abres una carta o un paquete, o lees un documento estás perdiendo la confidencialidad.

Cuando realices las tareas de entrega de documentos, paquetes o portafirmas debes asegurarte de:

- Entender lo que te piden. Pregunta si tienes dudas.
- Saber a qué persona debes entregarlo o en qué departamento dejarlo.  
Fíjate bien para entregarlo a la persona o departamento correcto.
- Entregarlo lo antes posible. Entrega primero los que sean urgentes.
- No mezclar los documentos de unos encargos con otros.
- Si tienes varios encargos, ordénalos según la urgencia, la importancia y el lugar donde están los departamentos.
- Cuidar de los documentos para que no se rompan o estropeen.

En cada departamento hay un lugar específico para entregar los paquetes, documentos o portafirmas cuando no hay que entregarlos a una persona concreta.



Los documentos que vayas a entregar en el departamento debes dejarlos en el lugar donde ponga Entrada.

Los trabajadores del departamento dejarán documentos, paquetes o portafirmas para que los entregues en otros departamentos en el lugar donde ponga Salida.

Debes recordar las normas de protocolo y cortesía cuando hables con las personas de los diferentes departamentos.

## La correspondencia

Las administraciones públicas mueven una gran cantidad de correspondencia.

La correspondencia son las cartas o paquetes que se envían o se reciben.



En cada centro de trabajo hay una persona o un departamento que se encarga de los trabajos relacionados con la correspondencia.

Las personas que se encargan de la correspondencia hacen un trabajo muy importante y tienen una gran responsabilidad, porque deben asegurarse de que las cartas o paquetes lleguen a su destino.

Cuando trabajas con correspondencia tienes que conocer:

- Remitente: Es la persona o la Administración que hace el envío.
- Destinatario: Es la persona o la Administración que recibe el envío.
- Envío postal: es el envío de la correspondencia.

Hay diferentes tipos de envíos postales:

- Cartas.
  - Paquetes postales.
  - Envíos de publicidad directa.
  - Libros.
  - Catálogos.
  - Publicaciones periódicas.
- Operador postal: Es la empresa que transporta la correspondencia desde el remitente hasta el destinatario.



Los operadores postales más conocidos son:

\* El servicio de Correos

Correos es una empresa pública española que reparte correspondencia por todo el mundo.

El servicio de Correos también se llama servicio postal.

Correos lleva prestando el servicio postal en España más de 300 años.

\* Servicios de mensajería

Los servicios de mensajería son empresas privadas que también hacen envíos de correspondencia por todo el mundo.

Ofrecen distintos servicios: envío en oficina, en mano o urgente.

La principal diferencia con el servicio de Correos es que vienen a recoger el envío donde se les pida.

◆ Tipos de correspondencia

La correspondencia puede ser de dos tipos:

- Correspondencia de entrada: Es la que se recibe en la Administración.

Para atenderla correctamente hay que seguir estos pasos:

- Recepción.
- Registro.
- Clasificación.
- Distribución.

- Correspondencia de salida: Es la que la Administración envía.

Para atenderla correctamente se dan estos pasos:

- Recogida.
- Clasificación.
- Ensobrado y franqueo.
- Envío.

## \* Correspondencia de entrada o recibida

Cada día se recibe mucha correspondencia en la Administración.

La persona o personas encargadas de la correspondencia deben seguir estos pasos para gestionarla de forma correcta:

### \* Recepción:

La correspondencia llega a la Administración a través de empresas de mensajería o del servicio de Correos.

Entre la correspondencia que se recibe hay:  
Cartas, periódicos, revistas, catálogos o paquetes.

A veces la correspondencia vendrá con un albarán o un acuse de recibo.

Estos documentos sirven para dejar claro que la correspondencia se ha entregado bien.



La persona que reciba la correspondencia deberá firmar el acuse de recibo o albarán.

Si hay un apartado de correos, hay que ir a una oficina de correos a recoger allí la correspondencia.

Un apartado de correos es una caja de metal que está en una oficina de correos.



Cada caja tiene un número diferente.

El personal del servicio de correos pone en los apartados de correos las cartas y paquetes que recibe la Administración.


### \* Registro:

En cada Administración hay un departamento de Registro que se encarga de apuntar cada documento, carta o paquete que se recibe o se envía.

La correspondencia recibida se registra en un documento de entradas.

Para registrar cada entrada se siguen estos pasos:

1. Revisar que tenga los datos completos de la persona o departamento al que va dirigido.
2. Estampar un sello en cada documento.
3. Poner la fecha.
4. Escribir un número ordenado de entrada.

 GENERALITAT VALENCIANA
FECHA
Núm. .... <b>ENTRADA</b>

Alguna correspondencia no se tiene que registrar, como los catálogos, revistas o periódicos, o los documentos que acompañan a un escrito o comunicación.

### \* Clasificación:

La correspondencia hay que separarla y ordenarla por ser urgente, ordinaria o certificada.

El correo se clasifica en casilleros para ser repartido.



El correo recibido que no lleva nombre de ninguna persona o departamento se aparta para abrirlo y revisarlo.

La correspondencia que llega mal identificada o con datos equivocados se devuelve al servicio de Correos.

\* Distribución:

Cuando la correspondencia ya está registrada y clasificada, se puede entregar a las personas o los departamentos.

Esta tarea se llama reparto.

Antes de realizar el reparto piensa el recorrido que tienes que hacer para entregarlo.

La correspondencia urgente hay que entregarla en primer lugar.

Los envíos dirigidos a una persona se deben entregar a esa persona.

Los envíos dirigidos a un departamento se pueden entregar a cualquier persona del departamento o se pueden dejar en las bandejas de entrada.



\* Correspondencia de salida o envío

La Administración también envía mucha correspondencia desde sus departamentos a los ciudadanos, a empresas o a otras administraciones públicas.

Los pasos para hacer correctamente los envíos son:

\* Recogida:

La recogida de la correspondencia se puede hacer de varias formas, cada administración la organiza de una manera:

Tienes que hacer un recorrido diario por los departamentos para buscar la correspondencia.

En algunos centros de trabajo la correspondencia para enviar se deja en las bandejas de salida de cada departamento.

Toda la correspondencia recogida para enviar tendrás que llevarla al departamento que se encarga de preparar el correo.

### \* Clasificación:

El correo para enviar hay que clasificarlo según el destino a donde se envía.

Hay varios tipos de destino:

- Capital: Si se envía dentro de la misma ciudad.
- Provincia: Si se envía a una ciudad o pueblo de la misma provincia.
- Resto de España: Si se envía a otras provincias de España.
- Internacional: Si se envía al extranjero.

Además, hay que clasificarlo según el tipo de envío:

- Carta ordinaria: es el envío más utilizado, son las cartas normales.
- Carta certificada: se utiliza para envíos más importantes que requieren seguridad.

La persona que recibe la carta tiene que firmar un recibo.

Es la forma de saber que la carta le ha llegado a la persona a la que se le ha enviado.



- Carta certificada con acuse de recibo: en el sobre va pegada una etiqueta que firma la persona que la recibe.

La etiqueta firmada se devuelve a la Administración.

El acuse de recibo es importante para la Administración porque pone la fecha y la hora a la que se ha entregado y los datos personales de la persona que la ha recogido.

- Carta urgente: es la forma más rápida para que las cartas lleguen a la persona que tiene que recibirla.

\* Franqueo:

El franqueo es la cantidad que se paga al servicio de Correos por el envío y entrega de la correspondencia.



La forma más frecuente de franqueo son los sellos postales.

Los sellos se pegan en la esquina superior derecha del sobre.

También existe el franqueo pagado.

En el lugar del sello postal, se imprime un recuadro que dice franqueo pagado.



\* Envío

El envío consiste en entregar la correspondencia al servicio de Correos o las empresas de mensajería para que se encarguen de hacerlo llegar hasta su destino.

A veces tendrás que ir a una oficina de Correos a llevar cartas o paquetes.

En algunos centros de trabajo el servicio de Correos va a recoger la correspondencia.

# Tema 9. Prevención de riesgos laborales

## Prevención de riesgos laborales

Un riesgo laboral es la posibilidad de que un trabajador sufra un accidente o tenga un problema de salud como consecuencia de su trabajo.

La prevención de riesgos laborales son las actividades que se hacen para evitar los riesgos laborales.



Todas las empresas y las administraciones públicas deben estudiar cuáles son los riesgos laborales que hay para sus trabajadores.

Así podrán hacer un buen plan de prevención de riesgos laborales.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales se aprobó en el año 1995.

El objetivo de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales es que las personas trabajen con seguridad.

En algunos trabajos no es posible evitar los riesgos, así que hay que usar equipos de protección como mascarillas, casco o guantes.



## Normas de seguridad, salud laboral y protección ambiental

Para evitar los accidentes o las enfermedades en el trabajo, el personal subalterno debe saber cómo prevenirlos.

Es muy importante seguir estas normas:

### ◆ Normas para manipular cargas

Cuando tengas que coger cosas muy pesadas sigue estas indicaciones:

\* Si no puedes con la carga, pide ayuda o usa una carretilla.

\* Si tienes que levantar cosas pesadas del suelo:

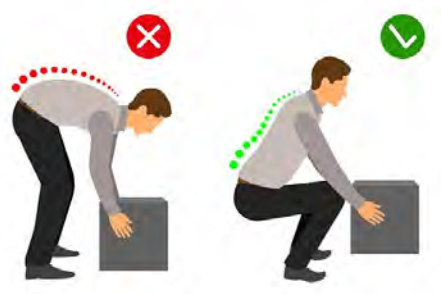
- Separa los pies para tener más equilibrio, con el pie derecho más adelante, o el pie izquierdo si eres zurdo.

- Mantén tu espalda recta.

- Dobla las rodillas para coger la carga.

- Sujeta bien la carga con las dos manos.

- Levántate despacio manteniendo la espalda recta.



\* Si tienes que transportar cosas pesadas:

- Hazlo poco a poco.

- Mantén tu espalda recta.

- Acerca la carga a tu cuerpo, será más fácil de mover.

- No gires tu cuerpo, es mejor mover los pies.

- Coge el peso con la palma de la mano, te cansarás menos.

## ◆ Normas para usar máquinas de reprografía

Cuando utilices las máquinas de reprografía presta atención a las siguientes indicaciones:

- \* Lee los manuales de uso.
- \* Asegúrate de que el cable no esté en algún lugar donde puedas tropezar con él.
- \* Desconecta la máquina y déjala enfriar si tienes que manipularla.
- \* No tapes ninguna ranura, podría coger mucha temperatura.
- \* Ventila la habitación cada día.
- \* Usa guantes para cambiar el tóner.
- \* Avisa al técnico en caso de avería.
- \* No pongas ningún recipiente con líquido encima.
- \* No utilices pinzas ni objetos afilados para sacar el papel atascado.
- \* Cierra la tapa de la fotocopidora mientras la utilizas para evitar que la luz dañe tus ojos.
- \* Mantén la habitación bien iluminada mientras haces fotocopias.
- \* No toques los desechos del tóner y otros productos.
- \* Quita los clips y las grapas para evitar que caigan al interior.
- \* Si notas que está demasiado caliente apágala enseguida.



## ◆ Normas para proteger el medio ambiente

Sigue estos consejos para cuidar el medio ambiente:

- \* Usa papel reciclado.
- \* Haz las fotocopias por las dos caras del papel siempre que puedas.
- \* Activa el ahorro de energía cuando no uses la máquina.
- \* No tires los cartuchos de tóner a la basura.
- \* Utiliza los cubos de reciclaje:
  - cubo azul para papel o cartón.
  - cubo amarillo para plásticos.
  - cubo verde para vidrio.



Vidrio



Papel



Plástico

## ◆ Normas de educación vial básicas para peatones

Cuando salgas a la calle a hacer recados tendrás que seguir unas normas también:

- \* Camina siempre por las aceras.
- \* Usa los pasos de peatones para cruzar la calle.
- \* Mira siempre antes de cruzar: primero a la izquierda, luego a la derecha y de nuevo a la izquierda.
- \* No cruces entre los coches que están aparcados.
- \* No cruces si el semáforo está en rojo o en intermitente. Debes esperar en la acera hasta que se ponga en verde.
- \* Ten cuidado cuando pases junto a garajes y talleres porque pueden salir coches.
- \* Hazle caso a la policía de tráfico.

## Primeros auxilios

Los primeros auxilios son los cuidados que se dan inmediatamente a una persona que tiene un accidente o una enfermedad de repente.

Los accidentes o las enfermedades repentinas son urgencias médicas y necesitan un médico lo antes posible.

Los primeros auxilios son necesarios antes de que lleguen los médicos, por eso todas las personas tenemos que saber qué tenemos que hacer en esas situaciones.

Los primeros auxilios son importantes para:

- \* Conservar la vida de la persona.
- \* Aliviar el dolor.
- \* Evitar que la persona empeore.

Todas las personas deben aprender los primeros auxilios.

Es importante conocer la regla **PAS**. Estos son sus 3 pasos:

- \* Paso 1. **P** de Proteger:  
Pon señales alrededor para evitar otro accidente.
- \* Paso 2. **A** de Avisar:  
Llama al teléfono 112, es el servicio de emergencias.
- \* Paso 3. **S** de Socorrer:  
Atiende y tranquiliza a la persona accidentada.

**ANTE UN ACCIDENTE**

