



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE
SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS**

**TEMARIO AUXILIAR DE SERVICIOS
GENERALES, TURNO LIBRE
DIVERSIDAD FUNCIONAL
INTELECTUAL**

Tema 1.-

La Constitución Española de 1978. Conocimientos generales y estructura.



1.- CONOCIMIENTOS GENERALES



➤ La Constitución es la norma más importante de un país.

➤ La Constitución Española es del año **1978**.

➤ Es una ley superior a todas las otras leyes o normas de un Estado.

➤ En España todo está **sometido** a lo que dice la Constitución Española.



Estar **sometido** significa: que está por debajo de algo o depender de algo.

➤ La Constitución Española dice como se organiza el Estado.

➤ El Rey es el Jefe del Estado

➤ La nación española es **indisoluble**.

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

➤ La Constitución Española establece la relación entre los poderes del Estado.

➤ Los **poderes del Estado** son:

1.- El poder legislativo:

- Es el que hace las leyes.
- Está en las Cortes Generales, que están formadas por el Congreso de los Diputados y el Senado.

2.- El poder ejecutivo:

- Pone en práctica las leyes.
- En España está en el Gobierno.
- El Gobierno está formado por:
 - el Presidente o Presidenta,
 - los Vicepresidentes o Vicepresidentas
 - los Ministros y Ministras.

3.- El poder judicial: que valora si se cumplen las leyes y castiga cuando no se cumplen. También controla que el poder legislativo y el poder ejecutivo cumplan las leyes.



➤ En el Congreso de los Diputados y en el Senado se reúnen los representantes políticos elegidos democráticamente por la ciudadanía.

➤ La Constitución Española establece la relación entre los poderes del Estado y los ciudadanos.

➤ En la Constitución Española están explicados:

- Los valores que deben impulsar las normas del país, por ejemplo, la libertad, la igualdad.

- Los derechos y los deberes de las personas.
- El reparto del poder entre las instituciones, las funciones de cada una y la forma de controlarlas.

➤ Contiene normas sobre como se organiza territorialmente España.

Se organiza territorialmente en:

- Municipios
- Provincias
- Comunidades Autónomas

➤ El **Artículo 1** de la Constitución Española dice:

“España se constituye como un Estado social y democrático de Derecho que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político”

La soberanía nacional reside en el pueblo español, del que emanan los poderes del Estado.

La forma política del Estado español es la Monarquía parlamentaria.”

Esto significa que:

1. España es un **Estado social**: porque el Estado interviene para atender las necesidades de la ciudadanía.

2. Es un **Estado democrático**: porque la Constitución se la da a sí misma el pueblo y porque los ciudadanos pueden elegir a sus representantes.

3. Es un **Estado de derecho**: porque las leyes y normas jurídicas obligan a la ciudadanía y también a todos los poderes del Estado y a todas las instituciones.

Los valores más importantes que recoge este artículo son:

- la libertad
- la justicia
- la igualdad
- el respeto de las distintas ideas políticas.

El poder de las instituciones en España proviene del pueblo español.

Esto se llama **soberanía del pueblo**.

Establece que la forma política de España es la **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.

España es un país democrático y respetuoso con los derechos de las personas.

➤ **El Artículo 2: España y las autonomías.**

Significa que España es el país de todos los españoles.

En España hay regiones y **nacionalidades**.

Las regiones y nacionalidades pueden convertirse en comunidades autónomas.

➤ **El Artículo 3: El idioma**

El **castellano** es la lengua oficial en toda España.

Las demás lenguas españolas también son oficiales en sus Comunidades Autónomas.

Por ejemplo el valenciano es oficial en la Comunidad Valenciana.

➤ **El Artículo 4: La bandera**

La bandera española está formada por 3 franjas horizontales: roja, amarilla y roja.

La franja amarilla es el doble de ancha que cada una de las franjas rojas



➤ **El Artículo 5: La Capital**

La capital de España es la villa de **Madrid**.

Capital: Ciudad donde están las instituciones de un país.



➤ El Artículo 6: Los partidos políticos

Partidos políticos: asociaciones de personas con unas mismas ideas.

Los partidos políticos muestran la diversidad de ideas de los españoles.

Los españoles participan en la política a través de los partidos políticos.

Los partidos políticos deben respetar las leyes y funcionar de forma democrática.

➤ El Artículo 7: Los trabajadores y empresarios

Los trabajadores defienden sus intereses a través de los sindicatos.

Sindicatos: son asociaciones que defienden los derechos de los trabajadores

Las empresas defienden sus intereses a través de sus asociaciones.

Los sindicatos y las asociaciones de empresas deben respetar las leyes y funcionar de forma democrática.

➤ **Artículo 8: Las Fuerzas Armadas**

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

Fuerzas Armadas: Son los ejércitos de tierra, mar y aire.

➤ **Artículo 9: La obligación de cumplir con las leyes**

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

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

Las leyes deben ser públicas y claras para los ciudadanos.

Las instituciones deben aplicar la ley a todos los ciudadanos por igual y según lo que dice la ley.

Las instituciones tienen prohibido hacer leyes según sus intereses o a su gusto.

2.- ESTRUCTURA

La Constitución Española tiene:

- Un Preámbulo
- **11 títulos**, que se dividen en:
 - Un Título Preliminar
 - 10 Títulos

Cada título contiene pequeñas partes llamadas artículos.

En total, la Constitución tiene **169 artículos**.

Además la Constitución Española tiene:

- **4** disposiciones adicionales
- **9** transitorias
- **1** derogatoria
- **1** final

Tema 2.-

**Derechos y deberes
fundamentales en la
Constitución Española de 1978.**



1.- TÍTULO 1: LOS DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES

- Los derechos y deberes fundamentales están en el Título 1 de la Constitución.
- Se les llama "derechos y deberes fundamentales" de los ciudadanos porque son muy importantes para que un Estado sea democrático.
- En este Título se explican 2 ideas:

1.-) **Los derechos y las libertades.**

Son todas las cosas que una persona puede hacer y los demás deben respetar. Por ejemplo, elegir libremente el lugar donde quieres vivir, entrar y salir de España, elegir tu religión, reunirte con otras personas o formar parte de una asociación.

2.-) **Los deberes.** Son todas las obligaciones que las personas deben cumplir. Por ejemplo, **cuidar el medio ambiente.**

➤ **Artículo 10: Los derechos de la persona**

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.

➤ **Artículo 11: La nacionalidad**

La ley explica que las personas pueden tener la **nacionalidad** española.

Ningún español puede perder la nacionalidad española.

Algunas personas podrán tener la nacionalidad española junto con la del país donde nacieron. Por ejemplo, las personas de los países americanos que hablan castellano pueden tener la nacionalidad española y la de su país de nacimiento.

➤ **Artículo 12: La mayoría de edad**

Los españoles son mayores de edad a los 18 años.

➤ **Artículo 13: Los derechos de los extranjeros**

Los extranjeros tienen en España algunos derechos.

Hay otros derechos que solo son para los españoles, por ejemplo, ser elegido Presidente del Gobierno.

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

España puede acoger a extranjeros perseguidos en sus países por sus ideas, por su raza o por otro motivo parecido.

➤ **Artículo 14: La igualdad de la ley para todos**

Las leyes son iguales para todos los españoles.

Las leyes no pueden tratar peor a un grupo de personas por ningún motivo, por ejemplo, su nacimiento, si es hombre o mujer, la religión que sigue o si tiene una discapacidad.

➤ **Artículo 15: 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 y la pena de muerte.

➤ **Artículo 16: Libertad de ideas.**

Cada persona puede pensar como quiera, tener las ideas políticas y la religión que elija.

➤ **Artículo 17. Libertad de las personas**

Las personas tienen derecho a ser libres y a sentirse seguros.

Sólo se puede detener a una persona cuando ha hecho algo que la ley no permite, como por ejemplo robar.

➤ **Artículo 18 : Derecho al honor y a la vida privada.**

Los españoles tienen derecho a que se les respete y no les insulten.

También se tiene que respetar la vida privada de los españoles.

Nadie puede entrar en nuestra casa sin que le demos permiso. Solo la policía cuando el juez le ha dado permiso.

➤ **Artículo 19: Derecho a elegir donde vivir.**

Los españoles pueden elegir donde vivir y a moverse por toda España sin que nadie se lo impida.

➤ **Artículo 20: La libertad de expresar ideas y opiniones**

Los españoles tienen derecho a decir lo que piensan, a dar su opinión.

También tienen derecho a publicar libros de literatura, 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.

➤ **Artículo 21: La libertad de reunirse**

Las personas tienen derecho a reunirse sin armas y sin provocar violencia. También tienen derecho a manifestarse por la calle, pero deben avisar a las instituciones para hacer una manifestación en la calle o en un lugar público.



➤ **Artículo 22: La libertad de asociarse**

Las personas pueden crear y pertenecer a asociaciones.

Están prohibidas las asociaciones que tienen intenciones contrarias a la ley, como atacar a otras personas o cometer delitos.

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

➤ **Artículo 23: El derecho a participar en política**

Los españoles pueden participar en política de 2 formas:

- Pueden votar a sus representantes en las elecciones.

- Pueden presentar su candidatura a un puesto, como alcalde de una ciudad o diputado en el Congreso de los Diputados.

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

Todos los españoles pueden participar en los exámenes para ser trabajadores de las Administraciones Públicas.

➤ **Artículo 24: El derecho a ir a juicio**

Los españoles tienen derecho a ir a juicio cuando piensan que alguien ha violado sus derechos.



En caso de que una persona esté acusada por un motivo, tiene derecho a ser juzgado por un juez, a tener un abogado y a recibir información sobre el motivo de la acusación.

También tienen derecho a tener un juicio con garantías, por ejemplo, presentar pruebas para defenderse, tener un juicio público o no declararse culpable.

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

➤ **Artículo 25: 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. Por ejemplo, hoy nadie puede condenarte por leer libros que hace muchos años estaban prohibidos.

Las personas encarceladas tienen los derechos de la Constitución. Una persona encarcelada puede trabajar en la cárcel y cobrar por su trabajo.

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

➤ **Artículo 26: Los tribunales de honor**

Los tribunales de honor están prohibidos.

➤ **Artículo 27: El derecho a la educación**

Los españoles tienen derecho a la educación en colegios, institutos y universidades.

La intención de la educación es que las personas desarrollen su personalidad y respeten los derechos y las libertades de los demás.

La educación básica es obligatoria y gratis para todos.

Los padres pueden decidir la educación religiosa de sus hijos.



➤ **Artículo 28: El derecho a pertenecer a sindicatos**

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 frente a los empresarios.

➤ **Artículo 29: 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.

➤ **Artículo 30: La defensa de España**

Los españoles pueden y deben defender España, por ejemplo, de un ataque de otro país.

Las leyes dirán: si los españoles deben hacer el servicio militar y por cuánto tiempo y las posibilidades de sustituir el servicio militar por un servicio de ayuda a otras personas, llamado prestación social.

➤ **Artículo 31: El pago de impuestos**

Las personas deben pagar impuestos según sus ingresos.

Cuanto más dinero ganes, más impuestos pagas.

Las instituciones gastan el dinero de los impuestos en los servicios públicos para beneficiar a todos los ciudadanos, por ejemplo, en educación, en sanidad o en pensiones.

➤ **Artículo 32: El matrimonio**

Los hombres y las mujeres tienen derecho a casarse.



Ambos miembros de la pareja son iguales en el matrimonio.

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

➤ **Artículo 33: La propiedad y la herencia**

Las personas tienen derecho a poseer cosas y a **heredar** cosas.

Nadie puede quitarte tus cosas, por ejemplo, tu casa.

Solo pueden quitarte tus cosas por un motivo muy importante y te deben pagar una indemnización

➤ **Artículo 34: Las fundaciones**

Las personas pueden crear fundaciones.

Las fundaciones son organizaciones que utilizan un dinero, por ejemplo, para dar ayudas a personas con dificultades o para apoyar una actividad cultural o un deporte.

➤ **Artículo 35: 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 las mujeres como trabajadores. Por ejemplo, una mujer debe ganar el mismo sueldo que un hombre por un mismo trabajo.

➤ **Artículo 36: Los colegios profesionales**

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

➤ **Artículo 37: La negociación entre empresarios y trabajadores**

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

Los convenios colectivos detallan las horas de trabajo, los salarios según los puestos de trabajo o las vacaciones, entre otras muchas cosas.

Los empresarios y trabajadores pueden estar en desacuerdo y deben decidir la forma de resolverlo, por ejemplo, pedir la ayuda de un árbitro o ir a juicio.

➤ **Artículo 38: La libertad de empresa**

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

➤ **Artículo 39: La protección de las familias**

Las instituciones protegen a las familias.

Las instituciones también protegen especialmente a las madres y a los hijos.

Los padres deben cuidar de todos sus hijos hasta los 18 años.

➤ **Artículo 40: La protección de los trabajadores**

Las instituciones deben tomar decisiones para ayudar a que haya trabajo para todas las personas, mejore la calidad de vida de todos y haya un reparto de la riqueza entre todos.

Las instituciones también se preocupan por tomar decisiones para proteger los derechos de los trabajadores, como que trabajen solo un número de horas al día, tengan vacaciones, hagan cursos de formación o puedan trabajar con seguridad.

➤ **Artículo 41: La Seguridad Social**

España tiene Seguridad Social pública.

La Seguridad Social se encarga de pagar las pensiones a los jubilados y dar ayudas a las personas en paro.

➤ **Artículo 42: Los trabajadores españoles en otros países**

España protege los derechos de los trabajadores españoles en otros países.

Las instituciones deben tomar decisiones para facilitar la vuelta a España de estos trabajadores.

➤ **Artículo 43: La protección de la salud**

Las personas tienen derecho a tener salud y a recibir protección para su salud.

Las instituciones deben tomar decisiones y dar servicios para que las personas tengan buena salud.

➤ **Artículo 44: La cultura**

Las personas tienen derecho a disfrutar de la cultura.

Las instituciones deben impulsar la cultura y la ciencia.

➤ **Artículo 45: La protección de la naturaleza**

Las personas tienen derecho a disfrutar de la naturaleza.

También tienen el deber de cuidarla.

Las instituciones protegerán el medio ambiente y castigarán a las personas que dañan la naturaleza.

➤ **Artículo 46: El patrimonio histórico y artístico**

Las instituciones deben cuidar el patrimonio artístico e histórico, como las catedrales, los monumentos o las obras de arte.

Las instituciones castigarán a las personas que destruyan el patrimonio artístico e histórico.

➤ **Artículo 47: La vivienda**

Los españoles tienen derecho a tener una casa en buenas condiciones.



Las instituciones deben tomar decisiones para ayudar a las personas a tener una casa.

➤ **Artículo 48: La participación de los jóvenes**

Las instituciones deben facilitar la participación de los jóvenes en la sociedad.

➤ **Artículo 49: La protección de las personas con discapacidad**

Las instituciones deben proteger a las personas con discapacidad y tomar decisiones para que puedan disfrutar todos sus derechos, estar incluidos en la sociedad y mejorar la situación de sus vidas.

➤ **Artículo 50: La protección de las personas mayores**



Las instituciones deben dar pensiones y servicios sociales a las personas mayores de 65 años.

➤ **Artículo 51: La protección de los consumidores**

Las instituciones defienden los derechos de los consumidores frente a las empresas que venden productos y servicios.

➤ **Artículo 52: Las organizaciones de profesionales**

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

Las organizaciones de profesionales deben funcionar de forma democrática.

➤ **Artículo 53: La protección de los derechos y libertades**

Las instituciones deben respetar los derechos y libertades de las personas.

Las leyes protegen y dan más detalles sobre el ejercicio de los derechos y libertades que da la Constitución a las personas.

Las personas pueden pedir la protección de los jueces cuando las instituciones no han respetado sus derechos y libertades.

Estos juicios deben atenderse antes que ningún otro y deben ser rápidos. Por ejemplo, el derecho a expresarse o practicar tu religión.

Los derechos de la política social y económica están protegidos por leyes que explican más detalles sobre ellos.

Las personas pueden reclamar estos derechos según los límites de la ley. Por ejemplo, el derecho a tener una casa o los derechos de las personas con discapacidad.

➤ **Artículo 54: El Defensor del Pueblo**

El Defensor del Pueblo es una persona que vigila las instituciones y recibe las quejas de las personas cuando las instituciones no respetan sus derechos.

El Defensor del Pueblo informa a los diputados y a los senadores sobre las faltas de respeto a los derechos de las personas por parte de las instituciones.

➤ **Artículo 55: La anulación de los derechos**

En algunos casos, por ejemplo, en una crisis muy grave o una gran catástrofe, las instituciones pueden

anular algunos derechos, como el de reunión, el de expresión de ideas o el de manifestación, para evitar que la situación empeore.

Tema 3.-

Organización municipal del Ayuntamiento de Alicante.



1.-ORGANIZACIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

La Administración municipal es el gobierno del municipio de Alicante.

➤ ¿Qué es el Ayuntamiento de Alicante?

El **Ayuntamiento de Alicante** es el **gobierno local** de la ciudad de Alicante. Se encarga de cuidar la ciudad, organizar los servicios públicos y ayudar a los vecinos.



➤ ¿Dónde está?

El edificio principal del Ayuntamiento de Alicante está en la **Plaza del Ayuntamiento**, en el centro de la ciudad.



Alicante es un municipio de gran población, se regulado en el Título X de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, por eso el Ayuntamiento de Alicante cuenta con los siguientes órganos necesarios:

➤ EL PLENO

Es una reunión en el Ayuntamiento con el Alcalde y todos los Concejales para tomar decisiones.

Es el órgano de máxima representación política de los ciudadanos en el gobierno municipal.

El Alcalde dirige las sesiones del pleno y nombra a un secretario. El secretario escribe el acta de la reunión.

El acta es un texto escrito donde se escribe todo lo que se dice en la reunión.

Las funciones del pleno municipal son:

- Aprobar el **reglamento municipal**, las **ordenanzas municipales** y provinciales. El **reglamento municipal** son las reglas de funcionamiento del Ayuntamiento y la **ordenanza municipal** son las reglas para la vida en el municipio que decide el ayuntamiento. Son como leyes pero solo para esta ciudad.
- Aprobar acuerdos y tomar decisiones

ALCALDE:

- Dirige el trabajo del Ayuntamiento.
- El alcalde es el mayor representante de un municipio.
- El alcalde es la persona que preside el Ayuntamiento.
- Dirige el gobierno y la administración municipal

TENIENTES DE ALCALDE

- Es la persona que sustituye al alcalde cuando el alcalde no está, cuando está de vacaciones o enfermo.
- El Alcalde elige a los tenientes de Alcalde entre **todos los concejales que forman la Junta de Gobierno Local.**

LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL

La Junta de Gobierno Local es el **órgano** que colabora con el Alcalde para organizar la gestión política del municipio.

La Junta de Gobierno Local está formada por:

- Alcalde
- Teniente de alcalde o alcaldesa
- Concejales y concejalas delegadas

CONCEJALES Y CONCEJALAS

Son los representantes elegidos por los ciudadanos en las elecciones locales.

CONCEJALES DELEGADOS

Son concejales que dirigen una parte del Ayuntamiento porque se lo pide el Alcalde.

Cada una de esas partes se llama Concejalía. Por ejemplo la Concejalía de Urbanismo, la Concejalía de Educación...

DISTRITOS

Se divide el territorio para mejorar la gestión de los asuntos municipales a los ciudadanos pero sigue existiendo un único gobierno y gestión de la ciudad.

EL CONSEJO SOCIAL DE LA CIUDAD

Se encarga de las funciones que determina el Pleno en su Reglamento Orgánico, como la emisión de informes, estudios y propuestas en materia de

desarrollo económico local, planificación estratégica de la ciudad y grandes proyectos urbanos.

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Se encarga de defender los derechos de los vecinos ante la Administración municipal.

Tema 4.-

Ingreso en la Administración Pública. Tipos de empleado público.



1.- INGRESO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

¿Qué es la Administración Pública?

Es el conjunto de personas y oficinas que trabajan para el Estado.



Por ejemplo:

- Ayuntamientos
- Gobiernos autonómicos
- Ministerios
- Hospitales públicos
- Universidades, escuelas públicas...

¿Qué significa ingresar en la Administración Pública?

Significa trabajar en ella.

Para trabajar en la Administración Pública hay que hacer una prueba.

Esta prueba se llama **oposición**.

¿Qué es una oposición?

Es un examen para elegir a las personas que van a conseguir el trabajo.

Las personas que sacan mejor nota en la oposición consiguen una plaza de trabajo.



¿Qué se necesita para presentarse a una oposición?

Toda la ciudadanía tiene derecho al empleo público pero tiene que cumplir unos requisitos.

- Tener nacionalidad española o ser de un país de la Unión Europea.
- Tener la titulación necesaria para el puesto de trabajo. Por ejemplo: el título de la ESO, Bachillerato o título de la universidad.
- Tener al menos 16 años y no estar jubilado.
- No haber perdido otro trabajo en la Administración por tener una sanción. No estar inhabilitado para empleos o cargos públicos. Esto solo puede decidirlo un juez y significa que un juez dice que no puedes trabajar en la Administración Pública.

Plazas para personas con discapacidad

- El Estado reserva plazas para personas con **discapacidad** porque tienen más dificultades para acceder al empleo público.
- Las personas con discapacidad también tienen que hacer un examen y demostrar que son capaces de hacer el trabajo.

Sistemas selectivos

- Los sistemas selectivos sirven para seleccionar a las personas que van a trabajar en la Administración.
- Tienen que respetar los principios de **igualdad, de mérito y de capacidad.**

El principio de igualdad quiere decir que todas las personas tienen las mismas oportunidades para conseguir el trabajo.

El principio de mérito y capacidad significa que hay que elegir a la persona con más experiencia y que puede hacer mejor el trabajo.

Hay tres maneras diferentes de presentarse a un empleo público.

- Por oposición
- Por concurso
- Por concurso-oposición

La oposición

- Consiste en una o más pruebas que se puntúan.
- Estas pruebas miden la capacidad de los aspirantes para hacer el trabajo. Los aspirantes son las personas que se presentan al trabajo.

- Cuanto mejor hacen las pruebas, más alta es la puntuación.
- Los aspirantes se eligen en orden y se empieza por los que tienen la puntuación más alta.

El concurso

- Consiste en comprobar los méritos de los aspirantes.
- Los méritos son los cursos que tienen o las experiencias laborales. Reciben una puntuación según sus méritos.
- Cuánto más méritos tienen, más alta es la puntuación.
- Los aspirantes se eligen en orden y se empieza por los que tienen la puntuación más alta.

El concurso-oposición

- El concurso-oposición tiene dos partes. Primero hay que hacer la oposición y si no aprueba la oposición no pasa al concurso.
- Si un aspirante aprueba la oposición, entonces se valoran los méritos que tiene.

- La puntuación final es la suma de la puntuación de la oposición y la puntuación del concurso.
- Los aspirantes se eligen en orden y se empieza por los que tienen la puntuación más alta.

2.- TIPOS DE EMPLEADOS PÚBLICOS

Los **empleados públicos** son las personas que trabajan en la Administración.

Hay muchas personas que trabajan en la Administración.

No son políticos. Los políticos son personas elegidas por votación de la ciudadanía y toman decisiones políticas.

Los empleados públicos **no** son elegidos por votación de la ciudadanía y no toman decisiones políticas.

Tipos de empleados de la Administración

Hay 4 tipos de empleados públicos:

- Funcionarios de carrera
- Funcionarios interinos
- Personal laboral
- Personal eventual

Funcionarios de carrera:

- Son trabajadores que tienen un puesto de trabajo fijo.

- Se encargan de los servicios públicos como por ejemplo la educación o la sanidad.
- La contratación de estos funcionarios debe aprobarla la ley. Por eso se llama nombramiento.

Funcionarios interinos:

- Son trabajadores que tienen un puesto de trabajo temporal.
- A veces la Administración necesita contratar personas de manera urgente.
- Hacen las mismas cosas que los funcionarios de carrera.
- Su contratación también debe aprobarla la ley.

La Administración puede contratar funcionarios interinos:

- Cuando hay puestos de trabajo y no hay funcionarios de carrera para trabajar en ellos.
- Cuando hay que sustituir a un funcionario de carrera.
- Para realizar trabajos temporales que no duren más de 3 años.

- Cuando hay mucho trabajo y los funcionarios ya contratados tienen el trabajo atrasado.

La contratación de los funcionarios interinos tiene que ser rápida. Pero también hay que respetar los principios de igualdad, de mérito y de capacidad.

Personal laboral:

- Son trabajadores que trabajan en la Administración con un contrato de trabajo normal.
- Puede ser contrato fijo, temporal o por tiempo indefinido.
- Sus condiciones de trabajo están en el Derecho Laboral.
- El Derecho Laboral es el conjunto de normas que dicen cómo deben trabajar todos los trabajadores de España.

Personal eventual:

- Son las personas de confianza que nombran los políticos para que les aconsejen sobre cómo hacer algunas cosas.
- Su nombramiento es temporal. Y cuando el político deja su cargo, la persona de confianza también deja de trabajar.

➤ También puede dejar de trabajar cuando ya no hay trabajo para ella. Las condiciones de trabajo del personal eventual son las mismas que las de los funcionarios de carrera. Son las del Derecho Administrativo.

Tema 5.-

Derechos y deberes de los empleados públicos



1.- DERECHOS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Un **derecho** es la libertad o los beneficios que tienen las personas. Todos los seres humanos tienen derechos. Son necesarios para el libre desarrollo de las personas.

Un **deber** es una obligación. Un compromiso o una responsabilidad que tienen las personas. Las personas tienen derechos y obligaciones.

Los derechos de los empleados públicos están en el Real Decreto Legislativo 5/2015.

El artículo 14 habla de los derechos individuales. Un **derecho individual** es el que pertenece a una sola persona **y son**:

- Derecho a que no se le pueda quitar su condición de personal funcionario de carrera.
- Derecho a hacer el trabajo que le corresponde según su puesto de trabajo.
- Derecho a conseguir mejores puestos de trabajo y crecer como profesionales.
- Derecho a recibir el sueldo y las indemnizaciones que le correspondan
- Derecho a cobrar un salario adecuado.



El salario está formado por el **sueldo y los complementos**. Tienen derecho a los complementos por ejemplo por antigüedad en el

trabajo o porque tienen mucha responsabilidad o porque la tarea que le han encargado es muy difícil. Todos los empleados tienen derecho a una paga al mes y dos pagas extraordinarias que son en navidad y en verano.

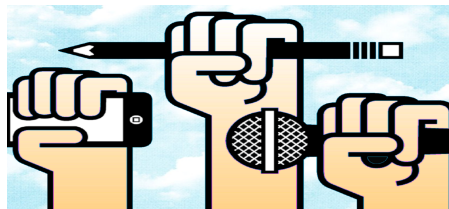
- Derecho a participar en los objetivos del organismo en el que trabaje y a que sus superiores le informen de sus tareas.
- Derecho a que la Administración les proteja si tienen problemas en su trabajo.
- Derecho a tener cursos de formación. Esta formación se intentará hacer en horario laboral.



- Derecho a que respeten su intimidad, su orientación sexual, su imagen y su dignidad. Tienen que estar protegidos del acoso y la discriminación.



- No pueden ser discriminados por raza, ni por su sexo. Tampoco por tener otra religión u otras opiniones.
- Derecho a trabajar y a la vez poder tener una vida familiar buena.
- Derecho a la libertad de expresión. Esto significa que pueden opinar lo que quieran siempre que no molesten a otras personas.



- Derecho a que sus condiciones de trabajo sean seguras.
- Derecho a vacaciones y descansos. Las vacaciones son 22 días hábiles. Hábiles significa que no cuentan ni los sábados ni los domingos.



- Tienen derecho a algunos días por temas personales como por ejemplo cuando se cambian de casa o cuando se casan y otros permisos más largos por ejemplo cuando tienen o adoptan un niño o una niña.

- Derecho a jubilarse cuando cumplen la edad y han trabajado el número de años que la Seguridad Social exige y cobrar la pensión que les toque.



- Derecho a acceder a los servicios que da la Seguridad Social, como ser atendidos en hospitales, tener medicinas...
- Derecho a participar en asociaciones y organizaciones profesionales.

El artículo 15 habla de los **derechos colectivos**. Estos derechos son para cada persona pero sirven para todo un grupo

- Derecho a apuntarse a un sindicato. Un sindicato es la organización que defiende a los y las trabajadoras.
- Derecho a elegir a sus representantes sindicales por votación. Representan a todos los trabajadores delante de la Administración.

- Derecho a hacer huelga.



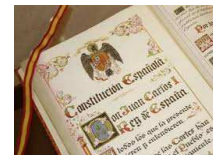
- Derecho a plantear problemas que afectan a un grupo de personas para buscar soluciones.
- Derecho a reunirse. Esto significa que puedes reunirte cada cierto tiempo con un grupo de personas siempre en el mismo lugar para tratar temas de forma pacífica.

2.- DEBERES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

- Los deberes de los empleados públicos están en el Real Decreto Legislativo 5/2015 y en la Ley 4/2021 de la Comunidad Valenciana.
-
- Estas leyes dicen lo que los empleados públicos deben hacer para que el servicio público sea bueno.

Los empleados deben:

- Respetar la Constitución, el Estatuto de Autonomía y el resto de las leyes.



- Respetar un **código de conducta**, que dice:

- Que deben actuar pensando en el interés de todo el mundo y ser imparciales.



➤ Deben ser leales y tener buena fe tanto con la Administración para la que trabajan como con los ciudadanos con los que tratan.

➤ Los empleados públicos no pueden aceptar regalos Y a cambio dar beneficios a la persona o la empresa que ha hecho el regalo.

➤ Deben respetar los derechos fundamentales que son todos los derechos más importantes.

➤ No deben aprovechar su trabajo para beneficiar a amigos o familiares. Por ejemplo tramitando un expediente cuando no es su turno para hacerle un favor a un amigo o familiar.

➤ Los empleados públicos no deben dar información secreta. Tienen que cuidar la información y darla solo a las personas adecuadas.

Y los empleado públicos también tienen las siguientes **obligaciones o principios de conducta:**

➤ Deben tratar a todas los ciudadanos, a sus jefes y compañeros con atención y respeto.

➤ Deben ser eficientes. Esto es que tienen que hacer su trabajo bien en el menor tiempo posible.

- Deben obedecer las órdenes del jefe. Si las órdenes van en contra de la ley tienen que contarlo y denunciarlo. Entonces no tienen que obedecer.
- Los empleados públicos deben dar a la ciudadanía toda la información que necesiten, y atenderles en valenciano si lo piden.
- Deben cuidar el material de trabajo que es de la Administración. No pueden usar ese material para temas personales.
- Deben hacer cursos de formación y preocuparse por aprender.
- También tienen que tener unas condiciones de trabajo seguras.
- Proponer a su jefe las ideas que tengan para mejorar sus funciones.
- Utilizar correctamente la información, la formación y los medios informáticos y telemáticos que tienen para hacer el trabajo que les han asignado.

Tema 6.-

La notificación. Forma de entrega de una notificación.



1.- LA NOTIFICACIÓN



➤ ¿Qué es la Ley 39/2015?

La Ley 39/2015 es una ley de España que dice cómo deben funcionar los servicios públicos. Su objetivo principal es que todas las personas puedan acceder a la administración pública de manera sencilla y clara.

➤ ¿Qué es una notificación según la Ley 39/2015?

Es un mensaje que la administración pública envía a las personas para informarles sobre algo importante. Puede ser una cita, una decisión, un trámite o una información que necesitan saber.

➤ ¿Por qué son importantes las notificaciones?

Las notificaciones ayudan a que las personas sepan qué deben hacer o qué ha decidido la administración. Es muy importante que las personas entiendan bien estas notificaciones para poder actuar en consecuencia.

La Administración Pública está obligada a notificar sus actos y sus resoluciones. El plazo para hacer la notificación es **de 10 días a partir de la fecha en la que se dicta el acto o resolución.**

Para que la notificación sea correcta tiene que tener:

- El texto completo del acto o de la resolución.

- Debe decir si es acto o resolución definitivo o no.

- Un **acto definitivo** es como la decisión final de un proceso administrativo, mientras que un **acto de trámite** es como un paso intermedio para llegar a esa decisión.

- Debe decir si el interesado puede poner algún recurso, administrativo o judicial, el plazo que tiene para hacerlo y ante quien se tiene que interponer el recurso.

- Si la notificación tiene el texto completo pero le falta alguno de los otros dos elementos será una **NOTIFICACIÓN DEFECTUOSA.**

2.- FORMA DE ENTREGA DE LA NOTIFICACIÓN

Hay dos formas de hacer una notificación:

- En papel
- Por medios electrónicos

Vamos a hablar de cada una de ellas:

EN PAPEL

Se debe comunicar en papel o por correo postal, los actos administrativos que:

- Tienen elementos o documentos que no se pueden enviar de forma electrónica.
- Llevan cheques para pagar a la persona interesada.
- Necesitan la firma manual de la persona interesada.
- Se entregan a través de mensajero porque hace falta asegurar que la persona los ha recibido.
- Cuando se mande una notificación en papel se pondrá también en la sede electrónica de la administración para que el ciudadano pueda acceder si quiere a ella.
- Si el empleado público que va a entregar la notificación va a la casa del ciudadano y no está, se la podrá entregar a **cualquier persona mayor de 14 años**. Si no hay nadie en casa cuando se intenta entregar el comunicado, se intenta una vez más en un horario distinto. Si no se puede entregar en **2 intentos**, se considera que es una notificación **INFRUCTUOSA** y se publicará en el Boletín Oficial del Estado.

➤ El Boletín Oficial del Estado es una revista en la que las administraciones publican noticias relacionadas con su actividad.

➤ Si el interesado no quiere coger la notificación, se anota en el expediente diciendo lo que ha pasado y la notificación ya está realizada.

POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Se hacen:

➤ En la sede electrónica de la Administración o el organismo.

➤ A través de la dirección electrónica.

➤ De las dos formas.

➤ Cuando se accede electrónicamente al contenido de una notificación esta notificación ya es válida.

➤ Se entiende que el interesado recibe la comunicación cuando entra en su correo electrónico y ve el contenido.

➤ Algunas personas están obligadas a recibir la comunicación de forma electrónica.

➤ Deben abrir la comunicación en un tiempo máximo de 10 días desde que se envía. Si no lo

hacen, la Administración entiende que rechazan la notificación.

➤ A veces, una notificación no se puede entregar porque la persona es desconocida, la Administración no sabe su dirección o la dirección que tiene no existe. Entonces, se publicará un anuncio con la información del acto en el Boletín Oficial del Estado. También se podrá publicar en el Boletín de la Comunidad Autónoma, en los tablones de anuncios del Ayuntamiento o embajada donde se empadronó la persona interesada por última vez.



Tema 7.-

La comunicación. El uso del teléfono.



1.- LA COMUNICACIÓN

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

Para que haya comunicación tienen que existir los siguientes elementos:

➤ **El emisor:** Es la persona que transmite el mensaje, es la persona que comunica algo. Por ejemplo cuando mandas un mensaje a tu amigo para felicitarle por su cumpleaños, tu eres el emisor.

➤ **El receptor:** Es la persona que recibe el mensaje, es la persona que escucha o lee el mensaje. Por ejemplo tu amigo que recibe la felicitación es el receptor.

➤ **El mensaje:** Es la información que el emisor quiere comunicar al receptor. Por ejemplo cuando escribes una felicitación a tu amigo, el mensaje es lo que escribes en el mensaje.



➤ **El código:** Es el conjunto de signos y símbolos que sirven para transmitir el mensaje. Para

que haya comunicación existen muchos códigos, el más común es el idioma.

➤ **El canal:** Es el medio por el que el mensaje del emisor llega al receptor. Por ejemplo, el canal utilizado por dos personas que están lejos es el teléfono o una carta.

➤ **El contexto:** Es la situación en la que se produce la comunicación. Es todo lo que hay alrededor del proceso de la comunicación. En qué momento se realiza, cómo se realiza, qué personas, dónde. Por ejemplo, el contexto de una conversación de teléfono, qué momento del día es, qué hora, lugar dónde se encuentra el emisor, lugar dónde se encuentra el receptor, qué pasa en ese momento.

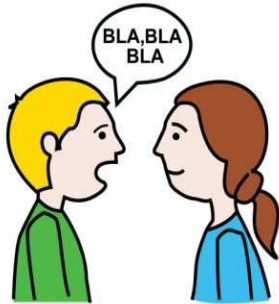


➤ TIPOS DE COMUNICACIÓN:

1.- COMUNICACIÓN VERBAL

La comunicación verbal es cuando usamos las palabras para expresarnos.

Hay 3 tipos de comunicación VERBAL:



- **Comunicación oral:** Es cuando las personas hablan entre ellas, una delante de la otra. Recuerda que para que exista comunicación todos deben utilizar el mismo código, como puede ser el idioma.



muy utilizado.

- **Comunicación telefónica:** Es cuando las personas nos comunicamos por vía telefónica. El teléfono permite ponernos en contacto de forma inmediata con otras personas. Es un medio de comunicación



Comunicación escrita: Es cuando las personas se comunican a través de la escritura. Se entiende a través de la vista, de la lectura.

Podemos encontrar comunicación escrita en: las cartas , los telegrama, los libros, el correo electrónico , las revistas.

2.- COMUNICACIÓN NO VERBAL :

Es la comunicación que transmitimos a través del lenguaje de nuestro cuerpo. Es muy importante lo que nuestro cuerpo comunica, lo hace a través de:

➤ **Los gestos:** los gestos nos dan mucha información y se pueden usar para reforzar un mensaje. Por ejemplo si ante una pregunta contesto con un “no” y niego con la cabeza estoy reforzando la negación.



➤ **Las posturas corporales.** La postura es la manera de colocar el cuerpo o una parte del cuerpo. La postura que tenemos en una conversación expresa los sentimientos que tenemos hacia otra persona.



➤ **Las miradas.** La manera de mirar expresa nuestros sentimientos. debemos mirar a los ojos cuando hablamos con alguien. Las diferentes miradas significan cosas diferentes. Por ejemplo: Los ojos medio entornados significa que no me interesa mucho la conversación. Los ojos abiertos en exceso, pone nervioso al que te ve.

COMUNICACIÓN NO VERBAL



ESCUCHA ACTIVA

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

Para tener una buena escucha activa es importante:

- Identificar lo que nos quiere decir la persona.
- Expresar a la persona que le estás escuchando, Por ejemplo mírale a los ojos o diciendo si y afirmando con la cabeza.
- No interrumpir a la persona que está hablando, dejar acabar.

- Hablar con respeto y educación.

2.- EL USO DEL TELÉFONO

- Cuando el empleado público habla por teléfono lo hace en nombre de la Administración donde trabaja por eso es muy importante dar una buena atención telefónica.
- Para que la comunicación telefónica sea correcta es importante tener en cuenta los siguientes aspectos.



El emisor o la persona que llama por teléfono debe:

- Prepararse lo que va a comunicar.
- Identificarse con su nombre completo y la Administración desde la que llama.
- Exponer el motivo de la llamada, lo hará de forma breve y clara.
- Vocalizar para que el receptor le entienda bien.
- Utilizar un lenguaje y palabras correctas.

- Controlar el tono de voz, ni muy alto ni muy bajo.

El receptor o la persona que contesta debe:

- Escuchar con atención al emisor.
- Contestar de forma correcta.
- Colaborar y ayudar en lo que pueda.
- Dejar que la persona termine de hablar.
- Tomar nota de los datos importantes, para no olvidar nada y coger la información bien.

Tema 8.-

Manejo de máquinas reproductoras.



1.- REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS

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

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

Cada copia se hace en un material diferente. Por ejemplo, podemos hacer copias en papel, en un CD o en un DVD, en el ordenador o en una máquina de copiar.

El papel puede tener diferentes tamaños como un tamaño de DIN A4 que es parecido a un folio o DIN A3 que es un poster más grande.

Hay muchas formas de copiar documentos. El que más se usa en la Administración es la **fotocopia**.

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

- Fotocopadoras profesionales o de alta producción
- Fotocopadoras de oficina: son las más utilizadas

Hay diferentes máquinas para reproducir o copiar documentos:

LA FOTOCOPIADORA



Es la máquina que más usada en la Administración para hacer copias en papel.

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

Esta copia se llama **fotocopia**.

Con la fotocopidora podemos:

- ampliar un documento o reducirlo
- copiar el documento por las dos caras y organizar las hojas.
- encuadernarlo
- grapar las copias
- hacer copias de color
- usar diferentes tamaños de papel
- hacer muchas copias a la vez
- algunas impresoras tienen la función de fax o escáner

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



Es como la tinta de los bolígrafos.

Una fotocopidora sin tóner no fotocopia.

El tóner tiene que cambiarse cuando la fotocopiadora avisa.

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

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

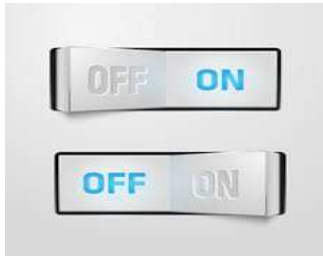
Para cambiar el tóner hay que seguir unos pasos:

1. Abrimos la parte frontal de la fotocopiadora.
2. Quitamos el cartucho usado de la fotocopiadora.
3. Agitamos el cartucho nuevo para hacer más blandito el polvo del tóner.
4. Quitamos la tapa del cartucho nuevo.
5. Ponemos el cartucho en su lugar. Lo empujamos un poquito para colocarlo bien.
6. Cerramos la parte frontal de la fotocopiadora.

FUNCIONAMIENTO DE LAS FOTOCOPIADORAS

➤ 1.- Encendido

Lo primero que hay que hacer es encender la fotocopiadora para poder hacer una copia. Tiene un interruptor con dos posiciones.



- **On** significa que está encendida.
- **Off** significa que está apagada.

➤ 2.- Calentamiento.

- Cuando encendemos la fotocopidora, empieza a calentarse.
- Tenemos que tener el interruptor en **On**.
- Mientras se calienta aún no podemos hacer fotocopias pero podemos ir colocando el original que queremos copiar.
- La fotocopidora tiene una lucecita de espera mientras se está calentando. Cuando esta luz se apaga se enciende otra que es la lucecita que indica que ya se pueden hacer fotocopias.

➤ 3.- Colocación del original.

- Abrimos la tapa de la fotocopidora.
- Hay un cristal. Encima de ese cristal ponemos el original que queremos copiar. Podemos ponerlo en horizontal o vertical según los tamaños.
- Lo que queremos copiar tiene que estar hacia abajo mirando el cristal.

➤ Luego hay que cerrar la tapa de la fotocopidora.

➤ **4.- Fotocopiado o reproducción de documentos.**

➤ Abrimos la tapa de la fotocopidora.

➤ Colocamos el original en el cristal con lo que queremos copiar mirando hacia abajo, si no lo hemos hecho durante el calentamiento.

➤ Indicamos a la fotocopidora el número de copias que queremos realizar. ¿Cómo lo hacemos? En la parte frontal de la fotocopidora Hay una pantalla donde aparecen números y un teclado parecido al de teléfono con números del 0 al 9.

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

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

➤ Cuando terminamos, hay que recoger de la bandeja todas las fotocopias que hayamos hecho.

➤ Cuando ya hemos fotocopiado un documento de un sólo folio, lo tenemos que quitar de la fotocopidora.

➤ Abrimos la tapa. Quitamos el original del cristal cuando la luz se haya apagado. Y ahora ya podemos poner otro documento que queremos fotocopiar.

➤ **5.- Mantenimiento de la fotocopidora.**

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

➤ Desconectar el interruptor principal antes de limpiarla.

➤ Limpiar el cristal con un trapo húmedo con alcohol o un detergente suave. No hay que usar disolvente.

➤ Quitar el enchufe de la luz cuando no se va a utilizar durante un tiempo largo.

➤ Cambiar el cartucho del tóner cuando la fotocopidora avisa.

➤ Poner papel en las bandejas de carga de papel todos los días o cuando la fotocopidora avisa.

➤ **¿Qué tengo que hacer si el símbolo del atasco de papel está encendido?**

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



- Luego abrimos la parte dónde esté el papel y lo quitamos con cuidado. No puede quedar ningún trocito de papel.

- Volvemos a cerrar la tapa y seguimos fotocopiando.

- **¿Qué tengo que hacer si la fotocopidora no hace copias o no imprime?**

- La fotocopidora puede no funcionar porque no tiene papel o está atascado.
- También porque no está bien cerrada la tapa frontal. Esta tapa protege todo el interior de la fotocopidora.
- Todas las tapas de la fotocopidora tienen que estar bien cerradas para que funcione.
- Si todas las tapas están cerradas y no hay atasco de papel y la fotocopidora sigue sin funcionar, hay que avisar al jefe. También se puede

avisar al servicio técnico para que arregle la fotocopiadora.

➤ **¿Qué tengo que hacer si las copias salen muy claras?**

➤ Las fotocopias pueden salir claras porque falta tóner.

➤ Entonces hay que cambiar el tóner.

➤ Hay muchos modelos de fotocopiadoras y cada fotocopiadora puede ser diferente. Por eso es importante leer el libro de instrucciones

IMPRESORA



La impresora es una máquina que se conecta al ordenador.

Se puede conectar con un cable o en red con varios ordenadores.

En red es por internet sin cables.

Para poder imprimir tienes que saber cómo funciona el ordenador.

La impresora permite hacer copias en papel de los documentos que tenemos en el ordenador.

Utiliza cartuchos de tinta o tecnología láser.

EL ESCÁNER



Es una máquina que permite digitalizar documentos.

Digitalizar es convertir documentos que están en papel en documentos que se guardan en el ordenador. Estos documentos también se pueden imprimir desde el ordenador.

Para eso necesitas una impresora.

Algunas fotocopiadoras también tienen escáner e impresora.

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

Tema 9.-

Control de acceso, recepción del visitante.



1.- ORGANIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN, SERVICIOS Y ÁREAS DE TRABAJO.

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

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

- **LA ORGANIZACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN.**

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

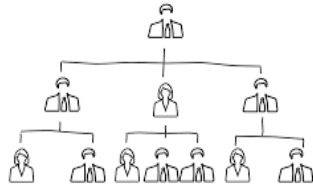
El trabajo se reparte según las funciones que tiene cada persona y desde una jerarquía de autoridad y responsabilidad.

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

Una organización puede presentarse a través de un organigrama.

Un organigrama es un esquema de la estructura de una empresa.

El organigrama refleja los diferentes departamentos que hay y el nombre de la persona responsable o la autoridad.



➤ EL SERVICIO

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

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

En cada servicio las personas que trabajan tienen unos conocimientos y unas habilidades diferentes. Por este motivo, existen diferentes puestos de trabajo con diferentes actividades y responsabilidades.

A cada servicio se le conoce por unas siglas. Una sigla es una letra inicial o conjunto de letras iniciales que sirve como abreviatura.

Por ejemplo:

Servicio de atención integral al ciudadano: SAIC

Recursos Humanos: RRHH

Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento: SPEIS

➤ **ÁREA DE TRABAJO.**

Es el lugar dónde el trabajador realiza sus tareas.



Por ejemplo:
Un despacho o una oficina.

➤ **RECEPCIÓN DE PERSONAS EXTERNAS A LA ORGANIZACIÓN**

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

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

- Haz una buena acogida. A veces los clientes llegan perdidos y no saben a quién preguntar o a dónde ir.,
- Acércate a él con una sonrisa, saluda y preséntate.
- Identifica al visitante.
- Pregunta qué desea y escucha lo que tiene que decir.
- Averigua con quien quiere contactar o por qué hace la visita.

- Da la información correcta sobre lo que te pregunta.
- Usa un lenguaje fácil y muestra confianza.
- Acompaña al visitante al lugar de la cita o contacto y oriéntale cómo puede llegar al lugar de la cita.
- Si ya esperábamos la visita, comunica al interesado que el visitante ha llegado.
- Vigila las salidas de las visitas y despídete con educación.

Para hacer bien este trabajo tienes que conocer:

- las normas de cortesía
- las normas de protocolo
- saber que es la imagen corporativa
- saber qué es la cultura de la empresa
- las características y costumbres de otras culturas
- **NORMAS DE CORTESÍA**

Las normas de cortesía son frases o acciones que expresan respeto hacia los demás.

Las normas de cortesía son los buenos modos.

Cuando vas a atender al personal visitante tienes que utilizar las normas de cortesía. Algunos ejemplos son:

- Abrir la puerta para ayudar a que la persona pase.

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

Las normas de protocolo son el conjunto de reglas que hay que seguir al atender a las personas.

Estas normas indican cómo se trata a las personas.

Es importante saber cómo debemos actuar y vestirnos según la situación.

Normalmente trataremos a las personas visitantes como: Señor o Señora, Don o Doña.

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

➤ **LA IMAGEN CORPORATIVA**

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

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

En algunos trabajos usan uniforme o alguna identificación oficial.

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

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

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

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

➤ **CULTURA DE LA EMPRESA O DE UNA ORGANIZACIÓN**

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

Estos valores y normas las conocen y comparten todos los trabajadores, todos deben comportarse según esos valores y normas.

Por ejemplo, Un valor es el respeto, todos los trabajadores tratan a todas las personas con respeto. Una norma para cumplir ese valor es utilizar las normas de cortesía o las normas de protocolo.

➤ **CARACTERÍSTICAS Y COSTUMBRES DE OTRAS CULTURAS**

Al atender al personal visitante, puedes encontrarte con personas que tienen diferentes características o costumbres.

Estas personas pueden hablar otra lengua, usa otras normas de cortesía o viste de manera diferente.

Es importante tratar con respeto a todas las personas.

Pide ayuda sino consigues comunicarte con ellos

Tema 10.-

Seguridad, salud laboral y emergencias.



1.- NORMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Hay una ley que vigila las condiciones del trabajo para que no suceda nada malo.

Esta ley es la **Ley de prevención de riesgos laborales**.

La ley pretende:

- Evitar los riesgos que pueda haber en un trabajo. Por ejemplo, accidentes o caídas.

- Evaluar los riesgos. Es decir, ver si pueden ser riesgos graves o no. Combatir los riesgos desde el principio para que no haya.

- Adaptar el puesto de trabajo a las características de cada persona. Tener en cuenta nuevas tecnologías o técnicas que sean buenas para mejorar los riesgos en el trabajo.

- Cambiar las cosas peligrosas por otras que no lo sean o que tengan poco peligro.

Hay algunas profesiones que no pueden estar en esta ley porque ya tienen riesgos por sí solas.

Y estos riesgos son muy difíciles de evitar. Por ejemplo:

- La policía
- Los cuerpos de seguridad
- Las Fuerzas Armadas
- Los militares
- La Guardia Civil

2.- ¿QUÉ HACER SI HAY UNA EMERGENCIA?

Rescate:

Rescatar a las personas que están en peligro grave. Pero si nosotras mismas estamos en peligro, no haremos el rescate. Primero tenemos que salvarnos nosotras.



Alarma:

Debemos avisar a los compañeros y compañeras de que hay peligro. También a nuestro jefe o jefa para que ponga en marcha las acciones necesarias.



Compartimentación:

Esto es cerrar las puertas y las ventanas para que el fuego no vaya tan rápido si hay un incendio.



Extinción:

Esto es apagar el fuego. una vez hayamos rescatado a las personas o dado la alarma. Y hayamos cerrado las puertas y ventanas. Entonces intentaremos apagar el fuego.



3.- NORMAS DE EVACUACIÓN.

Esto son las normas para abandonar el edificio:

- Mantener la calma.
- No hablar ni gritar mientras se abandona el edificio, la sala o el espacio donde haya una emergencia.
- No correr, pero caminar rápido.
- Si hay humo, caminar agachada y taparse la boca y la nariz con un pañuelo.
- Avisar de lo que pasa en el teléfono de emergencias.

- Acudir a la salida de emergencia más próxima cuando suene la alarma de emergencias.
- Si hay un incendio no perder tiempo cogiendo objetos personales. Y cerrar las puertas y las ventanas.
- Si hay un aviso de bomba por teléfono coger los objetos personales y dejar abiertas las puertas.
- No parar a coger objetos que hayan caído al suelo.
- No cerrar las puertas con llave.
- Apagar todos los equipos eléctricos.
- No utilizar el ascensor nunca cuando hay una emergencia.
- Seguir las indicaciones del personal que se encarga de las emergencias.
- Las personas abandonaran el edificio por grupos ordenados y sin mezclarse. Primero saldrán las personas que están cerca de las salidas de emergencia y las escaleras.
- Todas se dirigirán al sitio donde hayan dicho que es el punto de encuentro.

4.- ¿QUÉ HACER SI VEMOS UN PAQUETE SOSPECHOSO O UN OBJETO DESCONOCIDO?

1. No toques nada.
2. No grites para no asustar a la gente.
3. Avisa al servicio de seguridad para que la gente no entre al edificio. Puedes avisarlo en la extensión 78888. Avisa también al jefe de emergencias del edificio. Y explica qué es lo que pasa.
4. Avisa al jefe de la planta para que él avise al equipo de alarma y evacuación de la planta. Tiene que hacerlo de forma discreta para no asustar a la gente. Puedes ser un jefe o una jefa.
5. Si el paquete está en una sala ciérrala. Evite que la gente entre donde está el paquete.
6. Espera instrucciones del jefe de emergencias.
7. Ten un teléfono a mano para que te puedan localizar.

5.- ¿QUÉ HACER SI RECIBIMOS UNA LLAMADA CON UN AVISO DE BOMBA ?

1. Intenta conseguir información de la persona que llama. Pregúntale dónde está la bomba. Cuando va a explotar. Cómo es.

2. NO cuelgues el teléfono nunca. Aunque la persona que llame cuelgue, tú no cuelgues.

3. Vete a otro teléfono y llama al servicio de seguridad. La extensión es la 78888. Cuéntale lo que pasa. para que él avise al jefe de emergencias.

4. Espera instrucciones del jefe de emergencias.

5. La persona que recibe la amenaza de bomba tiene que rellenar un formulario. Este formulario es el de Amenaza de bomba, Cuando lo rellenes entrégalo al jefe de emergencia. Él o la jefa de emergencias se lo dará al inspector del servicio de seguridad. Puede ser inspector o inspectora.

Tema 11.-

Igualdad efectiva entre mujeres y hombres.



1.- LA LEY PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES.

La Ley para la Igualdad de mujeres y hombres es el conjunto de normas que explica que todos tenemos los mismos derechos.

La igualdad de género significa que las personas son iguales en sus derechos y deberes y no importa si son hombres o mujeres.

El objetivo de la ley es conseguir el mismo trato y oportunidades y eliminar la discriminación de la mujer.

Por ejemplo, la discriminación en el trabajo, social, cultural o económica.

Las leyes se dividen en principios.

Los principios son las ideas y objetivos que la ley quiere conseguir para la sociedad.

Esta ley tiene 2 principios:

1. Principio de igualdad y protección contra la discriminación.
2. Principio de igualdad en el empleo público.

2.- EL PRINCIPIO DE IGUALDAD Y PROTECCIÓN CONTRA LA DISCRIMINACIÓN

En este apartado explica los derechos y deberes de las personas y prohíbe la discriminación por género.

Esta ley explica los siguientes conceptos:

- **Igualdad de trato:** Todas las personas tienen los mismos derechos. Mujeres y hombres reciben el mismo trato.
- **Igualdad de trato en el acceso al empleo.** Las mujeres y hombres tienen las mismas oportunidades de trabajo.
- **Discriminación directa e indirecta:**
 - La discriminación directa** significa tratar diferente a alguien por su sexo. Por ejemplo, despedir a una mujer porque está embarazada.
 - La discriminación indirecta** cuando personas de un sexo están en desventaja sobre personas del otro sexo. Por ejemplo, cuando mujeres y hombres hacen el mismo trabajo y el sueldo de las mujeres es menor que el sueldo de los hombres.
- **Acoso sexual:** Acoso sexual es la agresión o comportamiento violento de una persona a otra para tener relaciones sexuales sin su permiso o deseo.

➤ **Discriminación por embarazo o maternidad**

Discriminación por estar embarazada o por el cuidado de los hijos.

➤ **Consecuencias jurídicas de conductas discriminatorias:**

Los actos que causan discriminación tienen consecuencias y hay que reparar el daño

3.- ¿QUÉ ES LA IGUALDAD EFECTIVA?

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

A veces las mujeres tienen menos ventajas que los hombres. Sufren discriminaciones por ser mujeres. Esto se llama **discriminación por razón de sexo.**

Estas **discriminaciones por razón de sexo** son:

➤ Despedir a una mujer embarazada porque se creen que no va a poder hacer su trabajo.

➤ No contratar a una mujer en horario nocturno porque creen que a esas horas tiene que cuidar a su familia.

- No contratar a una mujer para un cargo político porque creen que no es capaz de decidir cosas buenas para todos los ciudadanos y ciudadanas.
- Pagar menos sueldo que a un hombre por hacer el mismo trabajo porque creen que las mujeres van a faltar más al trabajo para quedarse cuidando a su familia. Por ejemplo, cuidar a una hija enferma o ir a las reuniones del colegio.

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

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

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

4. ¿QUIÉN TIENE QUE RESPETAR LA IGUALDAD EFECTIVA ENTRE HOMBRES Y MUJERES?

Todas las personas y todas las empresas y las organizaciones que están en España tienen que respetar el derecho de igualdad y de no discriminación.

Todas las personas tienen los mismos derechos.

No puede haber discriminaciones por ser hombre o mujer.

Los poderes públicos y las administraciones públicas tienen que trabajar para eliminar cualquier discriminación por razón de sexo para que los hombres y las mujeres tengan las mismas ventajas en los trabajos.

5. ¿CÓMO SE CONSIGUE LA IGUALDAD EFECTIVA?

La igualdad efectiva se consigue con la igualdad de trato y de oportunidades para las mujeres y los hombres.

No puede haber discriminación por razón de sexo. Sobre todo, discriminaciones relacionadas con ser madre, o relacionadas con estar casada o soltera. O que tengas menos ventajas por ser viuda o por estar divorciada.

No se considera discriminación por sexo cuando haya una diferencia de trato entre mujeres y hombres siempre que sea necesario para realizar un trabajo. Por ejemplo, las mujeres suelen tener menos fuerza que los hombres. No se discrimina a los hombres que quieren ser bomberos o policías si las pruebas se adaptan a la fuerza de las mujeres que también se presentan a esas pruebas.

Está prohibido acosar a una persona por razón de sexo. Por ejemplo, acosar a una mujer que trabaja de electricista porque creen que es un trabajo de hombres. Y entonces se burlan de ella y le encargan tareas fáciles porque creen que no sabe. Por ejemplo, acosar a un hombre que trabaja como maestro de infantil porque creen que es un trabajo de mujeres y lo critican todo el tiempo.

Está prohibido el acoso sexual.

Nadie puede tener un comportamiento sexual con otra persona ya sea de forma verbal o física.

Verbal es acosar con las palabras que le dice.

Y física es tocándola.

6. ¿QUÉ HACER SI EXISTE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO?

➤ La persona que sufre discriminación por razón de sexo puede presentar una reclamación. Y no se le puede criticar ni tratarla mal por presentarla. Eso sería otra vez, una discriminación.

Por ejemplo, una mujer presenta una reclamación al servicio de recursos humanos porque su jefe no le deja ir a clases de preparación al parto. Su jefe se entera de la reclamación y entonces se enfada y empieza a molestarla. El jefe está cometiendo otra infracción que será más grave.

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

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

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

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

Por ejemplo, convocan una oposición para bombero o bombera. En las pruebas de acceso empatan un hombre y una mujer. Y la administración dice que para desempatar entraría antes una mujer que un hombre porque en el Ayuntamiento hay pocas mujeres bomberas. Esto es una acción positiva.

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