



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**TEMARI BORSA DE TREBALL PER A
PERSONAL SUBALTERN PER A
PERSONES AMB DIVERSITAT
FUNCIONAL INTEL·LECTUAL**

MANUAL LECTURA FACILITADA

Maig 2018

ÍNDIX

TEMA 1. LA CIUTAT DE VALÈNCIA. MEDI FÍSIC, POBLACIÓ I ECONOMIA.....	5
1. MEDI FÍSIC.....	5
1.1. Localització.....	5
1.2. Clima.....	6
1.3. Espais naturals.....	6
2. POBLACIÓ.....	7
3. ECONOMIA.....	8
TEMA 2. LA CIUTAT DE VALÈNCIA: HISTÒRIA, CULTURA, TRADICIONS.....	9
1. HISTÒRIA VALENCIANA.....	9
2. CULTURA VALENCIANA.....	10
3. TRADICIONS.....	12
3.1. Gastronomia.....	12
3.2. Esports tradicionals valencians.....	12
3.3. Festes de la ciutat de València.....	13
TEMA 3. ORGANITZACIÓ TERRITORIAL I ADMINISTRACIÓ....	15
1. LA CONSTITUCIÓ.....	15
2. L'ESTAT ESPANYOL I LES SEUES INSTITUCIONS BÀSIQUES.....	15
3. ORGANITZACIÓ DELS TERRITORIS.....	16
3.1. L'Estat: que té competències sobre tot Espanya.....	16
3.2. Les comunitats autònomes.....	16
3.3. L'Administració local.....	17
4. L'ADMINISTRACIÓ I EL SEU FUNCIONAMENT.....	18
4.1. Què és l'Administració?.....	18
4.2. Funcionament de l'Administració.....	18

TEMA 4. L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA: ORGANITZACIÓ I ADMINISTRACIÓ.....	20
1. PRINCIPIS GENERALS.....	20
2. ORGANITZACIÓ MUNICIPAL.....	20
2.1. Ple de l'Ajuntament	20
2.2. Alcaldia.....	21
2.3. Junta de Govern	21
2.4. Junes municipals de districte	22
2.5. El municipi. Característiques i elements. Pedanies de la ciutat de València.....	23
2.6. El padró municipal	24

TEMA 5. CONTROL D'ACCÉS, IDENTIFICACIÓ, INFORMACIÓ, ATENCIÓ I RECEPCIÓ DE PERSONAL VISITANT	26
1. COM HE D'ACTUAR QUAN UNA PERSONA ACUDIX A L'ADMINISTRACIÓ?	26
1.1. Normes de protocol	27
1.2. Normes de cortesia	27
2. L'ORGANITZACIÓ EN L'ADMINISTRACIÓ.	27
2.1. El departament.....	28
2.2. L'àrea de treball.....	28
3. LA COMUNICACIÓ	29
3.1. El procés de la comunicació.....	29
3.2. Comunicació verbal	29
3.3. L'ús del telèfon	30
4. LA CIUTADANIA.....	31

TEMA 6. MÀQUINES REPRODUCTORES I ALTRES SEMBLANTS	33
1. INTRODUCCIÓ.....	33
2. REPROGRAFIA DE DOCUMENTS	33

	3
2.1. Fotocopiadora	35
2.2. Impressora	40
2.3. Escàner	40
2.4. Fax	41
3. MANTENIMENT D'EQUIPS	41
4. QUINES SÓN LES FALLADES MÉS HABITUALS EN ELS EQUIPS DE REPROGRAFIA?	42
4.1. Centelleigs en l'indicador de paper.	42
4.2. Encesa de l'indicador de reposició del tòner.....	42
4.3. S'encén el símbol d'embós de paper.....	43
4.4. Les còpies ixen molt clares.....	43
4.5. No funciona l'equip	43
5. ALTRES MÀQUINES COMPLEMENTÀRIES A LA REPROGRAFIA.....	43
5.1. Enquadernadores	43
5.2. Termoenquadernadores.	43
5.3. Enquadernadores que fan forats en el paper.....	44
5.4. Grapadores.	44
5.5. Destruïdores.	44
TEMA 7. RECEPCIÓ, DISTRIBUCIÓ I LLIURAMENT DE PAQUETERIA, DOCUMENTACIÓ I CORRESPONDÈNCIA	45
1. REBRE, REPARTIR I LLIURAR DOCUMENTS, CARTES I PAQUETS	45
1.1. Ubicació física de les diferents àrees i persones dins de l'organització.....	45
1.2. Circulació interna de la paqueteria i documentació.....	46
1.3. Tècniques bàsiques de recepció, registre, classificació i distribució de paqueteria i documentació	47
2. RECOLLIDA, CLASSIFICACIÓ I DISTRIBUCIÓ DE LA CORRESPONDÈNCIA	48

2.1. La correspondència.....	49
2.3. El servici de correus.....	53
2.4. Servicis de missatgeria	55

TEMA 8. NORMES DE SEGURETAT, SALUT LABORAL I

PROTECCIÓ AMBIENTAL	56
INTRODUCCIÓ	56
1. NORMES PER A MANIPULAR CÀRREGUES.....	56
1.2. Normes per a transportar pes	56
2. NORMES DE SEGURETAT, SALUT LABORAL I PROTECCIÓ AMBIENTAL EN LES MÀQUINES DE REPROGRAFIA.....	57
3. NORMES D'EDUCACIÓ VI BÀSIQUES PER A VIANANTS	57

TEMA 1. LA CIUTAT DE VALÈNCIA. MEDI FÍSIC, POBLACIÓ I ECONOMIA

1. MEDI FÍSIC

1.1. Localització

La ciutat de València és una ciutat d'Espanya que està al centre de la Comunitat Valenciana.

La Comunitat Valenciana està formada per tres províncies: Castelló, al nord; la de València, al centre, i la d'Alacant, al sud.



València es troba a la costa mediterrània, a l'est d'Espanya, a la vora del riu Túria i al centre del golf de València.

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

El seu nucli històric és un dels més grans d'Espanya, i compta amb importants monuments, com ara el Miquelet, la catedral, les Torres dels Serrans, les Torres de Quart, la Llotja de la Seda, l'IVAM, el Museu de Belles Arts, etc.

1.2. Clima

La ciutat de València compta amb un clima mediterrani suau i poc plujós.

Els seus estius són calorosos i secs, amb altes temperatures.

Els hiverns són suaus, amb poques pluges.

Les pluges són més freqüents a la tardor i la primavera.

Les nevades i les temperatures sota zero són molt rares dins de la ciutat.

1.3. Espais naturals

Al terme municipal de València hi ha diversos espais naturals:

- **El Parc Natural de l'Albufera**

Al Parc de l'Albufera hi ha plantes i animals protegits.

- **Les platges**

València és una ciutat privilegiada per la gran varietat de platges que posseïx.

El port de València dividix les platges en dos zones:

- a) Zona nord: s'hi troben les platges més urbanes i concorregudes de València: la platja de la Malva-rosa i el Cabanyal. Són platges d'arena fina i daurada, molt ben comunicades amb la resta de la ciutat.

- b) Zona sud: dins del Parc Natural de l'Albufera es troben la platja de Pinedo, el Saler, la Garrofera, la Devesa i el Recatí-Perellonet.

La Devesa és l'única platja salvatge del municipi, amb quasi 5 quilòmetres de longitud.

2. POBLACIÓ

A la Comunitat Valenciana viuen quasi 5 milions de persones, de les quals 792.086 estan empadronades a la ciutat de València (1 de gener de 2017), mentre que a la seua àrea metropolitana (pobles de la província de València) viuen aproximadament 1.550.885 habitants.

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

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

La densitat de població no és la mateixa en totes les zones d'Espanya.

A les zones de costa hi ha més densitat de població que a les zones d'interior.

La densitat de població de la ciutat de València és major que la de moltes altres ciutats d'Espanya.

El padró municipal és el registre on figuren inscrits tots els veïns que viuen en un municipi.

L'Ajuntament de València és l'encarregat de fer i revisar cada any el padró d'habitants que viuen a la ciutat de València.

L'Ajuntament de València publica les seues dades del padró d'habitants el dia 1 de gener de cada any.

3. ECONOMIA

Els habitants de la ciutat de València treballen fonamentalment en el sector dels servicis (comerços, oci, restaurants), transports, col·legis, hospitals, etc.

Es diu treball de "servicis" perquè servixen al públic, no es fabriquen coses.

També hi ha moltes altres persones que treballen en xicotetes o mitjanes empreses del paper (imprentes), de fusta i mobles, productes metàl·lics (finestres, reixes, etc.), calçat i confecció de roba.

El treball en el camp, encara que té poca importància a la ciutat, està format per cultius d'horta (encisam, tomaca, cogombre, etc.) i cítrics (taronges, llimes, etc.).

València compta amb importants institucions culturals, que fomenten un sector molt important a la ciutat com és el turisme:

- el Palau de les Arts,
- l'IVAM,
- el Palau de la Música,
- la Ciutat de les Arts i les Ciències,
- el Palau de Congressos,
- el Bioparc,
- la Fira de València, etc.

TEMA 2. LA CIUTAT DE VALÈNCIA: HISTÒRIA, CULTURA, TRADICIONS

1. HISTÒRIA VALENCIANA

València va ser fundada pels romans l'any 138 abans de Crist. El seu primer nom va ser *Valentia*, que volia dir 'terra de valents'.

Ciutat Vella és el barri de València més antic.

Alguns barris de la ciutat es van fer en temps dels àrabs. Moltes tradicions valencianes també van començar en temps dels àrabs.

L'any 1238, el rei Jaume I va expulsar els àrabs de València i se li va donar el nom definitiu de *València*. Això se celebra el dia 9 d'octubre, dia de la Comunitat Valenciana.

El símbol que identifica València és la senyera, que és la bandera de la Comunitat Valenciana.

L'escut de València el va donar Pere el Cerimoniós.

La senyera consta de quatre barres roges sobre fons groc amb una corona sobre fons blau.



SENYERA



ESCUT

L'escut consta d'un rombe central amb les quatre barres roges sobre fons groc i amb una corona. Posteriorment se li van afegir les dos lletres L i el rat penat, que és el símbol de la ciutat.

València també rep el nom de *la Capital del Túria*, per trobar-se situada en la desembocadura d'este riu.

2. CULTURA VALENCIANA

Els dos idiomes oficials de la ciutat de València són el valencià, per ser el nostre idioma propi, i el castellà, per ser l'idioma oficial de tot Espanya.

La **cultura valenciana** té influències de tots els pobles que han passat per València.

El seu nucli històric és un dels més extensos.

El seu patrimoni històric i monumental i els seus diversos espais culturals la convertixen en una de les ciutats amb més turisme nacional i internacional de tot Espanya.

Entre els monuments més representatius es troben:

- El Miquelet.
- La seu o catedral.
- Les Torres dels Serrans i de Quart
- La Llotja de la Seda (declarada Patrimoni de la Humanitat per la Unesco en 1996).
- La Ciutat de les Arts i les Ciències.
- El Museu de Belles Arts de València.
- L'Institut Valencià d'Art Modern (IVAM), que té per objectiu investigar i difondre l'art del segle XX.

A causa de la seua llarga història, és una ciutat amb moltes festes i tradicions.

Entre les seues festes destaquen:

- Les Falles, que van ser declarades Patrimoni Cultural Immaterial de la Humanitat l'any 2016.

I com a tradició important:

- El Tribunal de les Aigües, declarat en 2009 Patrimoni Cultural Immaterial de la Humanitat.

3. TRADICIONS

Les tradicions o costums són formes de comportament particular que assumix tota una comunitat i que la distingix d'altres comunitats.

Les tradicions es van transmetent d'una generació a una altra.

3.1. Gastronomia

El plat d'arròs més conegut és la paella, producte d'una tradició molt arrelada.



3.2. Esports tradicionals valencians

L'esport tradicional a València és el joc de la **pilota valenciana**.



PILOTA VALENCIANA

Una altra tradició valenciana és la colombicultura, que consistix en la cria, l'ensinistrament, la competició i la solta de coloms.

El motociclisme és un altre dels esports.

València compta amb el *Circuit de Xest*, on es disputa el *Gran Premi de la Comunitat Valenciana*.

3.3. Festes de la ciutat de València

Les Falles

Són una festa amb gran tradició a la ciutat de València i en diferents pobles de la Comunitat Valenciana. Se celebren del 15 al 19 de març.

La Setmana Santa Marinera

Se celebra als Poblatos Marítims, als barris del Grau, el Cabanyal i el Canyamelar.

Les festes de Sant Vicent Ferrer

Se celebren després de la Setmana Santa, en honor al patró de la ciutat. En les festes de Sant Vicent Ferrer es realitzen representacions sobre la vida del sant en tretze altars que s'alcen en diferents barris de la ciutat.

La Mare de Déu dels Desemparats és la patrona de la ciutat

La festa de la Mare de Déu dels Desemparats se celebra el segon diumenge de maig.

La Processó del Corpus de València

En esta processó les autoritats civils i religioses de la ciutat acompanyen el Santíssim Sagrament.

La Fira de Juliol

Durant el mes de juliol se celebren diversos actes, com concerts de música, la Batalla de Flors, concursos de bandes de música, festejos taurins i moltes altres activitats.

El 9 d'Octubre

Este dia se celebra el dia de la Comunitat Valenciana per a recordar l'entrada triomfal del rei Jaume I a la ciutat. Este dia també se celebra la festa de Sant Dionís, coneguda també com *el dia dels enamorats valencians*.



REI JAUME I

TEMA 3. ORGANITZACIÓ TERRITORIAL I ADMINISTRACIÓ

1. LA CONSTITUCIÓ

La Constitució espanyola és la llei més important d'Espanya.

La Constitució va ser votada pels espanyols en 1978.

La Constitució diu quines són les administracions més importants de l'Estat espanyol:

- La Corona
- El Govern d'Espanya
- Les comunitats autònomes
- Les Corts

La Constitució indica quins són els drets i deures més importants dels ciutadans.

2. L'ESTAT ESPANYOL I LES SEUES INSTITUCIONS BÀSIQUES

L'Estat espanyol és una monarquia amb un rei o reina que és el cap de l'Estat.

Els ciutadans trien els seus representants polítics en les eleccions generals.

Les eleccions es produïxen generalment cada 4 anys.

Els representants polítics dels ciutadans són:

- Els diputats, que es reunixen en el Congrés dels Diputats.
- Els senadors, que es reunixen en el Senat.

Al president del Govern el trien els diputats en el Congrés dels Diputats.

El Govern el formen el president del Govern i els ministres.

3. ORGANITZACIÓ DELS TERRITORIS

La Constitució diu com es controlen les comunitats autònomes i l'Administració local.

Hi ha 3 nivells d'organització:

3.1. L'Estat: que té competències sobre tot Espanya

Hi ha lleis de les quals s'encarrega el Govern d'Espanya, i altres lleis de les quals s'encarreguen les comunitats autònomes.

3.2. Les comunitats autònomes

A Espanya hi ha 17 comunitats autònomes.

La Comunitat Valenciana és una d'estes 17 comunitats.

Cada comunitat autònoma fa les seues pròpies lleis.

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



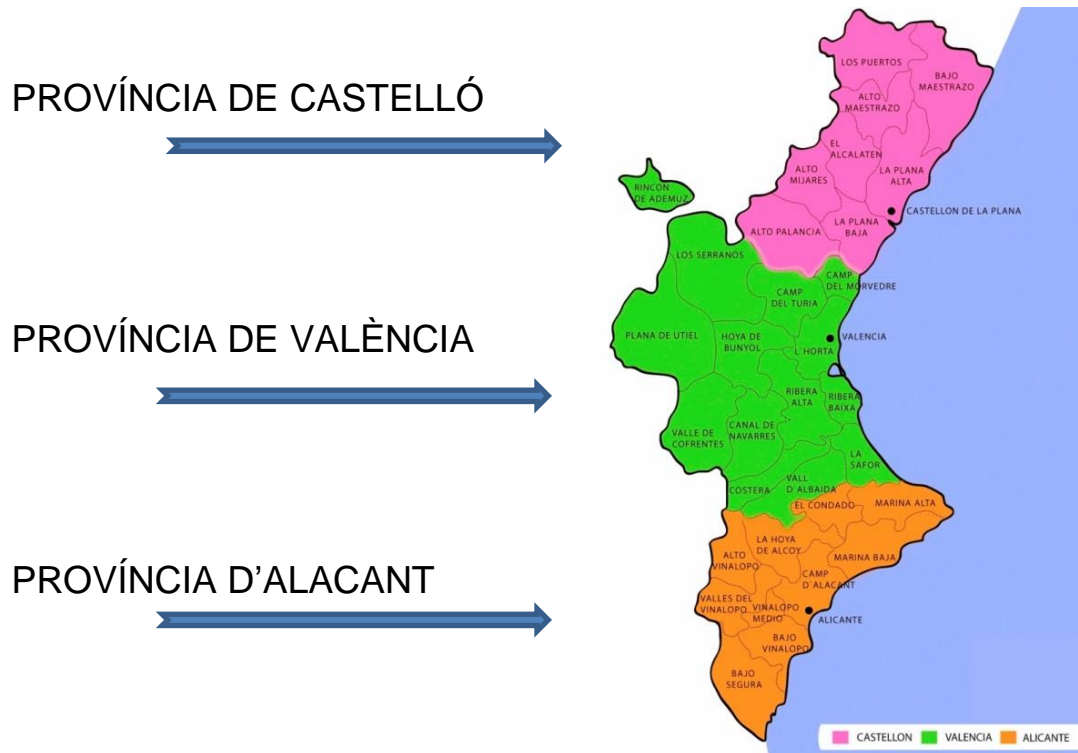
3.3. L'Administració local

L'Administració local són els municipis i províncies.

Els municipis són pobles i ciutats.

L'ajuntament és el que governa cada municipi.

La província és una Administració local.



La diputació provincial és la que governa la província.

Les 3 províncies de la Comunitat Valenciana són Alacant, Castelló i València.

La Comunitat Valenciana també es dividix en comarques.

València forma part de la comarca de l'Horta.

4. L'ADMINISTRACIÓ I EL SEU FUNCIONAMENT

4.1. Què es l'Administració?

L'Estat, les comunitats autònomes i les administracions locals es diuen **ADMINISTRACIONS**.

Les administracions servixen per a fer lleis i atendre els ciutadans.

Un òrgan administratiu és un grup de persones que treballen en alguna cosa concreta en l'Administració.

Un procediment és alguna cosa que es fa sempre de la mateixa manera i que servix per a realitzar el treball seguint sempre els mateixos passos.

L'Administració seguix un procediment per a realitzar qualsevol treball i d'eixa manera atendre bé la ciutadania.

4.2. Funcionament de l'Administració

La Constitució és la llei més important d'Espanya.

La Constitució organitza els òrgans administratius més importants de l'Estat.

La Constitució estableix els drets i deures dels ciutadans.

La Constitució decidix les regles bàsiques de l'Administració.

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

- Fer les coses de manera justa i clara.
- Pensar en el millor per a tots.
- Actuar bé.

Segons la Constitució, l'Administració actuarà amb els principis següents:

1. **Eficàcia:** que vol dir actuar de manera correcta i ràpida.
2. **Jerarquia:** que vol dir que en l'Administració hi ha persones que organitzen i ordenen tasques i altres persones que les realitzen perquè són ordres dels seus superiors.
3. **Descentralització:**
4. **Desconcentració:** estes dos paraules (descentralització i desconcentració) volen dir que les administracions grans es dividixen en òrgans més xicotets per a:
 - Fer millor les seues funcions.
 - Arribar millor als ciutadans.
5. **Coordinació:** vol dir que els òrgans i les persones han de posar-se d'acord i fer les coses de manera organitzada i sense errors.
6. **Legalitat:** vol dir que l'Administració decidix sobre coses importants i sempre ha de decidir-les complint les lleis.

TEMA 4. L'AJUNTAMENT DE VALÈNCIA: ORGANITZACIÓ I ADMINISTRACIÓ

1. PRINCIPIS GENERALS

L'Ajuntament de València es regix pels principis generals següents:

- Principi de legalitat.
- Principi d'autonomia local.
- Principi de servici objectiu a l'interés general.
- Principi de participació democràtica.
- Principi de transparència.
- Principi de gestió responsable.
- Principi d'eficàcia, descentralització i desconcentració.

2. ORGANITZACIÓ MUNICIPAL

L'Ajuntament és el conjunt de persones que governen un municipi, que són l'alcalde i els regidors.

2.1. Ple de l'Ajuntament

El Ple de l'Ajuntament és la representació política dels ciutadans.

El Ple de l'Ajuntament de València està integrat per l'alcalde i 32 regidors i regidores, triats cada quatre anys en les eleccions locals.

El Ple de l'Ajuntament de València es reuneix l'últim dijous de cada mes.

2.2. Alcaldia

L'alcalde de València és la màxima autoritat política de l'Ajuntament.

València ha tingut un total de 47 alcaldes.

L'Alcalde actual es diu **Joan Ribó Canut**.

El tractament per a l'alcalde de València és Excel·lentíssim Senyor.

L'alcalde realitza les funcions següents:

- Presidix l'Ajuntament.
- És el màxim representant del municipi.

L'alcalde i els regidors són els que governen un ajuntament.

Tant els alcaldes com els regidors són triats pels ciutadans en les eleccions municipals cada 4 anys.

Els regidors han d'ajudar l'alcalde, aconsellar-lo i ser els responsables dels servicis municipals.

El tinent d'alcalde és el substitut de l'alcalde quan no està o està malalt.

2.3. Junta de Govern

La Junta de Govern Local solament existix en municipis amb una població de més de 5.000 habitants.

A l'Ajuntament de València, la Junta de Govern local està formada per l'alcalde i 10 regidors.

Les sessions de la Junta de Govern poden ser ordinàries, extraordinàries o extraordinàries de caràcter urgent.

Les sessions ordinàries són convocades per l'alcalde per a tractar assumptes normals que afecten el govern de l'Ajuntament de València. Se celebren amb una periodicitat setmanal.

Les sessions extraordinàries són convocades per l'alcalde quan ho estime necessari per a tractar assumptes d'especial rellevància o complexitat.

Les sessions extraordinàries de caràcter urgent són convocades sense convocatòria prèvia quan així ho decidix l'alcalde.

2.4. Juntes municipals de districte

Una junta municipal de districte és un òrgan de govern que s'encarrega de l'administració d'un barri o districte.

Les juntes municipals de districte són òrgans de gestió desconcentrada.

Servixen per a aproximar la gestió municipal als veïns i intentar la seua participació en els assumptes de competència del municipi.

A la ciutat de València hi ha les juntes municipals de districte següents:

- Junta Municipal d'Abastos
- Junta Municipal de Ciutat Vella
- Junta Municipal d'Exposició

- Junta Municipal de Marítim
- Junta Municipal de Patraix
- Junta Municipal de Russafa
- Junta Municipal de Trànsits

2.5. El municipi. Característiques i elements. Pedanies de la ciutat de València

2.5.1. El municipi

Un municipi és una localitat o conjunt de localitats que tenen ajuntament.

Les característiques d'un municipi són:

- Són entitats territorials bàsiques.
- Tenen autonomia per a gestionar els seus interessos.
- Posseïxen personalitat jurídica de ple dret.

Els elements d'un municipi són:

- El territori.
- La població.
- L'organització.

2.5.2. Les pedanies de València

Una pedania és una població xicoteta i amb pocs habitants que depén del municipi i es regix per un alcalde pedani.

A la ciutat de València es diuen **POBLES DE VALÈNCIA**.

Els Pobles de València són 15:

- Benifaraig
- Castellar-l'Oliveral
- Benimàmet-Beniferri
- El Palmar
- Borbotó
- El Saler
- Carpesa
- El Forn d'Alcedo
- Les Cases de Bàrcena
- La Punta
- La Torre
- Massarrojos
- El Perellonet
- Pinedo
- Poble Nou

2.6. El padró municipal

El padró és un registre administratiu on estan els veïns d'un municipi.

Les dades del padró municipal són la prova que viuen al municipi i el domicili habitual on viuen.

Tota persona que visca a Espanya està obligada a inscriure's en el **padró del municipi** en què visca habitualment.

Les dades obligatòries per a la inscripció en el padró són:

- Nom i cognoms.
- Número del DNI (document nacional d'identitat).
- Sexe.
- Domicili habitual.
- Nacionalitat.
- Lloc i data de naixement.
- Títol escolar.
- Altres dades que es consideren necessàries.

TEMA 5. CONTROL D'ACCÉS, IDENTIFICACIÓ, INFORMACIÓ, ATENCIÓ I RECEPCIÓ DE PERSONAL VISITANT

1. COM HE D'ACTUAR QUAN UNA PERSONA ACUDIX A L'ADMINISTRACIÓ?

Per a atendre molt bé les persones que visiten el local de l'Administració cal saber parlar adequadament amb les persones.

Per a això, esmentem a continuació aquelles coses necessàries que has de tindre en compte:

- Has d'estar segur que entens el que necessiten i que ells entenguen bé el que expliques.
- Has de ser molt educat i prestar molta atenció per a poder solucionar bé el que demane el visitant.
- Has de conèixer el local i saber moure't bé.
- Has de parlar alt i clar perquè se t'entenga bé.
- Has de tindre una bona actitud, somrient i atent al que es desitja.
- Has de respondre només al que t'han preguntat o necessiten saber.
- Has d'intentar que confien en tu.
- Has d'acompanyar-los si és necessari al lloc que busquen o a la trobada de la persona amb la qual necessiten parlar.

- Has d'assegurar-te que la persona abandona el local quan acabe.
- Has d'anar a treballar endreçat, ben vestit i ben pentinat.

1.1. Normes de protocol

Les normes de protocol són les regles que hem de seguir per a organitzar les visites de les persones que acudixen a l'Administració.

Tracta la persona de "senyor" o "senyora".

1.2. Normes de cortesia

Les normes de cortesia són frases o accions de respecte cap als altres.

- Has d'obrir la porta.
- Has de saludar amb respecte dient "Bon dia" o "Bona vesprada".
- Cal dir "Per favor" abans de preguntar qui és i on desitja anar.
- Cal demanar disculpes, dir "Perdone" si t'has equivocat en alguna cosa.
- S'ha de deixar eixir abans d'entrar a un lloc.
- T'has d'acomiar adequadament, amb respecte i educació.
- S'han de tractar les persones de vosté.

2. L'ORGANITZACIÓ EN L'ADMINISTRACIÓ. DEPARTAMENTS I ÀREES DE TREBALL

Per a informar bé els visitants sobre el local de l'Administració, has de:

- Conèixer l'organització de l'Administració, dels departaments i les àrees de treball.
- Saber on estan els departaments i les àrees de treball.
- Saber els noms dels departaments i les persones que treballen en cada un, el càrrec que tenen i el tractament que cal donar-los.

2.1. El departament

Una administració es dividix en diverses parts que anomenem *departaments*. Alguns d'estos departaments serien “direcció”, “servici”, “secció”, etc.

Cada persona ha de fer un treball en el departament amb diferents funcions i responsabilitats.

Cada departament té un nom format per sigles.

Una sigla és la lletra inicial d'una paraula o de diverses.

Les sigles servixen perquè siga més fàcil dir o escriure el seu nom.

EXEMPLE: COM (significa **c**entre **o**cupacional **m**unicipal).

2.2. L'àrea de treball

L'àrea de treball és el lloc on el treballador realitza les seues funcions: un despatx, una oficina o un rebedor.

3. LA COMUNICACIÓ

Les persones ens comuniquem utilitzant diferents formes:

- Gestos
- Mímica
- Símbols
- Sons
- Paraules

3.1. El procés de la comunicació

La comunicació és una manera de donar informació sobre idees, pensaments o sentiments entre dos o més persones.

3.2. Comunicació verbal

La comunicació verbal és utilitzar les paraules per a comunicar-nos.

Hi ha 3 tipus de comunicació verbal:

- *Oral*: la comunicació oral es produïx quan unes persones parlen entre elles cara a cara.
- *Telefònica*: la conversa entre dos persones es produïx a través del telèfon.
- *Escrita*: les persones es comuniquen escrivint i llegint. Per exemple, a través de cartes, telegrams, correu electrònic, fax, etc.

3.3. L'ús del telèfon

En la conversa amb una altra persona a través del telèfon és molt important respondre de forma educada.

3.3.1 Com ha de fer-se una telefonada?

- Prepara't el que has de parlar abans de telefonar.
- Digues el teu nom i el nom del lloc on treballes.
- Explica breument i amb claredat quin és el motiu pel qual telefones a eixa persona.
- Expressa't amb claredat.
- Utilitza un vocabulari correcte.
- Parla en un to de veu mitjà. Ni alt, ni baix.

3.3.2. Com s'ha d'atendre una telefonada?

- Cal escoltar atentament el que diu la persona que t'ha telefonat.
- Cal contestar les seues preguntes de manera correcta.
- S'ha de col·laborar i ajudar en el que es puga.
- No s'ha d'interrompre la frase de la persona que ha telefonat.
- Cal escriure les coses importants de què es parle.

3.3.3. Parts importants de la comunicació telefònica

a) La veu:

- Hem de tindre en compte que cal utilitzar una **potència de veu** sense cridar, però donant seguretat a qui ens escolta.
- **El to:** és el ritme amb què parlem.

b) El llenguatge:

- Hem de parlar amb bones paraules i frases que compreguen totes les persones.
- No hem d'utilitzar falques (“Saps?”, “M’entens?”...)

c) El silenci

El silenci pot ser positiu, si l'utilitzes per a escoltar amb atenció, utilitzant paraules com “sí” o “per descomptat” perquè sàpien que no s’ha tallat la comunicació.

El silenci pot ser negatiu si no contestes a la persona que et pregunta i no li expliques res.

d) El somriure

El somriure sempre se sent a través del telèfon i resulta agradable.

4. LA CIUTADANIA

La ciutadania és la suma de persones que formen una societat.

Si són homes, s’anomenen *ciutadans* o *usuaris*.

Si són dones, s’anomenen *ciutadanes* o *usuàries*.

Els ciutadans i ciutadanes són:

- Els qui reben els servicis de l’Administració.

- Els clients de l'Ajuntament que necessiten un professional o un servici.

Els ciutadans i ciutadanes esperen de nosaltres:

- Que sapiem escoltar.
- Que tractem amablement.
- Que donem consells.
- Que els ajudem en els seus problemes.

TEMA 6. MÀQUINES REPRODUCTORES I ALTRES SEMBLANTS

1. INTRODUCCIÓ

En el tema 6 aprendràs temes de reprografia.

La reprografia és el treball de fer una o més còpies d'un document.

Has de conèixer i utilitzar les diferents màquines i materials de paper.

Fes un bon ús de les màquines amb seguretat i atenció.

Treballaràs amb més companys: relaciona't bé amb ells quan t'encarreguen treballs de reprografia.

Els documents són molt necessaris i urgents per al treball.

Els encàrrecs te'ls faran en persona, amb notes escrites o a través del telèfon.

Recorda les normes de cortesia i l'ús del telèfon.

Cuida els documents perquè són importants, no es poden trencar mentre se'n fan les còpies.

2. REPROGRAFIA DE DOCUMENTS

- Les persones necessitem copiar textos, imatges o dibuixos.
-
- Podem comunicar una mateixa idea a moltes persones.



- Utilitza la còpia d'un document perquè no es perdi el document.
- Per a fer còpia d'un document hi ha diferents mitjans:
 - Fotografia
 - Microfilm
 - Digitalització
- Les còpies es poden fer en diferents materials:
 - Paper
 - CD
 - DVD
- Les còpies es fan en diferents formes de paper. Un exemple de format de paper és el DIN A4.
- Hi ha moltes formes de reproduir o copiar documents. La FOTOCÒPIA és la forma més coneguda i utilitzada en l'Administració.
- Les diferents màquines servixen per a reproduir o copiar documents.

2.1. Fotocopiadora

- La fotocopiadora és la màquina de reprografia més utilitzada en les administracions públiques per a fer còpies en paper.



- Ara s'usa menys, gràcies als ordinadors i els documents electrònics.
- La fotocopiadora servix per a fer una còpia idèntica d'un document.
- La còpia de l'original es diu *fotocòpia*.
- Amb la fotocopiadora també es pot:
 - Ampliar o reduir la grandària del document.
 - Copiar per les dos cares.
 - Classificar.
 - Enquadernar.
 - Grapar les còpies.
- Les fotocopiadores més modernes poden fer més funcions:
 - Imprimir.
 - Enviar un fax.
 - Copiar una imatge o text (això s'anomena *escanejar*).
- Les fotocopiadores usen molts tipus de paper i fulls de color.

- Hi ha moltes marques i models de fotocopiadores. Per això, és important llegir el llibre d'instruccions abans d'usar la fotocopiadora,.

2.1.1. Diferents tipus de fotocopiadores

- ***Segons la grandària i els fulls que puguen copiar:***

a) **Fotocopiadores professionals:**

Són les que tenen moltes funcions:

- Grapar.
- Fotocopiar a dos cares.
- Realitzar moltes còpies en poc de temps.

b) **Fotocopiadores d'oficina:**

Són les més usades en l'Administració.

Amb estes fotocopiadores podem:

- Ampliar la còpia d'un document
- Reduir la grandària d'un document
- Fer còpies en format DIN A3, DIN A4 i DIN A5

- ***Segons el tòner utilitzat:***

El tòner és la tinta que utilitza la fotocopiadora.

a) **Fotocopiadores que usen tòner en pols:**

Les fotocopiadores amb tòner en pols tenen un dipòsit en el qual es col·loca el tòner.

La mateixa fotocopiadora t'avisarà si li falta tòner.

b) **Fotocopiadores que usen tòner líquid:**

Les fotocopiadores que utilitzen tòner líquid l'emmagatzemen en cubetes.

2.1.2. Com funciona una fotocopiadora

Els passos principals són:

A) Encesa:

L'encesa és posar en marxa la fotocopiadora. És el primer que has de fer per a poder fer una fotocòpia.

Les fotocopiadores tenen un interruptor amb dos posicions.

La fotocopiadora estarà encesa amb l'interruptor en posició "ON".

La fotocopiadora estarà apagada amb l'interruptor en posició "OFF".

B) Calfament:

Una fotocopiadora comença a calfar-se en encendre-la.

Un llum roig s'encén.

No es poden fer fotocòpies mentre es calfa.

Mentre esperem que la fotocopidora es calfe, podem anar col·locant el document que volem fotocopiar.

El document es col·loca de la manera següent:

1. Obrim la tapa de la fotocopidora.
2. Posem la part que volem copiar en el vidre.
3. Tanquem la tapa.
4. El llum roig d'espera s'apagarà.
5. El llum verd de còpia s'encendrà quan estiga llesta per a poder copiar.
6. Ens assegurem que hi ha paper en la safata.
7. Ja podem començar a fotocopiar.

C) Fotocòpia:

Hem de marcar en la fotocopidora el nombre de còpies que volem realitzar abans de començar a fotocopiar.

Hi ha un teclat semblant al del telèfon, que marca del 0 al 9. Les tecles servixen per a indicar quantes còpies volem fer del document original.

Cal assegurar-se bé de si hem posat el nombre adequat de còpies en la pantalla.

D) Grandària:

Per a augmentar o disminuir la grandària de la fotocòpia busca en el panell el 100 %.

Si premem la tecla perquè pugue el tant per cent, augmentarà la grandària.

Exemple: 100 % és la grandària normal. 115 % serà més gran.

Si premem la tecla perquè disminuisca el 100 % la grandària, serà més xicoteta.

Exemple: 100 % és la grandària normal. 98 % serà una grandària més xicoteta.

E) Fotocòpia de nous documents originals:

Si tens molts fulls iguals, col·loca'ls en la safata superior de la fotocopiadora per a fer-los tots seguits.

Els documents originals tenen unes característiques que has de conèixer per a fer bé el teu treball.

El paper en què estan impresos pot:

- Tindre diferent grandària.
- Estar imprès en color o en blanc i negre.
- Estar imprès per una cara o per les dos.

Les grandàries de paper més usades són:

- DIN A4, grandària normal d'un foli.
- DIN A3 és el doble d'un foli.
- DIN A5 és la meitat d'un foli.

2.2. Impressora

La impressora és una màquina per a fer còpies en paper dels documents que hi ha en un ordinador.

La impressora i l'ordinador estan connectats amb un cable.

Connectar diversos ordinadors amb un cable es diu *en xarxa*.



Els cartutxos de tinta d'una impressora són envasos de tinta.

Els cartutxos de tinta són més barats que els anomenats **LÀSER**.

Per a usar una impressora cal saber bé com funciona un ordinador.

2.3. Escàner

Un escàner és una màquina que permet gravar imatges o documents en paper per a guardar-los en l'ordinador.

Aquesta màquina s'usa molt en l'Administració perquè permet guardar documents sense gastar paper.



Les còpies dels documents gravats per l'escàner també poden imprimir-se des de l'ordinador.

Les màquines fotocopiadores multifuncionals tenen escàner i impressora junts.

2.4. Fax

El fax és un aparell per a enviar còpies de documents a altres llocs per mitjà de la línia telefònica.



El fax funciona molt bé per a atendre més ràpid algunes comunicacions de l'Administració.

El fax és un mitjà de comunicació escrit molt ràpid. Envia i rep dibuixos, plànols i documentació escrita a màquina o a mà.

3. MANTENIMENT D'EQUIPS

La fotocopiadora, l'escàner, la impressora i el fax s'han de cuidar adequadament perquè duren més.

Consells de manteniment:

- Apaga'ls abans de netejar-los.
- Neteja'ls amb un drap humitejat en alcohol.
- No uses líquids dissolvents.
- Desendolla'ls quan no s'hagen d'utilitzar durant molt de temps.
- El cartutx de tòner es canvia solament quan la màquina ho indique.
- Col·loca paper en la màquina quan ho indique.

4. QUINES SÓN LES FALLADES MÉS HABITUALS EN ELS EQUIPS DE REPROGRAFIA?

4.1. Centelleigs en l'indicador de paper

Això indica que a la màquina li falta paper o que el paper està mal col·locat.

4.2. Encesa de l'indicador de reposició del tòner

Quan el llum del tòner s'encén cal canviar el tòner.

Per a canviar el tòner has de:

- 1) Obrir la tapa.
- 2) Llevar el cartutx.
- 3) Agitar el nou cartutx.
- 4) Llevar la tapa del cartutx nou.
- 5) Posar el cartutx en el lloc adequat i assegurar-nos que ha encaixat perfectament.
- 6) Tancar la tapa de l'equip.

4.3. S'encén el símbol d'embós de paper

Si s'encén este símbol és que hi ha un paper embossat en l'equip.

Per a traure un paper embossat has de:

- 1) Buscar on està embossat el paper.
- 2) Traure el paper amb molta cura perquè no es trenque.

4.4. Les còpies ixen molt clares

Això sol passar quan cal canviar el tòner.

4.5. No funciona l'equip

Si l'equip no s'encén o no funciona, avisa un superior o el servici tècnic.

5. ALTRES MÀQUINES COMPLEMENTÀRIES A LA REPROGRAFIA

5.1. Enquadernadores

S'utilitzen per a ordenar i presentar correctament els documents.

Posa una portada i unes tapes al document.

5.2. Termoenuadernadores

És un aparell que utilitza cola per a enquadernar fulls.

La màquina calfa la cola, i quan es refreda es queden els fulls apegats.

5.3. Enquadernadores que fan forats en el paper

Es pot enquadernar amb espiral o amb canonet.

Esta màquina forada el paper i les tapes per un dels seus costats i després es col·loca l'espiral de plàstic o metàl·lica.

5.4. Grapadores

La grapadora és un aparell que servix per a cosir i subjectar papers amb grapes.

Hi ha grapadores manuals i elèctriques.

5.5. Destruïdores

En pràcticament totes les oficines hi ha documents, cartes, fullets, albarans, etc. que ja no servixen i hem de tirar al fem.

En ocasions són documents personals que han de ser destruïts abans de tirar-los al fem.

La destructora trenca el paper a trossos molt xicotets en forma de tires o quadradets, i d'esta manera ja no els pot llegir ningú.

Per a usar-la, el paper que volem destruir es col·loca en la ranura i directament caurà a una caixa o bossa completament destruït.

TEMA 7. RECEPCIÓ, DISTRIBUCIÓ I LLIURAMENT DE PAQUETERIA, DOCUMENTACIÓ I CORRESPONDÈNCIA

1. REBRE, REPARTIR I LLIURAR DOCUMENTS, CARTES I PAQUETS

Per a rebre, repartir i lliurar qualsevol paquet o document és important saber classificar per despatxos i persones per a lliurar-los.

És molt important no contar a ningú el que hi ha en els documents o paquets.

1.1. Ubicació física de les diferents àrees i persones dins de l'organització

Les coses importants que has de conèixer són:

- Els diferents departaments de l'organització.
- Les persones que treballen en les oficines.
- On estan les diferents àrees de treball i les persones que treballen en cada una.
- Saber arribar a cada àrea i també com telefonar-los.
- El lloc on has de deixar els paquets, documents i portafirmes.
- El **portafirmes** és una carpeta per a guardar documents importants per a ser signats.

- Saber usar el telèfon intern:
 - El telèfon intern és la manera de comunicar-se dins de l'Administració.
 - És la manera més normal de parlar entre despatxos i organismes públics.
 - Les telefonades internes són telefonades gratuïtes.
 - Per a telefonar has de marcar directament l'extensió o número propi de cada despatx o àrea de treball.

1.2. Circulació interna de la paqueteria i documentació

Cada dia hauràs de recollir documents, paquets i portafirmes i lliurar-los a persones de l'Administració.

- Els documents són papers escrits amb dades importants.
- Els paquets són objectes lligats o embolicats en cartó per a ser transportats.

La circulació interna són els documents i paquets per a persones de la mateixa administració i departaments.

La circulació interna servix per a millorar la comunicació i la relació entre treballadors.

1.3. Tècniques bàsiques de recepció, registre, classificació i distribució de paqueteria i documentació

1.3.1. Passos que cal seguir amb el document o paquet

- Registre:
 - Escriu en un paper el document o paquet que t'ha arribat.
 - Recull els paquets de la zona on els deixen els carters o transportistes.
 - Deixa'ls en el lloc indicat de la teua àrea de treball.
 - Reconeix el departament o la persona a la qual envien el paquet.
 - Telefona al departament o persona.
 - Signa i segella el document de lliurament de l'empresa que porta el paquet.

- Classificació:
 - Classifica els paquets i documents segons els despatxos i les persones indicades.
 - Ordena'ls pensant en la urgència, la importància i la situació dels departaments.

- Distribució:
 - Dóna el document o paquet a la persona indicada.

- Presta molta atenció per a no equivocar-te de despatx o persona a la qual li'l dónes.
- Primer, porta els documents o paquets urgents.
- Pensa abans el recorregut que faràs per a distribuir els documents i paquets.
- Assegura't de ser ràpid i no oblidar-te de cap paquet o document.

1.3.2. Lleis de seguretat i secret de documents i paquets

- Assegura els paquets, documents i portafirmes per a garantir el secret i la seguretat de la informació.
- No has d'obrir-los, ni llegir-los, ni manipular-los.
- El secret de la informació es diu **CONFIDENCIALITAT**.
- Si obris un paquet o lliges un document, estàs perdent la confidencialitat.
- La seguretat són les mesures que pren l'organització per a protegir la informació.

2. RECOLLIDA, CLASSIFICACIÓ I DISTRIBUCIÓ DE LA CORRESPONDÈNCIA

El treball de recollir, classificar i distribuir la correspondència és d'una gran responsabilitat. Has de complir els punts següents:

- Cal fer este treball de manera ràpida i eficient.
- Cal lliurar les cartes a la persona a qui vagen dirigides.
- El correu urgent és el primer que has de repartir.
- S'han de mantindre netes i ordenades les cartes.
- Cal seguir les normes d'educació i protocol.

2.1. La correspondència

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

Les oficines de correu són els llocs on es rep i es lliura la correspondència.

L'Administració mou una gran quantitat de correspondència.

La persona encarregada de repartir la correspondència té un treball molt important.

2.1.1. Correspondència d'entrada o rebuda

Dins de la correspondència rebuda assenyalarem les fases següents:

1) Recepció:

- Les cartes, factures, periòdics, revistes, catàlegs i paquets es reben per correu o missatgeria. Has de col·locar cada cosa en la safata o prestatge oportú.
- De vegades la correspondència vindrà amb un albarà o un justificant de recepció que servixen per a deixar clar que la correspondència s'ha lliurat bé.
- Este albarà o justificant de recepció ha de ser signat quan et lliuren la carta o el paquet.
- De vegades també es poden recollir en una oficina de Correus.
- Un apartat de correus és una caixa de metall d'una oficina de Correus.
- Cada caixa de metall té un número, i en eixa caixa es posen les caixes i paquets que rep l'Administració.

2) Registre:

- La correspondència es registrarà en un document d'entrades.
- Es registren les entrades d'escrits i comunicació per a un òrgan administratiu.
- És molt important registrar els correus certificats.
- No tots els escrits han de registrar-se.

EXEMPLE:
Documents afegits a un escrit o documentació.
Documents de publicitat.
Documents informatius.
Correus certificats.

- Registrar-se és:
 - Estampar un segell en cada document.
 - Escriure un número ordenat segons les entrades.
 - Posar la data.
 - Assegurar-se que la correspondència tinga les dades completes de la persona o departament al qual va dirigit.

3) Classificació:

- La correspondència s'ordena perquè és urgent, ordinària o certificada.
- El correu es classifica en els casellers per a ser repartit.

- El lliurament serà immediat a la persona o departament que corresponga.
- El correu enviat a una administració que no porta nom de persona o departament sol ser publicitat, catàlegs o factures.
- Este correu esmentat en el punt anterior s'aparta per a ser obert i revisat.
- De vegades el correu no ve ben identificat, ja que poden ser insuficients o equivocades les dades de la persona a qui va dirigit.
- Quan ocórrega això, has d'apartar-lo per a aclarir per a qui són.
- De vegades arriben cartes equivocades que caldrà tornar a correus.

4) Distribució:

- Les administracions públiques tenen diferents grandàries.
- Les distàncies dins dels locals poden ser més o menys llargues. Pensa en el recorregut abans de repartir la correspondència.
- La correspondència urgent es lliurarà en primer lloc.
- Hi ha safates especials per a deixar les cartes que arriben cada dia.

2.1.2. Correspondència d'eixida o enviament

- Cal recollir la correspondència que s'ha d'enviar cada dia.
- S'ha de classificar la correspondència: urgent, certificada o ordinària.
- Plegament i ensobrament. La correspondència es plega i es posa dins de sobres.
- No deixes fóra del sobre cap document.
- Les dades de l'enviament es poden imprimir, escriure a mà, amb etiquetes adhesives o es pot disposar de sobres de finestra transparent que deixen veure l'adreça que hi ha dins.
- Franqueig: això consisteix a apegar el segell postal. També existix el franqueig pagat.
- Enviament: consistix a fer arribar la correspondència al servici de correus o agència de missatgeria perquè s'encarreguen de fer-la arribar al seu destinatari.

2.1.3. Seguretat i confidencialitat en la correspondència

Tots els organismes han de complir les lleis de seguretat i secret de la correspondència. És molt important complir la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal.

Esta llei t'obliga a guardar en secret la informació rebuda i també t'obliga a destruir documents quan ja no es necessiten.

No dones cartes a altres persones que no siguin les que s'indiquen en el correu.

2.3. El servici de Correus

El servici de Correus també es diu *servici postal*.

És un organisme que repartix documents escrits i altres paquets xicotets per tot el món.

Els servicis postals s'usen per a enviar documents.

Si has d'enviar un document has de conèixer:

- El **REMITENT**: és la persona que fa l'enviament.
- El **DESTINATARI**: és la persona que rep l'enviament
- L'**OPERADOR POSTAL**: és la persona que transporta el correu des del remitent fins al destinatari.

2.3.1. Els enviaments postals

a) Cartes ordinàries:

- És la més utilitzada.
- La carta és un sobre tancat i no pot saber-se què hi ha dins.
- És un missatge que una persona envia a una altra.

b) Cartes urgents:

- És més important que la carta ordinària.
- Cal lliurar-la de seguida.
- Pot ser també certificada.

c) Cartes certificades:

- S'utilitza per a enviaments importants que requerixen seguretat.
- La signatura del destinatari va en un adhesiu apegat en el sobre.
- Signa el justificant de recepció per a confirmar que la carta ha arribat.

d) Paquets postals:

- És un enviament de qualsevol objecte, substància o matèria.
- El que porte dins ha de ser legal.
- Enviaments de publicitat directa.

e) Llibres, catàlegs i publicacions periòdiques:

- Els llibres es poden enviar per correu.
- Els catàlegs s'envien embolicats en paper transparent.
- Els catàlegs també s'envien en un sobre obert.
- En el sobre o etiqueta està escrita la paraula *catàleg*.
- Les publicacions periòdiques són revistes, butlletins o periòdics.
- Les publicacions poden arribar cada dia, cada setmana o cada mes.

2.4. Servicis de missatgeria

Els servicis de missatgeria són empreses privades que fan el mateix treball que el servici de Correus.

Oferixen els servicis següents:

- Enviament en oficina.
- Enviament en mà.
- Enviament urgent.

Els servicis de missatgeria arrepleguen l'enviament on se'ls demane.

Hem d'emplenar un albarà de recollida i hem de quedar-nos-en una còpia.

L'enviament el porten a l'adreça que envies.

El preu de l'enviament dependrà del pes, grandària, llunyania i urgència del que volem enviar.

TEMA 8. NORMES DE SEGURETAT, SALUT LABORAL I PROTECCIÓ AMBIENTAL

INTRODUCCIÓ

És molt important que conegues les normes de seguretat, salut i medi ambient per a realitzar la teua tasca adequadament.

Les normes de seguretat, salut laboral i protecció ambiental servixen per a evitar accidents o problemes de salut.

1. NORMES PER A MANIPULAR CÀRREGUES

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

1.1. Normes per a agafar coses pesades de terra

- Col·loca els peus separats, el peu dret més avant o el peu esquerre, si eres esquerrà.
- Mantén l'esquena recta.
- Doblega els genolls per a agafar la càrrega.



1.2. Normes per a transportar pes

- Fes-ho a poc a poc.
- Mantén l'esquena recta.



- La càrrega és més fàcil de moure si l'acostes al teu cos.
- Mai gires el cos.
- Agafa el pes amb la palma de la mà. Així et cansaràs menys.

2. NORMES DE SEGURETAT, SALUT LABORAL I PROTECCIÓ AMBIENTAL EN LES MÀQUINES DE REPROGRAFIA

Seguix estos consells:

- a) Llig els manuals d'ús.
- b) Desconnecta la màquina.
- c) Espera que es refrede abans de tocar-la.
- d) Usa guants per a canviar el tòner.
- e) Ventila l'habitació cada dia.
- f) Avisa el tècnic en cas d'avaría.
- g) No toques els residus del tòner i altres productes.
- h) Quan faces fotocòpies, il·lumina l'habitació.
- i) Tanca la tapa de la fotocopiadora per a evitar que la llum et danye els ulls.
- j) Utilitza bé la grapadora per a no clavar-te la grapa en algun dit.
- k) Vés amb compte si lleves una grapa a un document.
- l) Les màquines destructores no són perilloses perquè estan protegides.

3. NORMES D'EDUCACIÓ VIÀRIA BÀSIQUES PER A VIANANTS

- a) Camina sempre per les voreres.
- b) Usa els passos de vianants per a creuar el carrer.

- c) Abans de creuar, mira primer a la teua esquerra, després a la dreta i de nou cap a l'esquerra.
- d) No creues entre cotxes aparcats.
- e) Quan el semàfor estiga en verd, pots passar. Espera que es pose verd en la vorera.
- f) Fixa't en els garatges i tallers per on poden eixir cotxes.
- g) Fes cas de la policia de trànsit.