



El Empleo

La Llegada

Los Recursos

La Convivencia

Guía Intercultural
para el **Empleo** y la **Convivencia**
de la **Región de Murcia**



En este CD obtendrá información ampliada a la que se muestra en la Guía; así como enlaces a webs de interés.

Para su uso, se necesitan los siguientes requisitos técnicos:

Hardware: Unidad de CD-ROM o DVD

Sistema operativo: Windows 95, 98, ME o superior; NT 4.0, 2000 o superior, Linux, MacOS

Navegador: Funciona correctamente con Internet Explorer, Firefox , Safari, Opera y compatibles.

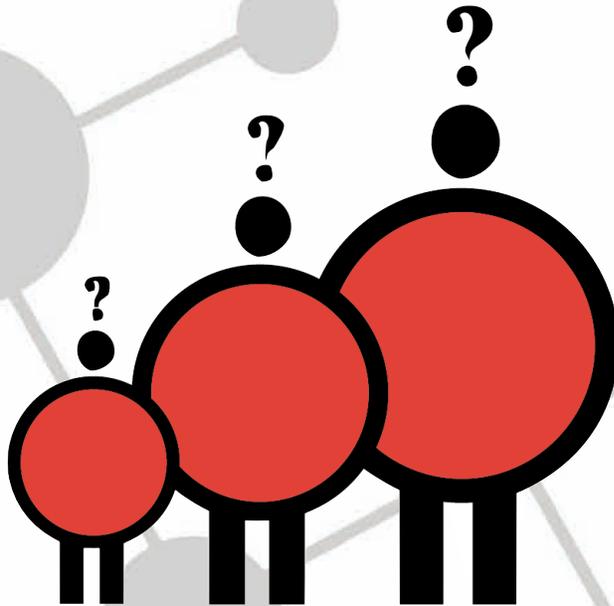
Reproductor FLASH: es necesario disponer de un reproductor Flash. El reproductor de Flash está disponible en cualquier Navegador de internet. En el caso de que sea necesario, se encuentra el plug-in para instalar dentro del CD en la carpeta FLASHPLAYER

Para ejecutar el sistema inserte el CD en la unidad de CD-ROM, luego seleccione el archivo según la versión de su sistema operativo:

Windows: seleccione intro.exe localizado en el CD

Mac: seleccione intro.app

Linux: seleccione index.html



© Dirección General de Inmigración y Voluntariado. Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración. Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Edita: Cepaim. Consorcio de Entidades para la Acción Integral con Migrantes.

Coedita: Dirección general de Integración de los Inmigrantes. Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración. Ministerio de Trabajo e Inmigración.
Dirección General de Inmigración y Voluntariado. Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración. Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Autor: Cepaim. Consorcio de Entidades para la Acción Integral con Migrantes.
Coordinación Equipo de Redacción y Compilación de textos: Emilia Rojo Raja.

Diseño, Ilustraciones y Maquetación: Tete López.
Programación CD Interactivo: Javier Tolmo García.
Imprime: Ortega Impresores.
D.L. MU-1804-2008



Guía Intercultural
para el **Empleo** y la **Convivencia**
de la **Región de Murcia**

Bienvenidas y Bienvenidos...

La historia de las migraciones es la historia de la humanidad, desde los primeros días de la humanidad hasta ahora una historia sin la que es imposible concebir el mundo moderno tal y como hoy lo conocemos, ¿qué sería de algunos países del mundo sin las migraciones?

Este fenómeno de la migración, si bien ha sido un factor de desarrollo de nuestra Región, no ha estado exento de algunas dificultades y, no pocas veces, desconocimiento de su verdadera dimensión a lo largo y ancho de nuestra Comunidad. Desde el gobierno regional se considera que este hecho constituye una oportunidad más de desarrollo socioeconómico y cultural que es preciso aprovechar.

Es por ello, que la Administración Regional ha diseñado y puesto en marcha un conjunto de políticas en materia de inmigración que se apoyan en dos ejes fundamentales: la integración social y la incorporación al mercado de trabajo de las personas inmigradas que viven en nuestra Región. Es por ello que tanto el II Acuerdo para la



Estabilidad en el Empleo en la Región de Murcia (2006-2009) como el Plan Estratégico del Región de Murcia (2007-2013) recogen actuaciones de carácter estratégico encaminadas a la integración social y laboral de la población inmigrante.

Estas medidas se concretan para su desarrollo y puesta en marcha en el Plan para la Integración Social de las Personas Inmigrantes de la Región de Murcia 2006/2009. A través de sus áreas de trabajo establece medidas que faciliten la acogida. El acceso a los recursos sociales, educativos, sanitarios y el acceso al empleo en igualdad de oportunidades para toda la población residente en la Región de Murcia, es la finalidad de este Plan.

La publicación de la Guía Intercultural para la Convivencia y el Empleo de la Región de Murcia se encuadra en estas políticas que, en materia de inmigración, desarrolla la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia a través de la Dirección General de Inmigración y Voluntariado de la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración. Constituye un recurso que ha de ser de utilidad, tanto a la población inmigrada como a la población murciana para ampliar y mejorar su información en la búsqueda y mantenimiento de un empleo, en el acceso y utilización de los recursos públicos y en el ejercicio de los derechos y deberes que permiten y organizan la convivencia democrática en nuestra Región.

Se trata de una guía que quiere ser útil y que sin duda va a complementar las publicaciones editadas recientemente por la D. G. de Inmigración y Voluntariado y contribuirá en gran medida al establecimiento de relaciones positivas entre toda la ciudadanía que habita y siente como propia la Región de Murcia, región abierta al diálogo y al encuentro

No quisiera terminar esta presentación sin hacer un agradecimiento expreso al equipo que ha hecho posible esta guía por el magnífico trabajo realizado y por el enfoque tan humano a la par que riguroso con el que han trabajado.

Leopoldo Navarro Quiles.
Director General de Inmigración y Voluntariado.



I. LA LLEGADA

- Situándose: El Territorio y la Organización Política.
- Relaciones con las Administraciones Públicas.
- La Documentación.
- Las Comunicaciones.

II. EL EMPLEO

- Información General.
- El Contrato de Trabajo.
- El Tiempo de Trabajo.
- Impuestos y Declaración de la Renta.
- La Seguridad Social.
- La Situación de Desempleo.
- La Formación para el Empleo.

III. LOS RECURSOS

- Vivienda y Alojamiento.
- Educación.
- Sanidad.
- Servicios Sociales.
- Ocio y Cultura.
- Comercio y Consumo.
- Transportes.

IV. LA CONVIVENCIA

- Un pacto para la convivencia.
- La convivencia en los espacios públicos
- La participación ciudadana.

V. ANEXOS





INTRODUCCIÓN

En el tránsito entre los siglos XX y XXI, uno de los mayores factores de cambio de la Región de Murcia lo ha constituido la llegada y el asentamiento de población extranjera. Ciudadanas y ciudadanos comunitarios, procedentes del ámbito de la Unión Europea y extracomunitarios procedentes de países europeos no integrados en la UE o de países africanos, asiáticos o americanos se han establecido en el territorio regional, especialmente, a partir de finales de la década de los noventa.

Nos encontramos así en el proceso de construcción de una sociedad, étnica y culturalmente, diversa. Este proceso requiere de un esfuerzo para la acogida y la integración, tanto de quienes llegan como de la sociedad murciana que les recibe.

En el deseo de contribuir al éxito de los procesos de incorporación de estas ciudadanas y ciudadanos a la sociedad murciana, la Dirección General de Inmigración y Voluntariado de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, conjuntamente con la Dirección General de Integración de los Inmigrantes del Ministerio de Trabajo e Inmigración y CEPAIM, publican la **GUIA INTERCULTURAL PARA EL EMPLEO Y LA CONVIVENCIA DE LA REGIÓN DE MURCIA.**

Esta publicación pretende ser útil al conjunto de la ciudadanía murciana y, especialmente, a las personas inmigradas que llegan a esta Región, para desenvolverse con mayor soltura en la sociedad murciana.

La consecución de un empleo es, seguramente, uno de los medios más importantes de cara a la integración en la sociedad de acogida. El acceso a bienes y recursos (vivienda, educación, sanidad...) en igualdad de condiciones que la totalidad de la población refuerza y proporciona estabilidad laboral y personal. La convivencia y la participación en la vida vecinal y comunitaria son imprescindibles para que los procesos de integración y acogida sean satisfactorios para quienes llegan y para quienes les reciben.

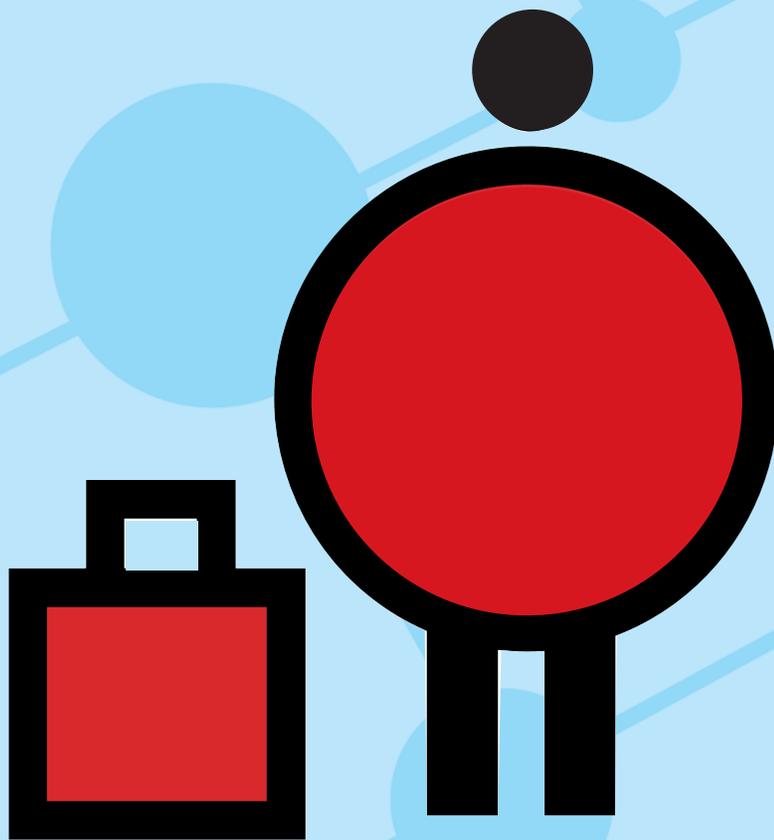
Entendemos que esta Guía ha de ser útil y de fácil manejo, proporcionando una información significativa que permita a quien la utilice, dar los pasos necesarios para llegar hasta su objetivo.

Esta información es la que podrá encontrar en estas páginas que ahora está Vd. manejando. Se presenta organizada por temas y en cada tema encontrará una información básica y las **direcciones web y teléfonos** a los que se podrá Vd. dirigir para realizar la gestión que desee o para ampliar información de acuerdo a sus necesidades e intereses. Al final de cada apartado, con el título **conceptos clave** y a modo de resumen, localizará una breve descripción de las ideas más importantes.

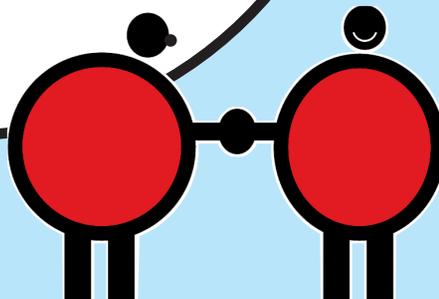
EL CD que acompaña y completa esta Guía, contiene información ampliada sobre cada uno de los aspectos de los que se trata. A lo largo del texto irá encontrando indicaciones sobre los contenidos del CD por si es de su interés consultarlos.

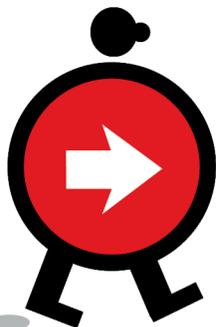


1. La llegada



En las siguientes páginas se hace un recorrido por aquellas informaciones más útiles para desenvolverse cuando se llega por primera vez a la Región de Murcia o se lleva muy poco tiempo residiendo en ella. La descripción del territorio y de su organización sociopolítica; los teléfonos y webs que proporcionan la información más importante y le pueden orientar en diversas circunstancias; los trámites necesarios para acceder a la documentación básica que permite la residencia y el acceso a servicios así como el procedimiento para dirigirse a las Administraciones Públicas son los contenidos de este primer capítulo de la Guía.





Situándose: El territorio ●●●●●●●●●●

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia es una de las diecisiete Comunidades Autónomas (es decir, regiones) que conforman España que es, a su vez, uno de los veintisiete estados miembros de la Unión Europea.

La Región de Murcia es un territorio situado al sureste de la Península Ibérica tiene una extensión de 11.371 Km². Limita, al Suroeste con Andalucía, al Norte con Castilla-La Mancha y Valencia y al Sur-Sureste con el mar Mediterráneo y con un mar interior o lago salado: el mar Menor. Este territorio está atravesado por los cauces del río Segura y de su principal afluente, el río Guadalentín, ahora seco. Las elevaciones montañosas más importantes son la Sierra de Revolcadores y Sierra Espuña.

Esta organización territorial ha dado lugar a una agrupación comarcal de los cuarenta y cinco municipios que forman la Región. El **Altiplano** y la comarca del **Noroeste**, agrupan los municipios de más al interior: Yecla, Jumilla, Calasparra, Moratalla, Caravaca, Bullas y Cehegín. También en el interior pero más en el centro geográfico de la Región encontramos la **Comarca del Río Mula** que agrupa los municipios de Mula, Campos del Río, Pliego y Albudeite. Las comarcas del **Alto y Bajo Guadalentín**, agrupan a los municipios ubicados en los alrededores del cauce del río Guadalentín: Puerto Lumbreras, Águilas, Lorca, Totana. Alhama, Mazarrón y Librilla. Las

Comarcas de la **Vega Alta** (Cieza, Abarán y Blanca), **Vega Media** (Archena, Ceutí, Lorquí, Molina de Segura, Alguazas y Torres de Cotillas), **Valle de Ricote** (Ricote, Ojós, Ulea y Villanueva del Río Segura) y **Huerta de Murcia** (Alcantarilla, Murcia, Santomera y Beniel) acogen a los municipios ubicados en los alrededores del cauce del río Segura. En el límite oriental con la provincia de Alicante se ubican los municipios de Abanilla y Fortuna. En el litoral las Comarcas del **Mar Menor** (San Javier, San Pedro del Pinatar, Los Alcázares y Torre Pacheco), y **Campo de Cartagena**, (Cartagena, La Unión y Fuente Álamo.)

La Región de Murcia está habitada por 1.391.147 personas; 685.392 son mujeres y 705.755 son varones. La población extranjera es de 200.964 personas. 83.009 son mujeres y 117.955 varones¹. Los municipios más habitados son los de Murcia, que es la capital de la Región, Cartagena y Lorca.

1. Avance Padrón de Habitantes 2007. www.carm.es/econet



Situándose: La organización política

España es una **monarquía parlamentaria** con separación de poderes: ejecutivo, legislativo y judicial.



EL Rey Juan Carlos I es el **Jefe del Estado** y su papel es de representación y de mediación; no interviene en las decisiones políticas, ni legislativas, ni judiciales. El poder ejecutivo reside en el **Gobierno de España** que tiene un **Presidente** que es el máximo responsable de la política española. Preside el **Consejo de Ministros** del que forman parte los distintos Ministerios, dirigidos por ministras y ministros.

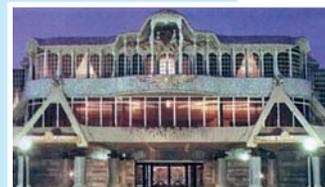
El poder legislativo reside en el **Parlamento** que, formado por el Congreso de los



Diputados y el Senado, es el encargo de redactar, debatir y aprobar las leyes con las que se gobierna el país y que han de ser cumplidas por toda la ciudadanía, sin excepción. Las diputadas y diputados que forman el Parlamento son elegidos, aproximadamente, cada cuatro años, mediante la convocatoria de elecciones generales.

El poder judicial reside en los Tribunales de Justicia. Su mayor responsabilidad es vigilar que las leyes sean cumplidas y dictar la sanción más justa a quienes las hayan incumplido.

La Región de Murcia tiene su propio Gobierno Regional y su propio Parlamento, la Asamblea Regional que se encargan de las leyes y de las políticas regionales. Las diputadas y diputados que forman la Asamblea Regional son elegidos, aproximadamente, cada cuatro años, mediante la convocatoria de elecciones autonómicas.



Los Ayuntamientos son los encargados del gobierno de las ciudades y pueblos. Las Corporaciones locales son elegidas, aproximadamente cada cuatro años, en las elecciones locales. En estas elecciones se elige el Alcalde o Alcaldesa y los Concejales y Concejalas que formarán el gobierno municipal.

La Constitución de 1978 es la ley más importante en España; todas las demás leyes y normas existentes han de estar de acuerdo con ella e ir encaminadas a su cumplimiento.

Puede Vd. obtener más información sobre este capítulo en:



www.carm.es

www.ministerios.es

www.asambleamurcia.es

www.fmrn.es

www.carm.es/econet

www.regmurcia.com

www.murciaturistica.es

www.europa.eu

Para ampliar información sobre los municipios puede utilizar las web y los teléfonos de los Ayuntamientos de la Región que encontrará al final de esta Guía.



Conceptos Clave

Ayuntamiento: El Ayuntamiento o Corporación Municipal es el órgano de administración de un municipio. Suele estar formado por un alcalde o alcaldesa que ostenta su presidencia y los ediles que reunidos en pleno ejercen la potestad normativa a nivel local. El Ayuntamiento es el órgano administrativo menor y más cercano a la ciudadanía, aunque los municipios grandes suelen subdividirse administrativamente en barrios, distritos, o pedanías (estas últimas de carácter más rural).

Asamblea Regional: Es el Parlamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia; está formado por diputadas y diputados elegidos cada cuatro años. Ostenta el poder legislativo a nivel regional. Se ubica en la ciudad de Cartagena.

Comunidades Autónomas: Son cada una de las diecisiete regiones o nacionalidades que forman el Estado Español, según lo previsto en la Constitución. Cada una de ellas tiene un Gobierno y Parlamento autónomo y competencias en diversas materias. La Región de Murcia es una de ellas.



Consejería: El Gobierno Regional de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia se organiza en torno a distintas Consejerías cada una de ellas dirigidas por una Consejera o Consejero y que se encargan de las políticas relativas al asunto de su competencia (Vivienda, Educación, Empleo, Hacienda, Inmigración...)

Elecciones Generales: Las elecciones generales son convocadas por el Gobierno de España, aproximadamente cada cuatro años. En ellas la ciudadanía española tiene la posibilidad de elegir mediante el voto a las y los representantes políticos que formarán el Parlamento. El partido que más votos obtenga podrá formar Gobierno, si la mayoría obtenida es suficiente.

Elecciones Autonómicas: Las elecciones autonómicas son convocadas por el Gobierno de la Región de Murcia, aproximadamente cada cuatro años. En ellas la ciudadanía murciana tienen la posibilidad de elegir mediante el voto a las y los

representantes políticos que formarán la Asamblea Regional. El partido que más votos obtenga podrá formar Gobierno, si la mayoría obtenida es suficiente.

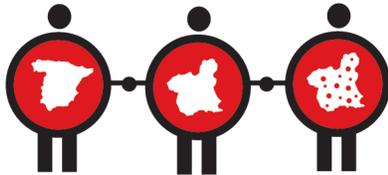


Elecciones Locales: Las elecciones locales se realizan también cada cuatro años. La ciudadanía murciana y las personas inmigradas de origen comunitario tienen la posibilidad de elegir mediante el voto a las y los representantes políticos que formarán las Corporaciones Locales. El partido que más votos obtenga podrá formar Gobierno, si la mayoría obtenida es suficiente.

Municipio: Subdivisión territorial y administrativa poblada por un conjunto de habitantes y gobernada por un Ayuntamiento. Puede agrupar varias poblaciones (barrios, distritos, pedanías)

Península Ibérica: Territorio que alberga los Estados de Portugal y de España.

Unión Europea: Organización económica, política y social que agrupa a veintisiete Estados europeos.



LAS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ●●●●●●●●

Los servicios públicos y los trámites necesarios para acceder a estos se pueden realizar ante tres administraciones:

- La Administración Central, los distintos Ministerios (Ministerio de Justicia, Ministerio de Interior, Ministerio de Trabajo e Inmigración...) tiene competencias y actúa en toda España.

- La Administración Autonómica, las Consejerías (Consejería de Educación, Consejería de Sanidad...) tiene competencias y actúa en la Región de Murcia.
- La Administración Local, los Ayuntamientos a través de las distintas Concejalías (Educación, Personal, Servicios Sociales...) tiene competencias y actúa en los municipios.

En este capítulo de la Guía se indican:



- teléfonos y direcciones de interés general que pueden ser útiles para realizar diversas gestiones y para obtener diferentes informaciones.
- los aspectos más importantes a tener en cuenta cuando Vd. quiera dirigirse a alguna de las administraciones.

La información específica sobre como acceder a cada uno de los recursos y servicios (empleo, vivienda, educación...) la irá encontrando en el Capítulo III. EL ACCESO A RECURSOS, de esta Guía.

Para cualquier información de la Administración Autonómica se puede dirigir a los teléfonos y direcciones que, a continuación indicamos.

☎ 012 Servicio de Información y Atención a la Ciudadanía de la Comunidad Autónoma de Murcia. Proporciona información general, servicios públicos, ocio, vivienda, empleo, sanidad, en la Región de Murcia. Si llama desde fuera de la Región ha de marcar el ☎ 968 362 000. No es un teléfono gratuito.



La Oficina de Información y Atención de la Dirección General de Inmigración y Voluntariado de la Comunidad Autónoma atiende en español, francés y árabe sobre tema específicos de inmigración.

Avda. de la Fama, 3 Planta Baja.

☎ 900 25 50 00 / 968 36 60 30/ 968 36 25 89

De lunes a viernes. 🕒 De 9:00 h. a 14,00 h.



El 112 es un teléfono para cualquier tipo de emergencias o situaciones difíciles en las que Vd. pueda necesitar ayuda. En este teléfono le informarán y orientarán o bien le pondrán en contacto con el servicio que Vd. necesite en ese momento.

La Administración Estatal dispone de un servicio de Atención a la Ciudadanía que es el 060, si llama por teléfono y a través de Internet www.060.es. Se puede obtener información sobre diversos aspectos y se pueden hacer trámites online. También se puede Vd. dirigir a:



Ministerio de Trabajo e Inmigración.
Teléfono de Atención: 91 363 00 00
Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración.
<http://extranjeros.mtas.es/>

Tramites y Gestiones

Las ciudadanas y ciudadanos de la Región de Murcia establecen relaciones con las Administraciones Públicas (Central, Autonómica, Local) para acceder a los distintos servicios que ofrecen.

Estas relaciones pueden ser de muchos tipos; por ejemplo:

- Solicitar un servicio (escolarización de menores, atención sanitaria...)
- Presentar una queja, reclamación o sugerencia.
- Pagar tasas o impuestos.
- Obtener o renovar documentación.
- Pago de impuestos (IRPF, IBI, Impuesto de Circulación...)
- Solicitar una prestación económica o subvención.
- Solicitar prestaciones económicas (por desempleo, baja por enfermedad, nacimiento de hijos o hijas...)
- Dar de alta o de baja un negocio o actividad profesional.

La comunicación entre las Administraciones Públicas y la ciudadanía suelen establecerse por escrito para que quede constancia y se pueda demostrar en cualquier momento en qué términos se ha producido esta relación.

Las Administraciones Públicas utilizan para comunicarse con la ciudadanía publicaciones periódicas (Boletines Oficiales), anuncios en prensa y medios de comunicación. También a través de notificaciones oficiales que son escritos dirigidos personalmente al ciudadano o ciudadana y que suelen llegar por correo ordinario o por correo certificado.



Si Vd. quiere dirigirse a cualquier administración para hacer cualquier trámite, ha de hacerlo por escrito y presentar este escrito en alguno de los registros de documentación disponibles para ello. Cada trámite conlleva unas características particulares, pero en general **es importante tener en cuenta las siguientes cuestiones:**

- 1 Informarse previamente de todos los requisitos necesarios (plazos, modelo de solicitud, documentos que hay que presentar, lugar de presentación, tasas...)
- 2 Preparar toda la documentación de acuerdo a las indicaciones recibidas: originales, compulsas...
- 3 Rellenar la solicitud aportando todos los datos correctos y actualizados (teléfono de contacto, domicilio habitual...)
- 4 Si es necesario pagar tasas, informarse de su importe y de si hay que hacerlo en la propia oficina de registro o en una entidad bancaria.
- 5 Asegurarse del horario de atención al público en esa oficina. El horario de atención suele cambiar en periodos vacacionales (Navidad, Semana Santa, verano...)
- 6 Presentar toda la documentación en el plazo previsto y en el lugar adecuado. Llevar un original de la solicitud y una copia; esta copia sellada es el justificante de que la solicitud se ha presentado y es imprescindible para cualquier reclamación posterior.

Los escritos dirigidos a la Administración han de presentarse en las oficinas destinadas para ello; son los registros de cada Consejería o Ayuntamiento. También lo puede entregar en las Ventanillas Únicas que hay en cada municipio y que suelen estar ubicadas en los Ayuntamientos.

Existe la posibilidad de presentar el escrito por correo. Para ello es preciso dirigirse a la oficina de correos e indicar de qué se trata. Generalmente se enviará por correo certificado y se sellará la solicitud que se envía y la copia que se queda en poder de quien realiza la solicitud.



Si está esperando la respuesta de la Administración a alguna solicitud que haya realizado y va a cambiar de domicilio es muy importante que lo comunique en su oficina de correos. Si no disponen de su dirección completa y actualizada puede perder la información que esté esperando.

Algunas administraciones y para ciertos trámites ofrecen el servicio **on-line**, para ello es preciso disponer de una conexión a Internet y seguir los pasos que le indiquen desde el servicio.



Conceptos Clave:

BOE: Boletín Oficial de España. Publica diariamente leyes, sentencias, dictámenes y otros acuerdos de ámbito estatal.

BORM: Boletín Oficial de la Región de Murcia. Publica diariamente leyes, sentencias, dictámenes y otros acuerdos de ámbito regional y local.

Compulsa: La compulsada es el acto mediante el cual se acredita la identidad entre original y copia de un documento; la compulsada ha de realizarla la propia administración. La copia compulsada tendrá la misma validez que el original en el procedimiento concreto de que se trate, sin que en ningún caso acredite la autenticidad del documento original.

Días Naturales: A efectos de plazos administrativos para presentar una documenta-

ción ante cualquier administración se consideran días naturales todos los del calendario. Si, por ejemplo el plazo es de 10 días naturales, a partir de día 5 de junio, el plazo finalizará el día 15 de junio.

Días Hábiles/Inhábiles: A efectos de plazos administrativos para presentar una documentación ante cualquier administración se consideran **días hábiles**, los días laborales, incluido sábados y **días inhábiles**, los domingos y días festivos. Si, por ejemplo el plazo es de 10 días hábiles, a partir de día 5 de junio, el plazo finalizará el día 17 de junio; se ha descontado un domingo y el día 9 de junio que es festivo por ser el Día de la Región de Murcia que son días inhábiles.

Impreso de Solicitud: Generalmente los escritos dirigidos a la administración tienen un formato determinado, por lo que es la propia administración quien facilita el impreso que la persona demandante ha de rellenar con los datos que se le solicitan.

Notificación: Escrito mediante el cual la Administración informa, comunica o solicita información, documentación o resoluciones a la ciudadanía.

Oficinas de Registro: Son aquellas oficinas encargadas de recibir y tramitar los documentos que la ciudadanía dirige a cualquier Administración Pública (Ministerios, Consejerías, Ayuntamientos...)

Resolución: Respuesta positiva o negativa que da la Administración a la solicitud realizada por cualquier ciudadana o ciudadano.

Tasas: Todo pago efectuado por una persona particular al Estado por un servicio que éste le presta (compulsas, renovación de documentación, prestación de ciertos servicios...). Las tasas se ingresan unas veces en la caja de la oficina de registro y otras veces en una entidad bancaria.

Trámites On-line: Algunos trámites con las Administraciones se pueden hacer a través de Internet, sin necesidad de personarse en las Oficinas de Registro.

Ventanilla Única: Oficina de información, recepción y registro de documentación. Se puede presentar documentación dirigida a la administración regional y local. Suelen estar ubicadas en los Ayuntamientos.





LA DOCUMENTACIÓN

Existe una documentación básica que todas las personas residentes en España hemos de tener para identificarnos y para acceder a ciertos servicios. En el caso de las personas de origen extranjero existen algunas especificidades con respecto a la población nacional. Y también son diferentes los procedimientos según el caso: si se quiere sólo residir, o estudiar o residir y trabajar, según las condiciones del trabajo (por cuenta ajena, propia, temporal o permanentemente, personal de investigación...)

Es una cuestión fundamental y es importante que la información con la que se cuente sea lo más actualizada y veraz posible. Por eso en este apartado se le facilita una información general y se le recomiendan las direcciones y teléfonos en los que le pueden proporcionar a Vd. la información más ajustada a su caso particular.

Si Vd. procede de un país de la Unión Europea, tiene derecho a entrar, circular y permanecer libremente en territorio español, así como al desarrollo de cualquier actividad profesional. Sólo necesitará como documentación su pasaporte o el carné de identidad de su país y la inscripción en el Ministerio del Interior español.

Si Vd. procede de un país que no pertenece a la Unión Europea tiene unas condiciones distintas para obtener la documentación que le permitirá trabajar y residir en España. A continuación se detallan cuales son estas condiciones y cual es la documentación que ha de tramitar.

LA AUTORIZACIÓN DE RESIDENCIA.

Si usted procede de un país que no es miembro de la Unión Europea y quiere residir en España, por un periodo superior a tres meses ha de solicitar y obtener una autorización de residencia. Para realizar este trámite ha de estar en posesión de su

pasaporte y del correspondiente visado, expedido por el Consulado o Embajada de España en su país de origen.

Esta autorización le permite la residencia durante un año; pasado este tiempo puede solicitar la renovación. Esta autorización no le permite trabajar en España.

LA AUTORIZACIÓN DE RESIDENCIA Y TRABAJO

Esta autorización permite a las personas inmigradas extracomunitarias residir y trabajar en España. La ley prevé que para realizar su solicitud han de estar en posesión de su pasaporte y de un visado expedido por las autoridades diplomáticas españolas en su país de origen. La solicitud y concesión de esta autorización está ligada al desempeño de un puesto de trabajo en España.



Actualmente los supuestos más frecuentes, para la obtención del permiso de residencia y trabajo son dos: la persona que lo va a solicitar reside en su país y quiere venir a España a trabajar o ya reside en España sin estar en posesión de la tarjeta de identidad de extranjero.

Si usted reside en su país de origen y quiere venir a vivir y trabajar a España, la ley prevé que para iniciar el proceso habrá de contar con una oferta de trabajo realizada por una empresa española bien para ocupar un puesto de trabajo de difícil cobertura o bien a ocupar un puesto de trabajo previsto en un contingente. Será el empresario o empresaria o su representante legal quien realice los trámites en la Oficina de Extranjería. Una vez aprobada la solicitud y obtenido el visado, Vd. podrá entrar a vivir y a trabajar en España. Antes de pasado un mes habrá de solicitar la Tarjeta de Identidad de Extranjero que será su documento de identidad en España.

Si usted reside en España pero no posee la autorización de residencia y trabajo, la ley prevé la autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales. Estas circunstancias excepcionales, puede ser: haber residido entre dos y tres años en España (arraigo); colaboración con la justicia española o sufrir alguna enfermedad grave que imposibilite el regreso a su país. La solicitud la presentará Vd. personalmente y en cada caso el Gobierno español requerirá documentos que demuestren que se cumplen los requisitos.

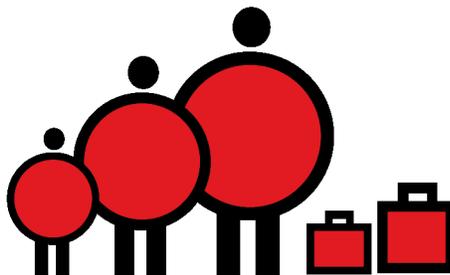


Si Vd. pierde o si le roban su documentación debe dirigirse a la Comisaría de Policía más próxima y poner una denuncia; puede hacerlo por teléfono: ☎ **902 102 112**. Se atiende, todos los días de la semana: 🌐 castellano e inglés las 24 horas. En francés, alemán, italiano, árabe y japonés 🌐 de 8 de la mañana 12 de la noche.

LA REAGRUPACIÓN FAMILIAR.

Las personas inmigradas de origen extracomunitario que hayan residido legalmente en España durante un año y hayan solicitado la primera renovación, tienen la posibilidad de traer a España a sus familiares más próximos: cónyuge, hijas e hijos menores de 18 años. Se podrán reagrupar los progenitores (madre y padre) cuando estén a su cargo y existan razones que justifiquen la necesidad de residir en España. También los menores de 18 años o personas dependientes de quien realiza la reagrupación, siempre que esta persona sea su representante legal.

Las personas extranjeras que llegan a España mediante el proceso de reagrupación familiar obtienen una autorización de residencia (no le permite trabajar) temporal ligada a la autorización de la persona extranjera que solicitó la reagrupación. Para obtener una autorización individual e independiente tendrán que iniciar nuevos trámites, dependiendo de las circunstancias.



LA RENOVACIÓN.

La renovación de las autorizaciones de residencia y de trabajo es obligatorio realizarla dentro de los plazos establecidos: entre los dos meses anteriores a la fecha de caducidad y los tres posteriores. En caso de no realizarla en este plazo se perderá la autorización de residencia y de trabajo y, por tanto, la documentación que permite la residencia en España. Encontrará más información sobre renovaciones en el Capítulo II EMPLEO y RELACIONES LABORALES.

Una vez que haya realizado cualquier solicitud para la obtención o renovación de documentación identificativa o procesos de reagrupación familiar, puede obtener **información sobre el estado de su solicitud llamando al teléfono ☎ 902 02 22 22**

En la dirección www.map.es/servicios/servicios_on_line/extranjeria se puede obtener más información, descargar impresos y realizar algunos trámites. También llamando al ☎ 060 o en www.060.es



En la Región de Murcia puede obtener información y realizar estos trámites en:

Delegación del Gobierno en Murcia.

Oficina de Información y Atención al Ciudadano - Registro de documentos.

Avda. Alfonso X el Sabio, 6. 30008 - MURCIA ☎ 968 989 371 / 372 / 373 Fax: 968 235 673

Oficina Extranjería - Murcia Avda. Ciudad de Almería, 33, Edificio "Volante". 30071 Murcia.

☎ 968 98 96 00 Fax: 968 22 32 03

🕒 De lunes a jueves de 9.30 h. a 17.30 h. Viernes de 9.00 h. a 14.00 h.

Oficina Extranjería - Lorca C/ Huerto de la Rueda, s/n. 30800 Lorca.

☎ 968 98 94 50 🕒 De lunes a viernes de de lunes a viernes de 9.30 h. a 14.30 h.

En la Web www.cgsmurcia.org/ouemurcia/inicio.htm



Al final de la Guía dispone de una relación de asociaciones y organizaciones que prestan información, asesoramiento y acompañamiento sobre este tema. Sus servicios son gratuitos.

EL EMPADRONAMIENTO.

El Padrón Municipal es el registro en el que figuran todas las personas que residen en territorio español. El empadronamiento es un deber y un derecho de todas y todos los ciudadanos residentes en un territorio sea cual sea su situación administrativa. Es muy frecuente que para diversos trámites y gestiones (obtención tarjeta sanitaria, matrícula escolar de los hijos e hijas...) le soliciten un certificado de empadronamiento.

El empadronamiento se realiza en los Ayuntamientos (ver directorio final); es obliga-

torio presentar el **documento de identificación** (tarjeta de residencia o pasaporte) y **documentación acreditativa del lugar de residencia** (contrato de alquiler o recibos de suministros). En el caso de no disponer de una residencia habitual también tiene derecho al empadronamiento; diríjase a Servicios Sociales.



Todas las personas extranjeras no comunitarias residentes en España que no tengan una autorización de residencia permanente **han de renovar cada dos años su empadronamiento**; el no hacerlo supone la baja en el Padrón.

LA TARJETA SANITARIA

La Tarjeta Sanitaria es el documento que identifica y acredita a las ciudadanas y ciudadanos como usuarios del sistema sanitario público; es un documento gratuito, personal e intransferible.

La tarjeta sanitaria permite el acceso a los servicios sanitarios públicos; todas las personas extranjeras residentes en España tienen derecho a la atención sanitaria si están empadronados y residen más de tres meses en España. La tarjeta sanitaria se solicita en el Centro de Salud correspondiente al municipio o barrio en el que Vd. resida y esté empadronada o empadronado. Para solicitarla deberá presentar la siguiente documentación:



- Pasaporte, tarjeta de residencia o documento personal de identificación.
- Certificado de empadronamiento.
- Libro de familia si se va a solicitar la atención sanitaria a hijos menores.
- Documento o Número de Afiliación a la Seguridad Social.

Para obtener el Número de Afiliación ha de dirigirse a una oficina de la Tesorería de la Seguridad Social con su pasaporte o tarjeta de residencia y el certificado de empadronamiento. Para realizar este trámite puede dirigirse a alguna de las Administraciones de la Tesorería de la Seguridad Social.

Dirección Provincial de la Tesorería de la Seguridad Social.
C/ Ortega y Gasset, s/n. 30071 Murcia. ☎ 968 39 50 00. Fax: 968 39 51 20.

Para información sobre otras oficinas en la Región de Murcia, llame al Teléfono de Información de Seguridad Social: ☎ 901 50 20 50 / 900 16 65 65.

Esta tarjeta deberá presentarla siempre que acuda a algún servicio médico.

Puede obtener más información en el ☎ 012 y en www.murciasalud.com. También le informarán en:

Servicio de Información y Defensa del Usuario.
Consejería de Sanidad. Ronda de Levante, 11 - 30071 MURCIA.
☎ 968 36 61 58 / 968 36 22 98



PERMISO DE CONDUCIR

Las personas extranjeras de origen extracomunitario que tengan permiso de conducir expedido en su país de origen han de realizar un trámite para que este documento tenga validez en España.

Este trámite es muy importante ya que si el permiso de conducir que Vd. posee no es válido en España, las autoridades de tráfico pueden imponerle una sanción.

Las condiciones para el canje del permiso de conducir son distintas según el país de origen y la fecha de expedición del documento. En todos los casos hay que presentar: el permiso de conducir original, documentación identificativa (tarjeta de residencia y pasaporte), certificado médico que realizan establecimientos especializados en exámenes psicofísicos para el permiso de conducir y abonar unas tasas.

Para más información y para realizar el canje se puede dirigir a:
www.dgt.es/portal/en/oficina-virtual/conductores/canje_permisos
Información Ministerio del Interior ☎ 900 15 00 00
Cita previa: ☎ 902 30 01 75

JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO DE MURCIA.
C/ Ricardo Zamora, 3, 30071 - MURCIA.
☎ 968 25 62 11 Fax: 968 25 24 56

🕒 Atención: De Lunes a jueves: De 9:00 a 17:00. Viernes de 9:00 a 14:00.
La caja cierra media hora antes.

JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO EN CARTAGENA.
C/ Gisbert, 15, 30071 - CARTAGENA.
☎ 968 50 58 73 Fax: 968 50 59 38

🕒 Atención. De lunes a viernes de 9 h. a 14 h. La caja cierra media hora antes.



LA NACIONALIDAD

Las personas inmigradas de origen extracomunitario tienen la posibilidad de solicitar, si así lo deciden, y obtener, si se les concede, la nacionalidad española. Para ello es necesario haber residido en España durante diez años de forma legal, continuada e inmediatamente anterior a la petición. Existen casos (condición de refugiado, algunas nacionalidades...) en los que el período de residencia exigido se reduce.

La realización de los trámites para la obtención de nacionalidad suelen durar entre 18 y 24 meses.

Para más información dirigirse al Registro Civil del lugar de residencia o consultar en www.mjusticia.es o al ☎ 902 007 214.



Conceptos Clave

Autorización de Regreso: Es el documento que se requiere a una persona extranjera no comunitaria para viajar a su país mientras se esta renovando su autorización de residencia.

Autorización de Residencia y Trabajo Inicial: Es la autorización que permite residir o residir y trabajar en España durante el periodo de un año. Es necesario renovarla según los plazos establecidos por la ley.

Autorización de Residencia y Trabajo Permanente: Es la autorización que permite residir o residir y trabajar en España durante el periodo de cinco años. Se obtiene una vez transcurridos cinco años desde la primera concesión. Es necesario renovarla cada cinco años.

Consulado: Los Consulados u Oficinas Consulares forman parte de las misiones diplomáticas (embajadas, consulados) que los Estados suelen tener en otros países par realizar tareas de representación diplomática y de apoyo y atención a la colonia de ciudadanos y ciudadanas residentes en ese país. Los consulados dependen del

Ministerio de Asuntos Exteriores y pueden asesorar y atender, entre otros, en temas relacionados con:

- La expedición de pasaportes o salvoconductos en caso de caducidad, pérdida o sustracción de la documentación personal, expedición de visados.
- La información sobre los servicios médicos, educativos y legales del país; la prestación de asistencia en caso de detención; la prestación de servicios de Registro Civil (inscripción de nacimientos, matrimonios, defunciones...), notariales, de legalización de documentos, o de remisión de comunicaciones e instancias a organismos españoles.

Extranjera/o Comunitaria/o: Persona procedente y nacionalizada en países que forman parte de la Unión Europea.

Extranjera/o Extracomunitaria/o: Persona procedente y nacionalizada en países que no forman parte de la Unión Europea.

Catálogo Ocupaciones de Difícil Cobertura: Define ocupaciones para las que es difícil encontrar trabajadoras o trabajadores que las desempeñen. Se considera que existe la posibilidad de tramitar una solicitud de autorización de residencia y trabajo para una persona extranjera que venga a ocupar ese puesto.

Certificado de Empadronamiento: Documento expedido por el Ayuntamiento correspondiente en el que consta el domicilio habitual de la persona a quien se le otorga y su inscripción en el Padrón de Habitantes Municipal.

Contingente de Trabajadores Extranjeros: Define el número de trabajadores y trabajadoras extranjeros que no se hallen ni residan en España y que pueden ser seleccionados en sus países de origen para cubrir las ofertas presentadas por el empresario español en España. Este contingente se establece sólo para algunas Comunidades Autónomas. La Comunidad Autónoma de Murcia no suele disponer de contingentes.

Numero de Identidad de Extranjero (NIE): Número de identificación asignado a cada persona extranjera que haya obtenido la autorización de residencia o de residencia y trabajo en España. Figurará en todos los documentos que se le expidan o tramiten.

Padrón Municipal de Habitantes: Registro en el que se inscriben todos los habitantes que residen de hecho en un municipio. La inscripción en este registro es un derecho y un deber de cualquier ciudadano o ciudadana, con independencia de su origen nacional y su situación documental.

Registro Civil: Es un organismo administrativo o servicio público, encargado de dejar constancia de los hechos o actos relativos al estado civil de las personas naturales (nacimientos, matrimonios, defunciones...), así como otros que las leyes le encomienden (tramitación solicitud nacionalidad española).

Tarjeta de Identidad de Extranjero (T.I.E): Documento de identidad que todas las personas extranjeras autorizadas a residir en España, tienen el derecho y el deber de obtener. Es personal e intransferible. Habrán de solicitarlo antes de que pase el primer mes de haber obtenido la autorización de residencia o de residencia y trabajo en España.

Visado: Es una norma entre países para legalizar la entrada o la estancia de personas que no tengan nacionalidad o libre tránsito en ese país.



LAS COMUNICACIONES

ACCESO A INTERNET

El uso de Internet será continuamente recomendado en esta Guía para localizar y ampliar informaciones. Si no dispone de conexión a Internet en su domicilio lo podrá usar de forma gratuita en cualquier biblioteca de la Red Regional de Bibliotecas de la Región de Murcia.

Puede obtener información sobre la Biblioteca más cercana a su domicilio en el **☎ 968 36 65 99** o en www.bibliotecaregional.carm.es.



También puede disponer de conexión a Internet gratuita en las denominadas **Aulas de Libre Acceso (ALAS)** y en los **Informajoven**. En su Ayuntamiento le proporcionarán esta información.

Los locutorios ofrecen este servicio pero cobrando una pequeña cuota.

Si desea instalar la conexión a Internet en su propio domicilio, existe una amplia oferta con distintas tarifas y condiciones. Consulte en las operadoras de telefonía las condiciones y tarifas.

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

Para obtener información sobre números de teléfono puede hacerlo en las **PÁGINAS AMARILLAS** y en la **PÁGINAS BLANCAS**; son guías telefónicas que puede encontrar en locutorios, bares y otros lugares donde haya teléfono público.



En las **Páginas Blancas** encontrará los números de teléfono de personas particulares y de algunos negocios y empresas, así como de las administraciones públicas. También encontrará información sobre los indicativos internacionales para cada país, sobre cómo hacer llamadas internacionales y varios otros números de teléfono de interés general (hospitales, correos, policía, transportes...)

En las **Páginas Amarillas** encontrará números de teléfono de negocios y empresas. Están clasificados por el tipo de actividad que desarrollan (clínicas, inmobiliarias, reparación de electrodomésticos, talleres de automóviles...) Esta información sobre números de teléfono también la proporcionan algunos números de información de las compañías telefónicas. No son gratuitos.

COMUNICACIÓN POSTAL: SERVICIO DE CORREOS.



En España se pueden enviar cartas, paquetes postales, envíos de dinero... a través del servicio público de Correos. En todos los municipios de la Región existen oficinas de CORREOS, en las que se pueden realizar estos trámites. Cada uno de los servicios que ofrecen tienen unas tarifas según sea una carta, una carta certificada, un paquete...

Es conveniente que antes de realizar su gestión se informe de cual es la modalidad que más le interesa y qué tarifas le van a cobrar. En el **902 197 197** y en la www.correos.es puede ampliar esta información.

Existen servicios privados de mensajería local, nacional e internacional. Sus tarifas son muy variadas. Es conveniente consultarlas bien antes de contratar sus servicios. En las PÁGINAS AMARILLAS puede encontrar este tipo de empresas.



Conceptos Clave

Acuse de Recibo: Si se necesita tener la seguridad de que la persona o administración destinataria del envío lo ha recibido, se puede utilizar el servicio de acuse de recibo. Correos le facilitará un documento firmado por la persona receptora que declara haberlo recibido. Consultar tasas.

Código Postal: En la mayor parte de Europa y también en España el código postal es un número que acompaña al lugar o ciudad de destino y que sirve para encaminar el correo postal e identificar mejor su destino. En las grandes ciudades cada barrio o zona tiene un código postal; en las localidades más pequeñas hay un solo código. Algunos códigos postales identifican ciertas instituciones que reciben grandes cantidades de correo.

Correo Ordinario: Es el servicio que permite el envío de una carta sin ningún tipo de característica especial. Las tasas de franqueo aumentan según el peso del paquete o la carta.

Correo Certificado: Es el servicio de correos que permite el envío de una carta o paquete con la seguridad de que será recibido por la persona destinataria o bien devuelto a quien lo remite. Tasas de franqueo especiales.

Correo Electrónico: Permite el intercambio de información escrita e imágenes (fotografías, vídeos) a través de Internet; es necesario disponer de conexión a Internet y de un programa de correo electrónico.

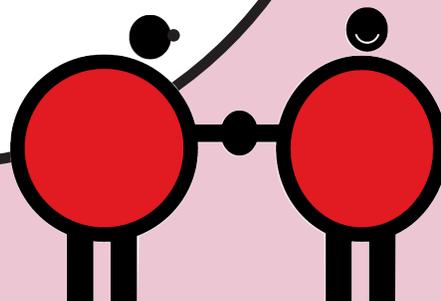
Locutorio: Servicio de carácter privado que ofrece servicios de telefonía, acceso a Internet, envíos de dinero y otros.

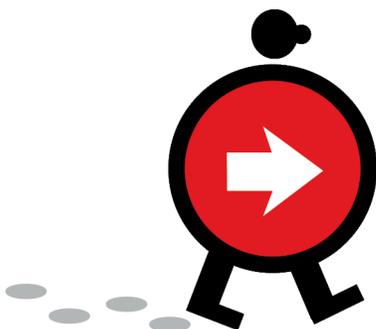


2. El Empleo



En este apartado de la Guía realizaremos un recorrido por los aspectos más importantes que nos pueden interesar si desempeñamos un puesto de trabajo en la Región de Murcia. Los derechos y deberes que tenemos como trabajadores y trabajadoras; cuáles son los recursos que tenemos a nuestra disposición para encontrar un empleo o para mejorar las condiciones del que estamos desempeñando; la oferta de formación que existe en la Región de Murcia para perfeccionar nuestra cualificación profesional; las prestaciones a las que tenemos derecho si, por algún motivo, perdemos nuestro empleo, son algunas de la información más importantes que Vd. podrá encontrar en las páginas siguientes.





INFORMACIÓN GENERAL ● ● ● ● ● ● ● ●

En España las relaciones laborales están reguladas por diversas leyes y normativas.

La Ley más importante es el **Estatuto de los Trabajadores**. Todas las demás normas o reglamentos han de estar de acuerdo con esta ley y, por supuesto, con la Constitución.

Los derechos y los deberes laborales son los mismos para todas las personas, sin que pueda darse discriminación por sexo, edad, origen nacional o creencia religiosa.

La información de este capítulo va acompañada por direcciones, teléfonos y páginas WEB donde puede ampliarla o dirigirse a realizar algunos de los trámites y gestiones relacionados con el empleo.

Para trabajar en España, es necesario:

- Tener 16 años cumplidos.
- No tener ningún impedimento de salud para el ejercicio profesional.
- Tener la titulación o formación exigida para el puesto de trabajo.
- Ser español o residente de la Unión Europea o residente no comunitario en posesión de la autorización de residencia y trabajo en vigor.

AUTORIZACIONES DE TRABAJO PARA PERSONAS EXTRANJERAS NO COMUNITARIAS

La autorización de trabajo, puede ser por **cuenta ajena** (trabajo asalariado para una empresa) o por **cuenta propia** (trabajo autónomo o en una empresa propia). Y se han de renovar en sucesivas ocasiones hasta la obtención de la autorización permanente.

Tipo de Autorización	Limitaciones	Duración
Autorización Inicial	Puede estar limitada a una actividad profesional concreta (industria, construcción, servicios y a una determinada Comunidad Autónoma (Región de Murcia, Extremadura, Cataluña...))	1 año
Primera renovación o Segunda autorización	Cualquier actividad. Cualquier Comunidad Autónoma	2 años
Segunda renovación Tercera autorización	Cualquier actividad. Cualquier Comunidad Autónoma	2 años
Autorización de Residencia Permanente.	Cualquier actividad. Cualquier Comunidad Autónoma	5 años

Para **solicitar las renovaciones** es imprescindible tener un período mínimo de alta y cotización a la Seguridad Social de entre tres y seis meses, según los casos.



¿CÓMO SE PUEDE SOLICITAR EL CAMBIO DE AUTORIZACIÓN DE TRABAJO POR CUENTA PROPIA A UNA AUTORIZACIÓN POR CUENTA AJENA?

Para hacer este cambio ha de dirigirse a la **Oficina de Extranjería de Murcia** y presentar una solicitud acompañada de la siguiente documentación:

- Proyecto en el explique la actividad profesional que va Vd. a realizar.
- Documentación que explique y acredite la inversión económica que ha de realizar (facturas, presupuestos) y los medios económicos de que dispone para llevarla a cabo.
- Solicitud de Declaración Censal de Hacienda.

- Solicitud de licencias y permisos necesarios para el inicio de la actividad profesional.
- En caso de que necesite de un local para el negocio que vaya a iniciar, deberá presentar contrato de alquiler o escritura de propiedad.

En los Centros de Empleo y las organizaciones sociales le pueden asesorar e informar para la realización de todos estos trámites.

AUTORIZACIONES DE TRABAJO PARA PERSONAS EXTRANJERAS COMUNITARIAS

Los **personas extranjeras de origen comunitario** tiene derecho a trabajar en España. Con la excepción de Rumanía y Bulgaria durante la vigencia del periodo transitorio; durante este periodo deberán solicitar la autorización de residencia y trabajo.

Para mayor información puede Vd. dirigirse a:



Oficina Extranjería - Murcia.

Avda. Ciudad de Almería, 33, Edificio "Volante" 30071 - Murcia.

☎ 968 98 96 00 Fax: 968 22 32 03

🕒 De lunes a jueves de 9.30 a 17.30 y viernes de 9.00 a 14.00

Oficina Extranjería - Lorca.

C/ Huerto de la Rueda, s/n. 30800 Lorca.

☎ 968 98 94 50

🕒 De lunes a viernes de 9.30 h. a 14.30 h.

Oficina de Información y Atención de la Dirección General de Inmigración y Voluntariado.

Avda. de la Fama, 3 Planta Baja 30003 Murcia.

☎ 900 25 50 00 / 968 36 60 30 / 968 36 25 89

🕒 De lunes a viernes de 9:00 h. a 14,00 h.

Atiende en español, francés y árabe sobre tema específicos de inmigración.

Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración.

☎ Atención: 91 363 00 00 <http://extranjeros.mtas.es/>

Área de Trabajo y Asuntos Sociales. Delegación del Gobierno.

Gral. Primo de Rivera, s/n Edif. Rocio - 30008 Murcia.

☎ 968 98 92 71 Fax.: 968 24 72 06

Además de estas leyes y normas que establecen con carácter general cuáles son los derechos y deberes que han de cumplir trabajadoras, trabajadores y empresarios, existen otra serie de normas que establecen cómo se organizan las relaciones laborales en un sector o en una empresa en concreto. De especial interés son los convenios colectivos.

Un Convenio Colectivo es el acuerdo suscrito entre representantes de los trabajadores (organizaciones sindicales) y de los empresarios (organizaciones empresariales) para fijar las condiciones de trabajo y productividad en un ámbito laboral determinado.



El convenio colectivo puede regular:

- Cuestiones relativas al **salario** o cualquier otro tipo de remuneración: cuantía, complementos salariales y extrasalariales, importe de las horas extraordinarias...
- Cuestiones relativas a las **condiciones laborales**: jornada de trabajo (diaria, semanal, anual); descansos, permisos y vacaciones; categorías profesionales; duración y tipos de contratos de trabajo; rendimiento exigible a los trabajadores; las faltas laborales y sus sanciones; la formación.
- Igualmente, el convenio colectivo puede **establecer las relaciones entre los trabajadores o trabajadoras y sus organizaciones**, medidas de prestación asistencial y de promoción profesional, la forma y plazos del preaviso previo a la extinción de la relación laboral, etc.



En aquellos casos en los que Vd. piense que no se están cumpliendo sus derechos, necesite tener más información sobre cuáles son sus deberes o tenga algún conflicto en sus relaciones laborales, se puede dirigir a la administración laboral o a las organizaciones sindicales.

Recuerde que la **participación sindical es un derecho** de todas y todos los trabajadores sin excepción.

Constituye un reconocimiento por escrito de los compromisos que cada una de las partes contrae y ha de cumplir. No ha de estar en contradicción con la legislación laboral vigente ni con el Convenio Colectivo correspondiente, pero puede recoger acuerdos particulares entre quienes contraen el compromiso. En algunos casos el contrato puede ser verbal, pero se recomienda el escrito.

El contrato ha de recoger la modalidad o tipo de contrato (obra o servicio, eventual...) los datos mercantiles de la empresa y los datos personales de quien la representante, así como los datos personales y laborales de quien va a ser contratado; la categoría profesional; la duración del contrato; el salario base; la jornada laboral y el horario de trabajo; las tareas y funciones; el período de prueba, así como la Oficina de Empleo en la que se registrará y otras cláusulas que, a petición de las partes, se puedan especificar.

Hay diversos tipos de contrato, según su duración (indefinido o eventual), según la jornada (a tiempo completo o parcial), según necesidades de la empresa (por obra o servicio, de sustitución, circunstancias de producción...), formativos (en prácticas, de formación...)

La finalización del contrato

Un contrato de trabajo puede finalizar por alguna de las siguientes causas:

- Fecha de finalización en los contratos temporales.
- Dimisión del trabajador o trabajadora; en este caso habrá de avisarlo con un tiempo.
- Cierre de la empresa, declaración de suspensión de pagos u otras circunstancias... que lo justifiquen.
- Incumplimiento de sus deberes o faltas reiteradas por parte de la trabajadora o trabajador (retrasos, abandono injustificado del puesto de trabajo, incumplimiento de tareas...)
- Que el empresario lo decida; en este caso habrá de avisarlo con un tiempo y tendrá que indemnizar al trabajador o trabajadora según el tipo y la duración del contrato.



Es importante saber que a la finalización de los contratos temporales el trabajador o trabajadora tendrá derecho a percibir una indemnización de cuantía equivalente a la parte proporcional de la cantidad que resultaría de abonar ocho días de salario por cada año de servicio. Por ejemplo si Vd. ha tenido un contrato de seis meses y éste ha finalizado, tendrá derecho a una indemnización por valor correspondiente a cuatro días de salario.

¿Cómo se da validez a un contrato de trabajo?

Para que un contrato de trabajo tenga validez legal, es preciso que:

- Esté firmado y sellado por la empresa o por quien la represente.
- Esté firmado por el trabajador o trabajadora que va a prestar sus servicios profesionales.
- Esté sellado y registrado por la Oficina de Empleo correspondiente de SEF (Servicio Público de Empleo y Formación). La empresa tiene diez días de plazo desde la fecha de firma para registrarlo.

El alta en la Seguridad Social

Es un trámite diferente, pero paralelo y complementario al de la contratación. Cuando se efectúa un contrato por cuenta ajena, la empresa tiene la obligación de dar de alta al trabajador en la Seguridad Social de cara a efectuar las cotizaciones correspondientes.



El alta en la Seguridad Social se tramita con anterioridad al día en que se inicia la relación laboral. En el caso de que el trabajador o trabajadora nunca hubiese trabajado y no estuviese afiliado a la Seguridad Social es obligación del empresario el solicitarla. Es un trámite distinto pero que se realiza paralelamente.

La afiliación y el alta en la Seguridad Social cuando se está trabajando es obligatoria y en el caso de las trabajadoras y trabajadores inmigrados adquiere una

mayor importancia porque **la renovación de las autorizaciones de trabajo y residencia dependerá del tiempo en el que Vd. haya estado dado de alta y cotizando a la Seguridad Social.**



El período de prueba

Es el periodo de tiempo previsto en el contrato para que o bien la empresa o bien el trabajador o trabajadora puedan cambiar de opinión y romper su compromiso sin perjuicio para ninguna de las partes.

Durante este tiempo tanto **la empresa como el trabajador tendrán los mismos derechos y obligaciones que si el contrato fuese definitivo** y además, este tiempo se contará como tiempo de antigüedad.

La duración del periodo de prueba se establece por escrito en el contrato y su duración se establece entre los tres y los seis meses.

El Salario

El salario comprende la totalidad de las percepciones económicas que un trabajador o trabajadora por cuenta ajena recibe por la prestación profesional de sus servicios laborales. Se cobra, generalmente, por meses.

La estructura del salario se establece mediante la **negociación colectiva o, en su defecto, en el contrato individual** y deberá comprender: el salario base (retribución fijada para esa actividad en esa jornada), los complementos salariales (antigüedad, pagas extraordinarias, participación en beneficios, pluses de transporte, por penosidad, peligrosidad, turnos, primas a la producción, manutención...)

La cantidad a retribuir en el salario se establece en la **negociación colectiva del sector de actividad, según categorías profesionales**. También se puede determinar por un acuerdo particular entre las partes. Nunca podrá ser inferior al Salario Mínimo Interprofesional.



El Gobierno, establece todos los años, el Salario Mínimo Interprofesional (SMI). Este será el salario mínimo que cualquier trabajadora o trabajador, sin distinción de sexo o de nacionalidad, ha de percibir por su trabajo; siempre en proporción a la jornada que desempeñe. Para 2008 el SMI está establecido en 20,00 €/día (sin incluir domingos o festivos que se pudiera trabajar) ó de 600,00 €/mes ó de 8.400 €/año.

Para actualizar esta información puede dirigirse a:



www.mtas.es

☎ 91 363 00 00

🕒 Lunes a viernes de 9 h. a 17.30 h. - Sábados de 9 h. a 14 h.

La nómina

La nómina es el recibo del salario que refleja todos los detalles del mismo y que, una vez firmado, constituye un justificante del pago del salario para ambas partes (empresariado y trabajadores).

El recibo de salario o nómina se ajustará al modelo que apruebe el Ministerio de Trabajo o al que se acuerde en Convenio Colectivo; en cualquier caso habrá de reflejar claramente cada uno de los componentes del salario (salario base, pagas extraordinarias, complementos...) así como las deducciones (IRPF, Seguridad Social...) que legalmente correspondan.

Es muy importante que Vd. conserve este documento porque:



- Es una prueba de que existe una relación laboral con la empresa.
- Demuestra el salario que se percibe para poder calcular posibles indemnizaciones o prestaciones (desempleo, baja por enfermedad, accidente laboral...).
- Es imprescindible para poder formular cualquier reclamación.
- Es el justificante del salario que se ha percibido a todos los efectos.

Nunca debe firmar ese documento si el importe líquido a percibir es superior al que en realidad Vd. ha percibido. Si se produce esa situación diríjase a una Oficina de Empleo o a una organización sindical o social (encontrará direcciones al final de esta Guía) y busque asesoramiento.



Conceptos Clave

Afiliación a la Seguridad Social: Es el trámite por el cual cualquier ciudadana o ciudadano se inscribe en el Registro de la Seguridad Social que lo identifica con un Número Usuario de Seguridad Social (NUSS) que será usado en cualquier trámite de altas, bajas, solicitud de prestaciones, atención sanitaria, etc. Es la empresa contratante que tiene la obligación de solicitar la afiliación de los trabajadores y trabajadoras que firman su primer contrato de trabajo; la solicitud de afiliación implica el alta inicial (por primera vez) en la Seguridad Social.

Categoría Profesional: Se denomina así al conjunto de tareas profesionales con un determinado nivel de cualificación requerida para el desempeño de un puesto de trabajo. Cada categoría tiene asignadas unas condiciones: salario, grupo de cotización a la seguridad social...

Convenio Colectivo: Los convenios colectivos constituyen una normativa laboral negociada y acordada por quienes representan a trabajadoras y trabajadores y el empresariado en un sector o actividad profesional concreto: la agricultura, la construcción, la hostelería, la industria metalúrgica, la educación, etc. y en un territorio que puede ser nacional o regional o local. Algunas empresas de más tamaño tienen un convenio propio, diferente al resto del sector.

Cotización a la Seguridad Social: La cotización a la Seguridad Social es la aportación económica que tanto la empresa como el trabajador aportan al Sistema Nacional de la Seguridad Social un importe mensual mientras dure el contrato. Si se trabaja

por cuenta propia este ingreso se realiza directamente mediante boletines de cotización. La cotización a la Seguridad social es un deber de empresas y trabajadores que genera el derecho a percibir las prestaciones que puedan corresponder (prestación por desempleo, permiso maternal y paternal, bajas por enfermedad, asistencia sanitaria...)

Empleo por Cuenta Ajena: Actividad profesional que se desarrolla para otra persona jurídica (empresa) o física y por cuya realización se percibe un salario, acordado en un contrato laboral.

Empleo por Cuenta Propia: Actividad profesional que se desarrolla de manera independiente, personal y directa, sin estar sujeta a contrato de trabajo. Permite la contratación de personas asalariadas.

Legislación Laboral: Conjunto de normas legales que pueden tener carácter estatal (para toda España) o autonómico (para una Región) y que regulan la actividad laboral. El Estatuto de los Trabajadores es la de mayor rango, pero también es la que tiene un carácter más general; muchos de sus contenidos se desarrollan y complementan en otras normativas.

Pagas Extraordinarias: Los trabajadores y trabajadoras tienen derecho anualmente, al menos, a dos pagas extraordinarias. El importe de estas pagas será el pactado por Convenio Colectivo o por acuerdo entre empresario y representante de los trabajadores. Se abonan a mitad y a final de año. Si se acuerda en convenio, se podrá prorratear su importe mensualmente: se dividen en doce partes y se incluyen en el salario mensual.

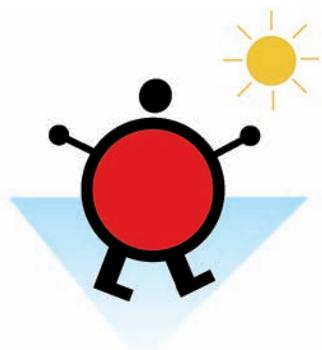
Sector de Actividad: La actividad económica y productiva se organiza en torno a tres grandes sectores: agrícola o primario que engloba la agropecuaria y pesquera; industrial o secundario que acoge a toda aquella actividad productiva relacionada con la transformación de materias primas en otros bienes o productos. La industria textil, la siderometalúrgica, la cárnica son algunos ejemplos. El sector servicios o

El número de horas ordinarias de trabajo efectivo no podrá ser superior a nueve diarias, salvo que por convenio colectivo se llegue a otros acuerdos. Las personas trabajadoras menores de 18 años no podrán realizar más de ocho horas de trabajo incluido, en su caso, el tiempo dedicado a formación.

Cuando la duración de la jornada continuada sea superior a las seis horas se establece un descanso mínimo de 15 minutos, considerado tiempo de trabajo efectivo. En el caso de los trabajadores y trabajadoras menores de 18 años el descanso será, como mínimo de 30 minutos si la jornada continuada excede a las cuatro horas y media. Sin embargo, como en otros aspectos será su Convenio Colectivo el que determine esta cuestión.

Si por necesidades de producción, su empresa le propone trabajar a turnos o en horario nocturno (de diez de la noche a seis de la mañana) tiene la obligación de aceptarlo; la empresa, por su parte tiene la obligación de pagarle un complemento por esta circunstancia.

Si por algún motivo no justificado recogido por la ley (permisos retribuidos u otros...) Vd. pierde horas de su jornada laboral, estas horas le serán descontadas de su salario. Si estas ausencias o faltas injustificadas del puesto de trabajo son frecuentes el empresario puede dar por finalizado su contrato de trabajo.



Descansos y vacaciones

El descanso semanal será de un día y medio como mínimo, la empresa puede decidir acumularlo a lo largo de catorce días como máximo. En ese caso le corresponderán tres días seguidos de descanso cada catorce días, coincidiendo con el fin de semana.

El **descanso mínimo entre jornada y jornada** ha de ser de 12 horas. Todos los trabajadores y trabajadoras tene-

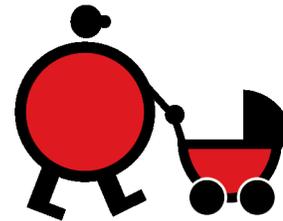
mos, como mínimo, derecho a un período **de treinta días naturales de vacaciones retribuidas** por año trabajado en la misma empresa, o bien la parte proporcional al tiempo trabajado.

El momento de tomar las vacaciones se decidirá de común acuerdo con la empresa, teniendo en cuenta lo que diga el convenio colectivo de referencia; podrás conocer las fechas de vacaciones, como mínimo, con dos meses de antelación.

Las **fiestas laborales**, con carácter retribuido y no recuperable, no podrán exceder de catorce al año, de las cuales dos son locales.

El **calendario laboral** se publica cada año en los Boletines Oficiales y refleja en cada Comunidad Autónoma los días laborables y los días festivos. Para consultar en de la Región de Murcia se puede dirigir a:

Dirección General de Trabajo.
Avda de La Fama nº 3. 1ª planta 30003 - MURCIA.
☎ 968 36 69 96 Fax: 968 36 51 44
www.carm.es/empleo/dgt/



Permisos, excedencias y reducción de jornada

Los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a solicitar permisos para ausentarse de su puesto de trabajo por un período de tiempo en algunas circunstancias personales o familiares que así lo requieran.

Algunos de estos permisos, excedencias o reducciones de jornada son retribuidos, se continúa percibiendo el salario correspondiente. En otros casos deja de percibirse dicho salario durante el tiempo que se esté ausente o se reduzca la jornada; son los permisos no retribuidos.

Para todos ellos es preciso tener un periodo determinado de cotizaciones en la seguridad social; este periodo depende de la edad de la trabajadora o trabajador y del tipo de permiso que se solicita.



A continuación se indican los tiempos y circunstancias mínimos que establece la ley, pero algunas empresas pueden ampliar estos tiempos por acuerdo del Convenio Colectivo. Es conveniente que Vd. se informe de cuales son las condiciones de su empresa.

- Quince días naturales cuando se contrae **matrimonio**.
- Quince días en los casos del **nacimiento de un hijo o hija** para los padres. Las madres tienen derecho a la baja maternal de dieciséis semanas. Las primeras seis semanas son de uso exclusivo para la madre, pero las diez semanas restantes las puede disfrutar indistintamente el padre (permiso de paternidad) o la madre (permiso de maternidad). Este permiso se podrá ampliar si hay un parto prematuro, o el recién nacido tiene una discapacidad o enfermedad grave.
- Una hora en dos fracciones o reducción de media hora en la jornada laboral por **lactancia o cuidados de hijos e hijas menores de nueve meses**. Este permiso podrán disfrutarlo indistintamente el padre o la madre en el caso de que ambos trabajen fuera de casa.
- **Dos días por enfermedad grave, intervención quirúrgica o fallecimiento de parientes de hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad**; cuando sea necesario un desplazamiento el permiso será de cuatro días.
- Un día si Vd. **se traslada de vivienda**.
- Por el tiempo necesario para realizar un deber inexcusable de carácter público y personal, por ejemplo **la renovación del DNI, Tarjeta de Identificación de Extranjero (TIE), o la comparecencia en una notaría**.
- El tiempo establecido legalmente para desempeñar **funciones de representación sindical**.

- Durante el embarazo, tanto el padre como la madre pueden abandonar su puesto de trabajo por el tiempo necesario para los **exámenes prenatales y para las clases de preparación al parto**.
- Si Vd. tiene, al menos, un año de antigüedad en la empresa, puede pedir una excedencia, por un plazo mínimo de cuatro meses, para el **cuidado de hijos e hijas y de familiares hasta segundo grado de consanguinidad** o afinidad que no puedan valerse por sí mismos o por otras circunstancias personales.
- Se podrá **reducir la jornada laboral entre un octavo y la mitad** para el cuidado de un menor de ocho años o persona con discapacidad, con la disminución proporcional de salario.



Para tener información más detallada es importante que consulte lo que indica su convenio colectivo o que pida información en su propia empresa o en las organizaciones sindicales y las organizaciones sociales.



Conceptos Clave

Calendario Laboral: Este documento contempla las condiciones temporales de la relación laboral entre una empresa y su plantilla de trabajadores: horario de trabajo, días festivos, descansos semanales. El calendario laboral tendrá en cuenta las fiestas nacionales, regionales y locales con carácter retribuido y no recuperable que serán en total un máximo de 14 al año.

Horas Extraordinarias: Se consideran horas extraordinarias aquellas que se realicen sobre la jornada laboral acordada en el Estatuto de los Trabajadores, en convenio colectivo o en el contrato individual. Tiene carácter voluntario, a no ser que, previamente, se haya acordado otra cosa y se cobran aparte de la jornada ordinaria de trabajo.

Grado de Consanguinidad y Afinidad: Se refiere a los grados de parentesco entre familiares; se considera con respecto a la persona titular de un contrato laboral y a efectos de permisos y excedencias. El primer grado se refiere a padres, madres, hijos e hijas del titular o de su cónyuge. El segundo grado se refiere al abuelo, abuela, hermano, hermana, nieto o nieta del titular o de su cónyuge. El tercer grado se refiere a los bisabuelos, bisabuelas, sobrino, sobrina, biznieto o biznieta del titular o de su cónyuge.

Excedencia: Se refiere al periodo de tiempo en que un trabajador o trabajadora no ocupa su puesto de trabajo, aunque continúa conservando el derecho a volver a ocuparlo dentro de unos plazos y condiciones. La excedencia forzosa se produce por alguna de las causas previstas en la ley (representación de cargo público o sindical, cuidado de hijos o hijas o familiares dependientes). La excedencia voluntaria no precisa de una causa específica, se pacta con la empresa y se requiere un periodo de antigüedad en la empresa.

Permiso Retribuido: Se refiere a los permisos a los que tiene derecho un trabajador o trabajadora para ausentarse de su puesto de trabajo durante un periodo de tiempo conservando el salario y otros derechos (permiso de paternidad, permiso de maternidad, traslado de domicilio, matrimonio...)

Permiso no Retribuido: Se refiere a los permisos a los que tiene derecho un trabajador o trabajadora para ausentarse de su puesto de trabajo o aquellos que pudieran pactar con la empresa y que conllevan la pérdida del salario correspondiente al tiempo en el que este ausente (excedencias voluntarias, reducciones de jornada...)



Si le seguimos debiendo al Estado, bien porque nuestros ingresos han sido altos, o porque hemos tenido poco gasto o pocas retenciones se dice que la Declaración de la Renta es **POSITIVA** y hay que abonar la cantidad resultante. Si por el contrario, se han tenido pocos ingresos o muchos gastos (deducciones por compra de vivienda u otros como familiares con discapacidad o hijos menores) o demasiadas retenciones y es el Estado quien nos debe a nosotros, se dice que la Declaración de la Renta es **NEGATIVA**. En ese caso el Estado nos devolverá la diferencia, es decir aquellas cantidades, que hemos abonado de más.

¿Quiénes tienen la obligación de realizar la Declaración de la Renta?



La Declaración de la Renta es obligatoria para todas las personas que tiene su residencia habitual en España, con las siguientes excepciones:

- Si sus ingresos anuales son inferiores a 22.000,00 € y proceden de un único pagador (ha trabajado para una única empresa).
- Si sus ingresos proceden de pensiones de la Seguridad Social o de otras prestaciones que no estén sujetas a retenciones.
- Si sus ingresos anuales son inferiores a 10.000,00 € pero proceden de varios pagadores (ha trabajado para varias empresas distintas a lo largo de ese año).

¿Cuándo es conveniente hacerla aunque no se tenga la obligación?



Si Vd. esta en alguna de las anteriores situaciones no tiene la obligación de realizar la Declaración de la Renta. Pero si Vd. está pagando el préstamo hipotecario de su vivienda habitual, o tiene un plan de pensiones o cualquier otra circunstancia que le suponga la aplicación de reducciones, entonces le conviene presentarla aunque no tenga la obligación, para obtener la devolución que le corresponda.



Es importante que compruebe si le sale a pagar o a devolver. Si le sale a pagar (POSITIVA) y no está Vd. obligado a declarar, no tiene porqué presentarla. Pero si le sale a devolver (NEGATIVA), puede Vd. presentarla aunque no tenga la obligación y beneficiarse así de las deducciones que le correspondan.

Para realizar esta comprobación puede Vd. solicitar a la Agencia Tributaria la información sobre sus datos fiscales o un borrador de su Declaración de Renta. **Debe Vd. saber que su Declaración no se considerará como presentada hasta que Vd. no la firme y la entregue en la oficina correspondiente.**

Para solicitar información o realizar trámites, el borrador de su declaración o cualquier otra cuestión se puede dirigir a:

www.aeat.es

☎ Información 901 20 03 45 / 901 12 12 24

Administración de Murcia.

Calle Gran Vía Escultor Salzillo, 21 30005 Murcia.

☎ 968 36 11 00. Fax: 968 28 42 92



¿En qué época del año se realiza la declaración?



La Declaración se suele realizar entre los meses de abril y junio y la renta que se declara es la del año anterior. Es decir la declaración que se realice, por ejemplo, entre mayo y junio de 2008, se corresponderá con la renta obtenida durante el año 2007.

En esta época la Agencia Tributaria pone a disposición de los contribuyentes una serie de servicios gratuitos para que podamos realizar la Declaración. El borrador y los datos fiscales se pueden solicitar por Internet o por teléfono; también existen oficinas especiales en las que nos realizarán la Declaración y nos aclararán las dudas que tengamos. Una vez realizada, comprobada y firmada, se presentará en una entidad bancaria y conservaremos una copia.

Es importante tener en cuenta que cuando se va a solicitar cualquier ayuda o subvención a la Administración Pública (becas de estudio, vivienda de protección oficial...) es habitual que nos soliciten la Declaración de la Renta. Pero si no la hemos realizado por no tener la obligación, la Agencia Tributaria nos proporcionara un certificado de ingresos. También es posible **firmar una autorización de petición de información a la Agencia Tributaria (AEAT)**; con esta autorización la entidad correspondiente (Ayuntamiento, Oficina de Empleo, Consejería...) solicitará directamente a la Agencia Tributaria nuestros datos económicos.



Conceptos Clave

Agencia Tributaria: Es el departamento de la Administración Estatal responsable de la recaudación de impuestos.

Borrador de la Declaración: Lo realiza la agencia Tributaria según los datos que tiene sobre un contribuyente. Vd. puede aceptar este borrador o bien puede hacer las modificaciones que crea oportunas antes de firmar y presentar su Declaración.

Contribuyentes: Ciudadanos y ciudadanas que tienen o pueden tener la obligación de pagar impuestos.

Impuestos: Son aquellas contribuciones económicas que el Estado recauda de la ciudadanía para sufragar el gasto público. Existen impuestos directos (IRPF) e indirectos (IVA); algunos son recaudados por la Administración Central (IRPF) y otros por las Administraciones Autonómicas o Locales (IBI, Impuesto de automóviles...). Los impuestos repercuten posteriormente en la prestación de los servicios públicos (educación, sanidad, comunicaciones...)

Impuesto de Retenciones sobre las Personas Físicas (IRPF): Este impuesto se refiere al porcentaje de salario que cualquier trabajador o trabajadora que ejerza su activi-

La Administración de la Seguridad Social es el conjunto de órganos administrativos y organismos públicos con facultades y competencias para garantizar a toda la ciudadanía española y extranjera residente en España, el conjunto de prestaciones asistenciales, sanitarias, económicas o de otro tipo que le correspondan según las normas. Es un sistema de protección pública de cualquier situación de necesidad de la ciudadanía, tal y como se declara en el artículo 41 de la Constitución española.

Regímenes de la Seguridad Social

Según el trabajo que estemos desempeñando, si por cuenta propia o ajena, y en qué sector (industria, agricultura, servicios...) tendremos que estar de alta en uno o en otro Régimen de la Seguridad Social. Cada régimen tiene unas características específicas con respecto a los sistemas de cotización y de prestaciones.

Régimen	Quiénes lo integran
Régimen General.	Trabajadoras y trabajadores por cuenta ajena de la industria o los servicios o situaciones asimiladas.
Régimen Especial de Autónomos.	Trabajadoras y trabajadores mayores de 18 años que ejerzan su actividad profesional por cuenta propia sin estar sujetos a un contrato.
Régimen Especial Agrario.	Quedarán incluidos los trabajadores mayores de 16 años que realicen labores agrarias con carácter retribuido por cuenta ajena.
Régimen Especial de la Minería del Carbón.	Trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena que prestan sus servicios a empresas que realicen actividades relativas a la Minería del Carbón.
Régimen Especial de Empleados del Hogar.	Quienes se dediquen a servicios exclusivamente domésticos para una o varias familias, siempre que los servicios se presten en el domicilio familiar.
Régimen Especial Empleados de Trabajadores del mar.	Quienes desempeñen trabajo por cuenta ajena y propia en actividades relacionadas con la navegación, la pesca y afines.

Cotizaciones y Prestaciones de la Seguridad Social

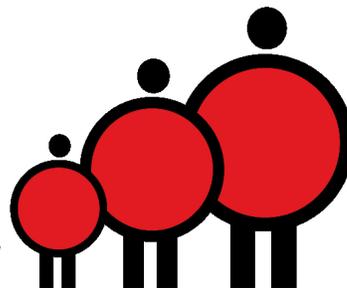
Cuando una trabajadora o un trabajador se encuentra dado de alta en la Seguridad Social cotiza cada mes una cantidad determinada. En los caso de empleo por cuenta ajena una parte de esta cantidad la abona la empresa y otra parte la abona la trabajadora o trabajador y le es descontada directamente de su nómina. Si se trabaja por cuenta propia las cuotas de cotización se abonan directamente en la Seguridad Social, a través de los boletines de cotización.



El pago mensual de estas cuotas genera el derecho a percibir las prestaciones que garantiza el Sistema la Seguridad Social en caso de enfermedad común o accidente laboral, de pérdida de empleo o de jubilación, o de otras situaciones en las que no se pueda desempeñar un puesto de trabajo.

Estas prestaciones pueden ser:

- Atención sanitaria.
- Prestaciones farmacéuticas.
- Incapacidad temporal o permanente.
- Maternidad y Paternidad.
- Riesgo durante el embarazo o la lactancia.
- Jubilación.
- Prestaciones familiares.
- Prestaciones por desempleo.
- Otras situaciones (muerte, víctima de terrorismo, víctima de violencia de genero...).



Algunas prestaciones pueden ser distintas según el Régimen de la Seguridad Social al que se haya estado cotizando.

El certificado de vida laboral

Se denomina vida laboral al conjunto de altas, bajas y otras variaciones laborales, así como los regímenes y grupos de cotización que una trabajadora o un trabajador tiene a lo largo de su vida laboral. Todas estas situaciones quedan registradas en la Tesorería General de la Seguridad Social. El certificado de vida laboral es el documento emitido por dicha Tesorería que recoge toda esa trayectoria laboral.

El Ministerio de Trabajo suele enviar periódicamente un informe de vida laboral. Pero Vd. puede solicitarlo en cualquier momento que lo necesite y de forma gratuita. En este informe podrá Vd. comprobar en qué regímenes ha trabajado, si su empresa ha notificado su alta correctamente o si ha habido incumplimiento por su parte.

El certificado de vida laboral se lo puede solicitar una empresa que le vaya a contratar para conocer su trayectoria profesional, o bien se lo puede solicitar la Administración para la realización de diversos trámites como en el caso de la renovación de la autorización de residencia y trabajo de las personas extranjeras no comunitarias.



Para obtener información concreta sobre el Sistema de Seguridad Social, solicitar el certificado de vida laboral y para la realización de otros trámites se puede Vd. dirigir a:

www.seg-social.es

☎ 900 16 65 65 Pensiones y otras prestaciones.

☎ 901 50 20 50 Afiliación, inscripción, recaudación.



Centro de Atención e Información.

Avda. Alfonso X El Sabio, 15 bajo. 30008 MURCIA.

☎ 968 279 458 Fax: 968 279 471

Administración de la Tesorería de la Seguridad Social.

Molina de Segura, 3 Ed. Eroica I 30007 MURCIA.

☎ 968 200 426 / 968 200 409 Fax: 968 240 292 / 968 240 850

Existen oficinas de la Seguridad Social en otros municipios de la Región de Murcia.



Conceptos Clave

Baja Laboral: La baja laboral se produce cuando por enfermedad o accidente un trabajador o trabajadora, no puede desempeñar su puesto de trabajo. La baja laboral la proporciona el médico que esté tratando a esta persona. Mientras dure el tratamiento y mientras que la persona enferma o accidentada no pueda incorporarse a su puesto de trabajo el médico emitirá **partes de baja** que serán remitidos a la empresa y a la Seguridad Social. Cuando finalice el tratamiento médico y la persona enferma se pueda incorporar al trabajo se emitirá el **parte de alta**.

Cuotas de Cotización: Las cuotas son cada una de las cantidades que mensualmente ingresa la empresa en nombre del trabajador o trabajadora dado de alta, o bien el propio trabajador si es profesional autónomo. El pago de estas cantidades es obligatorio y es el que genera los derechos a las posteriores prestaciones.

Grupo de Cotización: El grupo de cotización hace referencia a cada una de las once categorías profesionales (titulados universitarios, oficiales, auxiliares...) que define la Seguridad Social para establecer las bases de cotización. La base de cotización es la cantidad de referencia sobre la que se calcularán las prestaciones que pudiera recibir la persona afiliada: según en que grupo se cotice se paga una u otra cantidad y según la cantidad que se pague, la cantidad de la prestación que se pudiera recibir será mayor o menor.

Incapacidad Temporal: Es la situación en la que un trabajador o trabajadora debido a una enfermedad o accidente, está imposibilitado temporalmente para trabajar y precisa asistencia sanitaria de la Seguridad Social. La prestación económica por incapacidad temporal trata de cubrir la falta de ingresos que se produce en estas situaciones. Para tener acceso a esta prestación es preciso tener cotizado un período mínimo de tiempo.

Incapacidad Permanente: Si el trabajador o trabajadora enfermo o accidentado no se recupera y continúa imposibilitado para el desempeño de su trabajo, pasará a la situación de incapacidad laboral permanente y recibirá la prestación que le corresponda en este caso. Para tener acceso a esta prestación es preciso tener cotizado un periodo mínimo de tiempo.

Jubilación: Es la situación en la que una persona cesa definitivamente en su desempeño profesional, se retira de su actividad profesional. Se suele producir a los 65 años, aunque se puede adelantar o atrasar por diversas circunstancias. A partir de ese momento el trabajador o trabajadora percibirá una prestación: la pensión de jubilación. La cuantía de la pensión estará en relación con los años y cantidades cotizadas y con el régimen de la Seguridad Social al que se haya estado adscrito.

Permiso por Maternidad: Es el permiso a que tienen derecho la madre que ha tenido, adoptado o acogido un hijo o hija. Es un permiso de dieciséis semanas que se puede ampliar en determinados casos (enfermedad grave, discapacidad del menor). Las primeras seis semanas en caso de parto han de ser obligatoriamente disfrutadas por la madre. Las diez semanas restantes las pueden disfrutar indistintamente el padre o la madre.

Permiso por Paternidad: Es el permiso al que tiene derecho el padre (independiente del de maternidad) por nacimiento, adopción o acogimiento de hija o hijo. Tiene una duración de mínima de quince días; se puede ampliar si ha sido parto múltiple.



Para realizar este trámite tendrá Vd. que presentar la siguiente documentación:

- Solicitud de la prestación en el modelo que le entregarán en la Oficina de Empleo de SEF. En este impreso incorpora:
 - la declaración de los hijos que Vd. tenga a su cargo,
 - su renta (autorización de petición de datos a la Agencia Tributaria).
 - compromiso de actividad (Vd. se compromete a participar en la formación, a buscar activamente empleo y a aceptar una colocación similar a la que Vd. venía realizando, a su formación, experiencia.)
- Tarjeta de Identificación de Extranjero (TIE)/Documento Nacional de Identidad (DNI).
- Libro de Familia. (Si procede).
- Certificado de Empresa emitido por la empresa o empresas en las que Vd. haya trabajado en los últimos seis meses.
- En algunos casos se puede solicitar una copia de los boletines de cotización de los últimos 180 días cotizados.



La Oficina de Empleo le responderá por correo postal al domicilio que Vd. haya indicado en su impreso de solicitud, comunicándole si le concede o le deniega las prestaciones por desempleo. En el caso de concedérselas le informará por qué periodo de tiempo y que cantidad de dinero. Si no está Vd. de acuerdo con la resolución tiene treinta y un días hábiles para reclamar.

Una vez resuelto todo el trámite irá recibiendo la mensualidad que le corresponda mediante ingreso bancario en la cuenta corriente que Vd. haya determinado.

Servicio Público de Empleo Regional (SEF)
www.sefcarm.es
📞 Atención Ciudadana 012



Servicio Público de Empleo Estatal.
Dirección Provincial.
Plaza Vinadel, 10, Bajo – 30004 MURCIA.
☎ 968 22 51 01
www.inem.es

Renovación de la tarjeta de demanda de empleo

Al solicitar su inscripción como demandante de empleo le entregaran una Tarjeta de Demanda de Empleo. Esta tarjeta se la pueden solicitar para diversos trámites relacionados con las prestaciones o con su búsqueda de empleo.



Vd. ha de renovar su demanda de empleo en las fechas que vienen indicadas en la tarjeta, Lo podrá hacer en su propia Oficina de Empleo y también por Internet en www.sefcarm.es.

Para informarse sobre su oficina o para cualquier otra información puede llamar al Teléfono Regional de Atención Ciudadana ☎012.

La búsqueda de empleo

En el momento en el que se produce la situación de desempleo comienza un nuevo trabajo que es el de buscar empleo. El recorrido a seguir se puede definir de la siguiente manera:

A

Inscríbese como demandante de empleo; aún cuando no se estén cobrando prestaciones es conveniente inscribirse como demandante de empleo, esto le permitirá acceder a servicios y recursos para personas desempleadas (formación, algunas ayudas, orientación...)

B

Inicie una búsqueda activa, no espere a que le salga un empleo, búsquelo; infórmese de las ofertas de empleo que le puedan interesar y estén de acuerdo con su experiencia y preparación laboral.

- C** Tenga Vd. al día la documentación que pueda necesitar en este proceso: certificado de vida laboral, currículum vitae, renovación demanda de empleo, autorización de trabajo y residencia...
- D** Infórmese, también, sobre las ofertas de cursos de formación para el empleo que le puedan interesar para aumentar sus posibilidades de encontrar un nuevo empleo.

La información, el asesoramiento y la orientación que necesite en este tiempo de búsqueda de empleo la puede obtener a través de diferentes medios:

- En la prensa.
- En Internet.
- A través de personas conocidas (amistades, familiares...)
- En las Oficinas de Empleo del SEF.
- En los Centros de Orientación y Formación Profesional.
- En las organizaciones sindicales y empresariales.



Las Oficinas de Empleo del Servicio Regional de Empleo y Formación de Murcia-Sur, Torre-Pacheco y Lorca disponen de servicio de traducción de árabe de forma presencial y mediante atención telefónica en el resto de oficinas.



En la web del SEF se pueden realizar diversas gestiones y acceder a diversas informaciones: renovación demandas de empleo, oferta de cursos de formación, ofertas de empleo, orientación profesional.

www.sefcarm.es

Los mismos servicios e informaciones los puede obtener, personalmente, en su Oficina de Empleo, en organizaciones sindicales y empresariales, y organizaciones sociales.

Las Empresas de Trabajo Temporal

Las Empresas de Trabajo Temporal son empresas privadas que están autorizadas por la Administración para intermediar en el mercado de trabajo entre las ofertas de empleo que hacen las empresas y las trabajadoras y trabajadores que buscan empleo.

Pueden contratar a una persona para que, durante un tiempo determinado, trabaje en otra empresa. En ningún caso pueden cobrar al trabajador o trabajadora por realizar este gestión.



Dirección General de Trabajo.

Avda de La Fama nº 3. 1ª planta 30003 - MURCIA.

☎ 968 36 51 29.

Ministerio de Trabajo e Inmigración.

www.mtas.es



Conceptos Clave

Boletín de Cotización: Son los impresos que emite la Seguridad Social para el pago de las cuotas de cotización correspondientes; constituye la prueba de que estas cuotas han sido abonadas.

Certificado de Empresa: En este certificado han de constar los datos de la empresa y del trabajador, las características del contrato que ha finalizado y la causa de finalización. La empresa tiene la obligación de entregarlo en el plazo de diez días desde la finalización del contrato.

Currículo Vitae: El curriculum vitae es una expresión latina que quiere decir carrera de vida y es un resumen escrito y ordenado de las principales experiencias formativas y laborales que acrediten la preparación para el desempeño de un determinado puesto de trabajo. Se utiliza en los momentos en los que se está buscando empleo.

Entrevista de Trabajo: La mayor parte de las empresas, prefieren conocer al trabajador o trabajadora al que van a contratar antes de hacerlo. Para ello suelen recurrir a la entrevista de trabajo. Es este el primer contacto que se produce entre la persona que quiere acceder a ese puesto de trabajo y la empresa. Esta entrevista puede ser más o menos formal. Se aprovecha para confirmar el interés en mantener la relación laboral o, por el contrario se descarta tal posibilidad.

Finiquito: Es el documento que la empresa tiene la obligación de entregar al trabajador o trabajadora al finalizar el contrato de trabajo. Se hará constar aquellas partes del salario pendientes de pago: días de vacaciones no disfrutados, partes proporcionales de pagas extras, indemnizaciones, o salarios atrasados. Con la firma de este documento los trabajadores reconocen que la empresa no le debe nada y que, por tanto, queda finalizada su relación.

Oficina de Empleo: Son las oficinas dependientes del Servicio Público de Empleo de la Región de Murcia (SEF) encargadas de realizar las inscripciones de demanda de empleo, gestionar las prestaciones de desempleo, gestionar las ofertas de trabajo de las empresas que solicitan trabajadores, servicios de información y orientación profesional para búsqueda de empleo y el autoempleo.

Pago Único Prestaciones Desempleo: Las prestaciones pueden ser abonadas en una sola vez en el caso de que la persona beneficiaria vaya a iniciar un trabajo por cuenta propia para financiar la inversión inicial de actividad profesional o bien mensualmente para subvencionar las cotizaciones a la Seguridad Social.

Suspensión Prestaciones Desempleo: La suspensión de las prestaciones se produce en algunos casos: contratación por un periodo inferior a 2 años; salida al extranjero a buscar trabajo; la realización de una actividad profesional por cuenta propia o bien el incumplimiento, por parte de la persona beneficiaria, de alguna de las condiciones pactadas como demandante de empleo.

Reanudación del Pago de las Prestaciones: Cuando finalice la causa que dio lugar a la suspensión de las prestaciones, la persona beneficiaria ha de solicitar su reanu-

Hay dos vías principales de formación:

A) Formación Profesional del Sistema Educativo Reglado

● **Formación Profesional de Nivel Básico (Programas de Cualificación Profesional Inicial).**

Esta formación sirve para encontrar un empleo y para continuar estudios profesionales de mayor nivel. Está dirigida al alumnado con dificultades para obtener el título de Educación Secundaria Obligatoria, y con edades entre 15 y 21 años. Se realiza en Centros Educativos, empresas y organizaciones no gubernamentales especializadas.

● **Formación Profesional de Grado Medio.**

Se accede con el título de Graduado en ESO o habiendo superado las pruebas de acceso y la edad laboral, los 16 años cumplidos. Al finalizar se obtiene el Título de Técnico o Técnica. Se estudia en los Centros de Formación Profesional.

● **Formación Profesional de Grado Superior.**

Se accede con el Título de Bachiller o superando pruebas de acceso y se obtiene Título de Técnico o Técnica Superior. Se estudia en los Centros de Formación Profesional.

● **Formación Profesional Reglada para Personas Adultas.**

a **Módulos Profesionales para la obtención de Títulos o Certificados de Profesionalidad.**

- Para personas o grupos con dificultades/desfavorecidos en el mercado de trabajo.
- Esta formación puede realizarse también a distancia.

b **Pruebas para obtener títulos de Técnica/o (mayores de 18 años) y Técnica/o Superior (mayores de 20 años).**



Más información: Consejería de Educación Ciencia e Investigación.

www.educarm.es, Teléfono de Atención Ciudadana ☎ 012

B) Formación Profesional para el Empleo.

La formación se desarrolla mediante cursos de diferentes especialidades. En estos cursos pueden participar trabajadores y trabajadoras ocupados o desempleados.

Esta formación puede realizarse en:

- las empresas,
- en centros de Formación Profesional,
- en centros de formación de las organizaciones sindicales y empresariales, autorizados por la Comunidad Autónoma.



Con esta formación se puede obtener un **Certificado de Profesionalidad**, que actualmente también es un título profesional oficial en España.

También se puede llegar a obtener un **Certificado de Profesionalidad** mediante pruebas de evaluación y acreditación de las competencias adquiridas en la experiencia laboral y en otros tipos de formación profesional.



Esta opción es especialmente interesante para aquellas personas que tienen una experiencia y cualificación profesional pero no poseen una titulación oficial que les respalde. De esta manera podrán demostrar cual es su preparación profesional para el desempeño de un puesto de trabajo.

Actualmente existen tres **formas de acceder a la formación para el empleo**; son las siguientes:

1 Formación de demanda:

Es la formación que las empresas organizan para la cualificación de sus plantillas. Esta formación está relacionada con la actividad que realiza la empresa.

Las empresas pueden también conceder permisos (Permisos Individuales de Formación) para que los trabajadores y trabajadoras puedan cursar estudios reconocidos con una titulación oficial

2 Formación de oferta:

Esta formación la organizan los centros autorizados par ello por el SEF; hay dos tipos de cursos:



- Cursos dirigidos prioritariamente a ocupados: trabajadores de empresas, cooperativas, autónomos, etc. Es una formación para el reciclaje y la actualización profesional.
- Cursos dirigidos prioritariamente a desempleados. Es una formación, más larga, para la especialización en un oficio.

3 Formación en alternancia con el empleo

Son programas formativos que combinan la formación con el desempeño de un puesto de trabajo. En este caso, los participantes se están formando a la vez que perciben un salario. Se desarrolla por medio de:

Contratos para la Formación. Es un contrato para personas entre 16 y 21 años (con algunas excepciones). Se desarrolla un trabajo y se recibe formación relacionada con el puesto de trabajo, fuera del puesto de trabajo pero en horario laboral.

Escuelas - Taller, Casas de Oficio. Las Escuelas Taller y las Casas de Oficio son para personas menores de 25 años La formación está relacionada con la recuperación del patrimonio artístico o natural.

Los Talleres de Empleo. Pueden participar personas mayores de 25 años para formarse en actividades de interés público o social.

Más información **Servicio Regional de Empleo y Formación.**



- Teléfono de Atención Ciudadana ☎012
- Ayuntamientos - Concejalías de Empleo.
- Organizaciones Sindicales y Empresariales.
- <http://www.sefcarm.es/>

Los carnés profesionales

En España, para ejercer determinadas actividades profesionales es necesario tener un Carné Profesional. Es una autorización que se obtiene después de superar un examen. Hay Centros autorizados que realizan la formación necesaria para superar las pruebas.

Los Carnés Profesionales de la Región de Murcia son:

- Instalaciones de Fontanería.
- Instalaciones de Gas.
- Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión.
- Instalaciones Térmicas en Edificios.
- Operador/a Industriales de Calderas.
- Conducción de de Maquinaria Minera Móvil.
- Operador/a de Grúas-Torre.
- Operador/a de Grúas Móviles Autopropulsadas.
- Operador /a de Maquinaria Minera Móvil.



Información en: Consejería de Economía, Empresa e Innovación. Dirección General de Industria, Energía y Minas y centros autorizados.

- Carnés de Manipulación de Alimentos.
- Carné de Mantenimiento Higiénico-Sanitario de Instalaciones de Riesgo frente a la Legionella.

Información en: Consejería Sanidad y centros autorizados

- Carnés para Transporte de Mercancías Peligrosas.

Información en: Dirección Provincial de Tráfico. Autoescuelas. Centros Autorizados

Puede obtener más información en el Teléfono de Atención Ciudadana ☎ 012

La obtención de estos carnés puede mejorar sus posibilidades de encontrar un empleo o de mejorar el que ya tiene: tanto para desempeñar estos oficios por cuenta propia como para obtener un contrato por cuenta ajena le pueden ser requeridos.



Conceptos Clave

Centros Autorizados: Son aquellos centros no dependientes de la Administración pero autorizados por ella a realizar ciertas gestiones de carácter oficial como por ejemplo la emisión de títulos.

Certificado de Profesionalidad: Acreditan las competencias profesionales adquiridas mediante acciones de formación profesional ocupacional y continua, programas de formación y empleo, contratos de aprendizaje y para la formación, la experiencia laboral u otras vías no formales de formación. Tienen carácter oficial y validez en todo el territorio nacional y definirá las competencias profesionales de las ocupaciones.

Competencia Profesional: Conjunto de capacidades que una persona posee y que le permite aplicar conocimientos, destrezas o actitudes al desempeño de la ocupación de que se trata, incluyendo la capacidad de respuesta a problemas imprevistos, la autonomía, la flexibilidad, la colaboración con el entorno profesional y con la organización del trabajo. Es un término sobre el buen hacer profesional.

Formación Profesional para el Empleo: Es una parte o Subsistema de la Formación Profesional que incluye la formación que realizan las empresas para sus propias plantillas, la oferta que realiza la administración para la población en edad laboral (ocupada y desempleada) y la formación en alternancia con el empleo (contratos de formación, escuelas taller...)

Formación Profesional del Sistema Educativo: Es el conjunto de estudios académicos encaminados a obtener unos conocimientos y una titulación profesional. Es una for-

mación dirigida a jóvenes que se están preparando para acceder al mercado de trabajo. Pero también las trabajadoras y trabajadores pueden acceder a estos estudios mediante pruebas especiales de acceso para mayores de 18 y 21 años; para las personas adultas existe una oferta con horarios de tarde y noche más adecuados a los horarios laborales.

Itinerario Formativo: Es el recorrido realizado por una persona para ir adquiriendo diversos conocimientos y aprendizajes. Tanto a través de la educación formal (titulaciones académicas) como por otras formaciones (cursos de reciclaje profesional o de idiomas) u otras experiencias que les hayan proporcionado saberes nuevos.

Itinerario Laboral: Es el recorrido realizado por una personas en el mundo laboral y que le ha proporcionado una serie de experiencias y de saber hacer que le ponen en situación de ejercer unos determinados puestos de trabajo.

Permiso Individual de Formación: Es el permiso que puede conceder una empresa a un empleado o empleada para que se ausente del trabajo con el objetivo de recibir una formación dirigida a su capacitación profesional y personal. La empresa recibe una bonificación por la concesión de estos permisos. Se puede realizar una formación reconocida con una titulación oficial, incluidos los títulos de Formación Profesional y los Certificados de Profesionalidad.

Título Oficial: Es el documento de carácter oficial que acredita la completa superación de un ciclo de estudios oficiales, expedido por la autoridad responsable de este asunto en el Estado en el que se han cursado y superado los estudios certificados.



3. Los Recursos

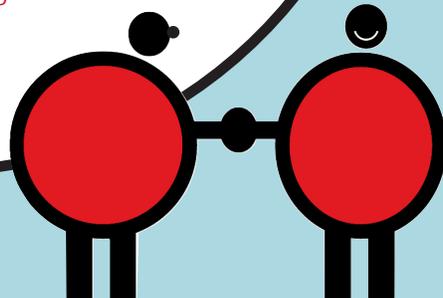


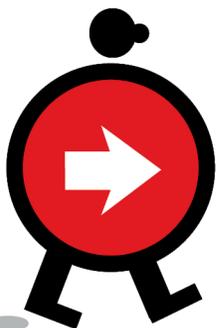
En este capítulo de la Guía se presenta información sobre el acceso a servicios, bienes y recursos, tanto públicos como privados.

Los servicios y recursos públicos son aquellos que prestan las Administraciones Públicas; pueden ser de diversa índole: (informativos, educativos, sanitarios, prestaciones). A veces estos servicios los prestan entidades privadas (asociaciones, fundaciones, ONGs...) que reciben subvenciones de los Gobiernos para que presten el servicio en las mismas condiciones en que lo viene prestando el propio Gobierno.

Los servicios y recursos privados son aquellos que prestan empresas privadas, que establecen sus tarifas y condiciones de acuerdo a la ley que los regule. Por ejemplo, existe una oferta privada de sanidad, educación o de cultura que presta estos servicios. De igual manera el comercio, los servicios bancarios o los transportes son servicios de carácter privado.

Tanto las condiciones de la prestación como las tarifas que cobran son de su propia competencia, aunque siempre han de ajustarse a la legislación que regule su actividad.





VIVIENDA Y ALOJAMIENTO

En la Región de Murcia las formas más frecuentes de acceder a un alojamiento son las de alquilar o la de compra de vivienda. También existe la posibilidad de alquilar habitaciones. Si acaba de llegar a la Región y aún no dispone de un lugar de residencia, existe una oferta de alojamientos temporales.

El acceso a una vivienda en buenas condiciones de habitabilidad es un derecho de toda la ciudadanía residente en España y que está amparado por la Constitución española. En el caso de la población inmigrada es, además un requisito imprescindible, para realizar los procesos de reagrupación familiar.



Tanto para alquilar o para comprar es necesario tener en cuenta:

Una familia no debería destinar más del 30% de su presupuesto mensual al gasto de vivienda, sea en compra o alquiler. En este cálculo hay que incluir los gastos de comunidad para el mantenimiento de zonas comunes (escaleras, ascensor, patios...).

A la hora de comprar es necesario valorar los posibles beneficios fiscales y las condiciones de financiación del préstamo hipotecario (tipos de interés, comisiones, el gasto de la agencia inmobiliaria...)

La ubicación con respecto al lugar de trabajo, la localización de servicios sanitarios, educativos... el ahorro en tiempos y costes de transporte puede compensar un mayor gasto en el alquiler.

Si la decisión es comprar habrá de saber que existen viviendas de renta libre y de protección oficial; habrá de tener en cuenta las cuestiones fiscales y realizar un buen cálculo de los gastos que le va a generar (impuestos, comisión inmobiliaria, gestión hipotecario...); tendrá que valorar si le interesa abrir una cuenta vivienda que le permite ahorrar obteniendo beneficios fiscales similares a la compra...

Valorar y decidir si compra vivienda nueva o de segunda mano; los precios y los gastos son distintos; si es de segunda mano habrá de considerar los gastos en posibles reformas y acondicionamiento.

Si su decisión es la de alquilar habrá de tener en cuenta que el alquiler de viviendas, en España lo regula la Ley de Arrendamientos Urbanos de 1994. Esta ley recoge los aspectos relativos a la operación de alquilar una vivienda y que han de venir especificados en un documento escrito y firmado por la persona propietaria de la vivienda y por la persona que la alquila. En el contrato de arrendamiento han de figurar aspectos tales como:



- La identidad de las partes contratantes.
- La identidad de la vivienda.
- La duración del contrato y su finalización.
- La fianza.
- La renta o alquiler inicial y su actualización.
- Los gastos de mantenimiento y conservación de la vivienda.
- Las condiciones en el caso de que la vivienda alquilada se venda.
- La subrogación del alquiler.

En cualquier caso antes de tomar la decisión de comprar o alquilar es necesario disponer de la máxima información posible, teniendo en cuenta que los servicios de información e intermediación lo pueden ofrecer tanto entidades públicas (suelen ofrecer los servicios de manera gratuita o con unas cuotas muy reducidas) como entidades privadas que cobran unas tarifas.

Las entidades privadas son las agencias inmobiliarias que se encargan de mediar entre quien vende o alquila y quien quiera comprar o alquilar; realizan todos los trámites. Al dirigirse a alguna para contratar sus servicios es conveniente establecer qué servicios van a prestarle y qué cantidad van a cobrar por ese servicio. Para ampliar información puede dirigirse a:



Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Murcia (COAPI).
C/ Enrique Villar, 13, 1º A - 30008 Murcia.
☎ 968 24 22 62
www.copaimurcia.es

Las entidades públicas pueden informar sobre ayudas, trámites, subvenciones, oferta de viviendas públicas, también pueden mediar, especialmente en los casos de alquilar de viviendas poniendo en contacto a los propietarios o propietarias con quienes están interesados en alquilar o comprar. Se puede Vd. dirigir a:

RASINET.

C/ Alberto Sevilla, 1, Bloque 1, 1C 5º Barrio Infante. 30011 MURCIA.

☎ 968 35 10 24 / 650 39 35 12

🕒 Miércoles y Jueves de 9, 00 h. a 14,00 h. Viernes de 9,00 a 14,00 h.

Se puede pedir cita previa para recibir atención en un horario diferente a este.

www.rasinet.org

CONSEJERÍA DE VIVIENDA.

Servicio de Vivienda.

Plaza Santoña, 6. MURCIA

☎ 968 36 24 56

www.carm.es/op/

SOCIEDAD PÚBLICA DE ALQUILER.

☎ 902 130 213

<http://www.spaviv.es>

MINISTERIO DE VIVIENDA.

☎ 900 900 707

www.mviv.es



En los Ayuntamientos también le podrán ofrecer información general y complementaria.

Las Oficinas de Información sobre Consumo le pueden proporcionar información útil, tanto a la hora de informarse como en el caso de que exista algún desacuerdo en el proceso de compra o alquiler.



Más información: Teléfono del Consumidor de la Región de Murcia: ☎ 901 501 601

Comunidad de propietarios

Las viviendas de un edificio están asociadas en Comunidades de Propietarios llamadas "comunidades de vecinos" para gestionar servicios comunes: limpieza, portería, suministros o para gestionar bienes comunes a esas propiedades escaleras, techos, porterías, jardines... La conservación de estos elementos conlleva unos gastos que tienen que sufragar los propietarios o los arrendatarios (si así lo estipula el contrato de arrendamiento). Son los GASTOS DE COMUNIDAD y normalmente se pagan mensualmente. Es muy importante informarse de cuales son estos gastos ya que su pago es obligatorio y su impago está sancionado por la ley.

Además en las Comunidades de Vecinos o Propietarios existen unas normas sobre la convivencia y el mantenimiento del edificio y sus instalaciones. Estas normas pueden ser diferentes en cada edificio, pero en general hacen referencia a los derechos y deberes del vecindario en cuanto a:

- El uso de pisos, locales y otras instalaciones comunes; por ejemplo en algunos edificios no se permite instalar oficinas en los pisos, o no está permitido instalar bares en los bajos comerciales.
- El mantenimiento de fachadas y porterías es responsabilidad de la Comunidad y suele haber normas sobre aspectos como la instalación de aparatos de aire acondicionado en las fachadas, o sobre la obligación de poner los mismos toldos, rejas o carpintería exterior o la colocación de otros elementos en las fachadas.

- La limpieza y el mantenimiento de las zonas comunes interiores (escalera, rellanos, portería, ascensor, azoteas...) es obligación de todo el vecindario; en cada comunidad suele haber unas normas para que este mantenimiento sea el adecuado.
- Otras normas pueden estar referidas a los animales domésticos, la evitación de ruidos en horarios de descanso del vecindario (portazos, volumen de la música o la televisión, puesta en marcha de electrodomésticos, reparaciones...)

El cumplimiento de estas y otras normas facilitan la convivencia vecinal y mejoran las condiciones de conservación del edificio. Se suelen adoptar por acuerdos tomados en las reuniones periódicas que cada Comunidad celebra.

Alojamiento temporal

En el caso de que se necesite un alojamiento provisional por un tiempo puede recurrir a hoteles, hoteles-apartamentos, pensiones, albergues o campings. Los hoteles se clasifican en categorías (una, dos, tres o cuatro estrellas) según los equipamientos, localización y servicios que prestan. Las tarifas suelen aumentar conforme aumenta el número de estrellas. Las pensiones y hostales suelen tener unas tarifas más económicas.



Puede obtener más información en:

OFICINA REGIONAL DE TURISMO DE MURCIA.

Plaza Julián Romea, 4 30001- MURCIA.

☎ 902 10 10 70. Fax: 968 27 77 42.

www.murciaturistica.es



En los casos en los que no disponga de medios para alquilar una habitación o por cualquier circunstancia necesita provisionalmente un alojamiento, existen algunas ofertas por parte de organizaciones sociales para que pueda alojarse por un tiempo determinado. En la última página de la guía encontrará direcciones y teléfonos, y también le podrán facilitar esta información en:

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INMIGRACIÓN Y VOLUNTARIADO
Avda. de la Fama, 3 Planta Baja.
☎ 900 25 50 00 / 968 36 60 30/ 968 36 25 89
🕒 De lunes a viernes. De 9:00 h. a 14,00 h.

Atiende en español, francés y árabe sobre temas específicos de inmigración.



Conceptos Clave

Alquiler: Cantidad que paga quien arrienda la vivienda a su propietaria o propietario; también llamada renta.

Arrendadora/Arrendador: La persona que es propietaria de la vivienda.

Arrendataria/Arrendatario: La persona que alquila la vivienda para vivir en ella, también se denomina inquilina o inquilino.

Cuenta Vivienda: Es una cuenta de ahorro bancario que se puede abrir cuando se tiene la idea de comprar una vivienda. Tiene beneficios fiscales, rebaja en los impuestos, similares a los que se obtienen después de haber adquirido la vivienda habitual.

Comunidad de Propietarias y Propietarios: Esta formada por todas las personas que tienen propiedades en un edificio. Vd es propietario de su vivienda pero también de las zonas comunes (entrada, patios, jardines, ascensor, escalera) y es correponsable junto con los demás de su mantenimiento y correcto funcionamiento. Para hacer frente a estos gastos se establecen unas cuotas que cada propietario o propietaria tiene la obligación de aportar.

Fianza: Cantidad equivalente a una mensualidad de alquiler que la persona arrendataria entrega a la persona arrendadora por adelantado para el pago de posibles daños o desperfectos ocasionados en la vivienda; en caso de que no se hayan producido estos daños será reintegrada al finalizar el contrato.

Impuesto Bienes Inmuebles (IBI): Impuesto municipal anual que cobra cada Ayuntamiento a las personas que son propietarias de una vivienda; se establece según la superficie, el barrio donde se ubica... En cada municipio hay unas tasas diferentes.

Superficie Construida (metros construidos): Es la superficie de la vivienda incluyendo muros, tabiques o terrazas o sea metros que realmente no son habitables, aunque forman parte de la vivienda.

Superficie Útil (metros útiles): Es la superficie de la casa descontando muros, tabiques, terrazas; es la superficie que realmente se puede utilizar. Suele ser un 15% menos que la superficie construida.

Superficie Total: Es la suma de la superficie construida más la parte proporcional que le corresponde de zonas comunes (espacios comunes a todo el vecindario: portal, escalera, jardines...)

Vivienda Habitual: Es la vivienda habitual de una familia, donde reside la mayor parte del tiempo; se usa para distinguirla de otras como las de vacaciones o segundas residencias; estas últimas no están sujetas a subvenciones ni a beneficios fiscales.

Vivienda Nueva (sobre plano): Es una vivienda que se vende y compra por primera vez y de la que no hay nada construido en el momento de la compra-venta; las promotoras presentan planos y proyectos.

Vivienda Nueva (en construcción): Igual que la anterior pero ya se ha iniciado la obra, puede estar la estructura. Estos dos casos tienen la ventaja de que quien compra puede hacer algún cambio (distribución, suelos, pinturas...). El inconveniente es que no se puede ver lo que se compra.

Vivienda Nueva Terminada: Es la que se compra ya finalizada por completo. Al revés que en las dos anteriores la ventaja es que se puede visitar y comprobar lo que se compra antes de tomar la decisión. El inconveniente: imposibilidad de cambios.

en esa edad y que las familias tienen el derecho y el deber de escolarizar a sus hijos e hijas menores de dieciséis años.

La educación obligatoria

La Educación Infantil comprende dos ciclos y no es obligatoria. El primer ciclo se desarrolla en escuelas infantiles o guarderías (desde los cuatro meses a los tres años); el segundo ciclo (desde los tres a los seis años) se desarrolla en los colegios.

La Educación Primaria es obligatoria y comprende seis cursos académicos normalmente se cursa entre los seis y los doce años (seis cursos).

La Educación Secundaria Obligatoria (ESO) es obligatoria y comprende cuatro cursos académicos que normalmente se cursan entre los doce y los dieciséis años.



Para la **escolarización** de sus hijos e hijas se debe dirigir al centro educativo más próximo a su domicilio o a la Concejalía de Educación de su Ayuntamiento; allí le informarán. **Generalmente el periodo de inscripción comienza en los meses anteriores al verano. Si su hijo o hija ha llegado a España una vez comenzado el curso, tiene el derecho y la obligación de ser escolarizado, de acuerdo a su edad y a los estudios que ya hubiera realizado, así como de recibir los apoyos necesarios para que se pueda incorporar con éxito a la escuela.**

Si tiene alguna duda o le surge algún inconveniente se puede dirigir a:

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

Avda. de la Fama, 15 – 300071 Murcia.

☎ Información General 968 27 98 73/968 27 98 74

☎ Servicio de Atención a la Diversidad 968 36 20 43

Becas y Ayudas de Estudio

Tanto la Consejería como el Ministerio de Educación disponen de becas de estudio; estas ayudas pueden ser para comedor, para libros, para transporte, para la matrícula, para alojamiento si la o el estudiante residen fuera de su domicilio habitual.

La cuantía de las ayudas y los requisitos para obtenerlas dependerán de:

- La situación económica de la familia (nivel de renta.)
- El nivel de los estudios (obligatorios, postobligatorios, universitarios).
- Otras circunstancias familiares (discapacidad, distancia entre el centro de estudios y la residencia familiar...)



Para solicitar una beca puede informarse o presentar solicitud en:

El centro educativo donde estudien sus hijos o hijas.

La Concejalía de Educación de su Ayuntamiento.

La Consejería de Educación.

☎ Información General 968 27 98 73/968 27 98 74

☎ Servicio de Promoción Educativa 968 27 98 65

El Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.

☎ 902 11 12 25 / 902 21 85 00

<http://www.mepsyd.es/educa/index.html>



La Educación Postsecundaria

A los dieciséis años finaliza la obligación de las familias y de las y los jóvenes de asistir a la escuela. Sin embargo el Gobierno continúa garantizando el derecho a la educación con una oferta encaminada a proveer al alumnado de una mejor y mayor preparación para la vida adulta y profesional. Es la denominada educación postsecundaria no obligatoria.

El Bachillerato. El bachillerato en sus diferentes modalidades, capacita para acceder a la formación profesional de grado superior y a los estudios universitarios. Se suele cursar entre los 16 y 18 años.

La Formación Profesional, prepara para el desarrollo de una profesión; existen dos niveles:

- **Ciclos Formativos de Grado Medio:** a partir de los 16 años y se precisa el título de Graduado o Graduada en ESO.

- **Ciclos Formativos de Grado Superior:** a partir de los 18 y se precisa el título de Bachillerato.



En el Capítulo II. EMPLEO Y RELACIONES LABORALES puede encontrar información más detallada sobre como puede Vd. mejorar su preparación profesional.

El recorrido más común o el que con más frecuencia se lleva a cabo es el que lleva desde la educación primaria a la secundaria y se obtiene el título de Graduado o Graduada en ESO. Después se continua el Bachillerato o bien la Formación Profesional para pasar al mundo laboral o continuar estudios universitarios.

	Niveles Educativos	Edad	Nº Cursos
No Obligatoria	Educación Infantil	0 - 6 años	6
Obligatoria	Educación Primaria	6 - 12 años	6
Obligatoria	Educación Secundaria Obligatoria (ESO)	12 - 16 años	4
No Obligatoria	Bachillerato	16 - 18 años	2
No Obligatoria	Formación Profesional Grado Medio	16 - 18 años	2
No Obligatoria	Formación Profesional Grado Superior	18 - 20 años	2

Pero si por cualquier motivo esto no ha sido así, existen otras opciones que resultan muy interesantes para jóvenes que no hayan obtenido una titulación durante el periodo de educación obligatoria y también para personas adultas que quieran continuar sus estudios.

Programas de Iniciación Profesional, para el alumnado que ha terminado la ESO pero no ha obtenido la titulación; prepara para un oficio y para la obtención del título de Graduado o Graduada en ESO.

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN.

Avda. de la Fama, 15. 30071 MURCIA.

ℹ Información General 968 27 98 73/968 27 98 74

www.educarm.es

www.mec.es

La Educación de Personas Adultas.

Es aquella oferta educativa que está dirigida a personas adultas (mayores de 18 años, excepcionalmente mayores de 16). Capacita para la obtención de titulaciones académicas; prepara para las pruebas de acceso a otros ciclos académicos y ofrece la posibilidad de realizar diversos aprendizajes (idiomas, alfabetización, carné de conducir...)



La **educación de personas adultas presencial**, es aquella con asistencia continuada a las clases y actividades en el centro de enseñanza; su mayor ventaja es el contacto directo y continuado con el profesorado y las relaciones con los colegas de estudios. En la **educación a distancia** los estudios se realizan en el propio domicilio, sin tener que desplazarse y se acude al centro de enseñanza en determinadas ocasiones. El teléfono o el correo electrónico suelen ser los medios de comunicarse con el profesorado; su mayor ventaja es el ahorro de tiempo y la organización de los horarios de estudio que más le convenga.

Educación Presencial:

- Enseñanzas básicas Nivel I y II: Enseñanzas orientadas al aprendizaje de lectura, escritura y cálculo, a un nivel que permita el desenvolvimiento en la vida cotidiana.
- Educación Secundaria para Personas Adultas (ESPA): Enseñanzas equivalentes a las de ESO para mayores de 18, encaminadas a la obtención del Graduado en ESO.

- Cursos de preparación para las pruebas libres para la obtención del **Título de Graduado en Secundaria** para personas mayores de 18 años.
- Cursos de Preparación para las pruebas de **Acceso a la Universidad para mayores de 25 años y a los Ciclos Formativos de Grado Superior**.
- Cursos de **Español para personas extranjeras**.
Alfa Carné: Curso destinado a preparar a aquellas personas que no saben leer ni escribir, para que puedan presentarse a las pruebas teóricas del carné de conducir.
- **Talleres de Desarrollo Personal:** Actividades de contenido diverso que ofrecen los Centros de Educación de Personas Adultas con la finalidad del desarrollo personal y el apoyo a la mejora de oportunidades laborales y profesionales.

Educación a Distancia:

- **Educación Secundaria para Personas Adultas a Distancia (ESPAD):** Enseñanzas equivalentes a las de ESO en la modalidad a distancia, encaminadas a la obtención del título de Graduada o Graduado en ESO.
- **Bachillerato a distancia:** Enseñanzas equivalentes a las de Bachillerato. Son dos cursos académicos.
- Curso preparatorio para las pruebas libres de acceso a **Ciclos Formativos de Grado Superior**.
- **Open English** (Inglés a distancia): Enseñanzas del Ciclo Elemental del Primer Nivel del Idioma Inglés (1º, 2º, 3º) de las Escuelas Oficiales de Idiomas, mediante la modalidad de educación a distancia.
- **Aulas Mentor** (Tutoría Telemática): Ofrece formación a distancia en diversos campos de conocimiento, tales como Informática, Educación, Electrónica, Medio Ambiente, Electrónica, etc.). Se obtiene certificado oficial.

Todas estas enseñanzas son públicas y gratuitas; se imparten en Centros de

Educación de Personas Adultas o en determinados IES (Institutos de Educación Secundaria). Los periodos de matriculación suelen ser en junio y septiembre; pero existen algunas excepciones, sobre todo en las Pruebas de Acceso. Infórmese en:

Información General de la Comunidad Autónoma: ☎ 012

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

Información General ☎ 968 27 98 73/968 27 98 74

Servicio de Educación Permanente ☎ 968 36 20 75

🕒 Lunes a Viernes de 9 h. a 14 h.

www.carm.es/educación

www.educarm.es

www.mentor.mec.es

CONCEJALÍAS DE EDUCACIÓN.

Ayuntamientos de la Región.



Escuelas de Idiomas.

Las Escuelas Oficiales de Idiomas son los centros públicos para la enseñanza de idiomas; la enseñanza es gratuita y el plazo de matrícula se abre en los meses de mayo-junio. Existen Escuelas Oficiales de Idiomas en los municipios de Caravaca de la Cruz, Cartagena, Lorca y Murcia; también se imparten estos estudios en Cieza, Molina de Segura, Yecla, San Javier, Mazarrón, Totana y Mula.

Homologación y Convalidación de Estudios y Titulaciones

Si Ud. desea convalidar u homologar los estudios y titulaciones obtenidas en su país de origen aquí en España puede hacerlo realizando los trámites establecidos. Las condiciones y requisitos dependen de varias circunstancias: país de origen, titulación o estudios que se quiera homologar o convalidar. En general es preciso tener en cuenta que:

- Se pueden homologar o convalidar estudios no universitarios y estudios universitarios; también se puede homologar solamente el grado obtenido (diplomatura o licenciatura) y también títulos y grados académicos de postgrado.
- La documentación que se presenta ha de ser documentación oficial, expe-

- dida por las autoridades académicas del país de procedencia.
- La documentación ha de estar traducida oficialmente, en el caso de que esté redactada en un idioma distinto al español.
- Se ha de presentar documentación original y fotocopia para su cotejo y compulsu o bien documentación fotocopiada previamente compulsada.

Para ampliar información y para tramitar la solicitud:

☎ Atención Ciudadana 060



MINISTERIO DE EDUCACIÓN POLÍTICA SOCIAL Y DEPORTE.

Centro de Información y Atención al Ciudadano (Sección de Información Educativa).

C/ Alcalá, 36. 28071 Madrid.

☎ 902 21 85 00 Fax: 91 701 86 48

<http://www.mepsyd.es/mecd/titulos/convalidacion.html>

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN MURCIA.

Área de Alta Inspección de Educación.

Avda. Alfonso X El Sabio, 6, 3ª planta 30008 MURCIA.

☎ 968-98 93 59

Estudios Universitarios

En la Región de Murcia existen dos universidades públicas ubicadas en Murcia y Cartagena y una universidad privada, la Universidad Católica San Antonio. También existe la posibilidad de cursar estudios universitarios a distancia, a través de la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia) que tiene sede en Cartagena y extensiones en Lorca, Caravaca y Yecla.



Para acceder a la Universidad ha de estar en posesión del título de Bachillerato o equivalente, o bien haber superado las Pruebas de Acceso a la Universidad para mayores de 25 años, o bien estar en posesión de un título universitario (diplomatura o licenciatura).

Puede obtener información en:

UNIVERSIDAD DE MURCIA.
 ☎ 968 36 30 00
 www.um.es

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA.
 ☎ 968 32 54 00
 www.upct.es

UNED.
 ☎ 902 38 88 88
 www.uned.es

UNED - Cartagena.
 C/ Ingeniero de la Cierva s/n 30203 Cartagena.
 ☎ 968 12 05 11 Fax: 968 52 06 11
<http://www.uned.es/ca-cartagena>

UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO.
 ☎ 968 27 88 01
 ww.ucam.edu



Enseñanzas artísticas.

Son los estudios encaminados a obtener formación y capacitación en teatro, música, danza, diseño, cerámica y otras actividades relacionadas. Se cursan en los Conservatorios, Escuela Superior de Arte Dramático y Escuela de Arte y Superior de Diseño.

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN.
 Información General ☎ 968 27 98 73 / 968 27 98 74
 www.educarm.es



Conceptos Clave

AMPA: Asociación de Padres y Madres, agrupa a los progenitores del alumnado que asiste a un determinado centro escolar; es interesante participar en estas asociaciones ya que organizan actividades, informan sobre becas y otros derechos y deberes del alumnado y sus familias.

Becas: Ayudas que proporcionan los gobiernos central (Ministerio de Educación) y autonómico (Consejería de Educación) para ayudar a las familias con aquellos gastos derivados de los estudios de sus hijos e hijas (comedor, transporte, alojamiento, libros...)

Colegio Público: Centro de enseñanza sostenido con fondos públicos y gestionado por la Administración Pública; se rige por la legislación vigente.

Colegio Privado Concertado: Centro de enseñanza sostenido con fondos públicos, aunque la gestión es de una empresa privada; la enseñanza es totalmente gratuita y se rige por las mismas leyes que los colegios públicos.

Colegio Privado: Centro de enseñanza gestionado por una empresa privada que cobra una cuota, generalmente mensual, por los servicios educativos que presta.

Concejalía de Educación: Departamento del Ayuntamiento encargado de temas educativos; puede proporcionar información general y especialmente sobre los procesos de escolarización (asignación de centro escolar).

Convalidación: La convalidación de estudios extranjeros de educación no universitaria supone la declaración de la equivalencia de aquellos con los correspondientes españoles, a efectos de continuar estudios en un Centro docente español. La convalidación es el reconocimiento oficial de la validez a efectos académicos de estudios superiores realizados en el extranjero, hayan finalizado o no con la obtención de un título, respecto de estudios universitarios españoles parciales que permitan proseguir dichos estudios en una Universidad española.

Escolarización: Se denomina así al hecho de incorporarse a un centro escolar para cursar los estudios obligatorios. Las leyes españolas reconocen el derecho a las familias a elegir el centro escolar al que quieren llevar a sus hijos e hijas. En el caso de que no existan suficientes plazas, se prevé un proceso de selección en el que se tendrán en cuenta: si hay ya menores de la misma familia matriculados en el centro, la proximidad al domicilio familiar (o del lugar de trabajo de alguno de los progenitores) al centro escolar; nivel de ingresos de la familia...

En España y más concretamente en la Región de Murcia, estos servicios pueden ser de carácter público o privado. Los servicios sanitarios privados son aquellos ofrecidos por empresas privadas que cobran directamente o a través de un seguro privado al paciente unos honorarios por sus servicios.

Los servicios sanitarios públicos se prestan a través del Servicio Murciano de Salud, son gratuitos para toda la ciudadanía que esté empadronada en algún municipio de la Región, con independencia de su nacionalidad.



Para cualquier información sobre la sanidad pública de la Región de Murcia se puede dirigir a la siguiente dirección:

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL USUARIO.
Consejería de Sanidad. Ronda de Levante, 11 30071 MURCIA.
☎ 968 36 61 58 / 968 36 22 98



Para acceder a estos servicios es necesario tener la Tarjeta Sanitaria (ver apartado Documentación) y conocer cual es el Centro de Salud asignado. Este suele ser el más cercano al domicilio donde se reside y que figura en el empadronamiento. En la página siguiente se ofrece un mapa con direcciones y teléfonos donde les pueden informar de los recursos a los que se debe dirigir según su municipio de residencia.

Cuándo acudir al Centro de Salud

Cuando una persona está enferma o necesita realizar alguna consulta médica puede acudir al Centro de Salud (también denominado ambulatorio) más próximo a su domicilio. Para que le puedan atender es necesario solicitar previamente una cita. Se puede solicitar, personalmente, en el propio Centro de Salud bien por teléfono o bien por Internet.



Cita previa: ☎ 902 14 00 22

WEB DE CITA PREVIA: www.murciasalud.es

GERENCIA ATENCIÓN PRIMARIA NOROESTE:

Bullas, Calasparra, Caravaca,
Cehegin, Moratalla

C/ Junquillo, s/n
30400 CARAVACA
☎ 968 70 21 74

**GERENCIA ATENCIÓN
PRIMARIA LORCA:**

Águilas, Lorca, Totana,
Puerto Lumbreras
C/ Floridablanca - 30800 LORCA
☎ 968 47 73 75



GERENCIA DE SALUD ATENCIÓN PRIMARIA ALTIPLANO

Jumilla y Yecla
C/ Juan Albert, s/n - 30510 YECLA
☎ 968 75 03 16

**GERENCIA ATENCIÓN PRIMARIA MURCIA
Y VEGA MEDIA:**

Albudeite, Alcantarilla, Alhama, Alguazas,
Blanca, Beniel, Ceuti, Cieza, Fortuna,
Librilla, Lorquí, Molina, Mula, Murcia, Ojos,
Torres de Cotillas
C/ Escultor Sánchez Lozano, 7, 2ª planta
30005 MURCIA
☎ 968 39 48 09

GERENCIA ATENCIÓN PRIMARIA CARTAGENA:

Cartagena, Fuente Álamo, La Unión, Los Alcázares,
Mazarrón, San Javier, San Pedro del Pinatar, Torre-Pacheco
C/ Cabrera, s/n. Barriada Virgen de la Caridad.
30203 CARTAGENA
☎ 968 50 68 85

A través del Centro de Salud se pueden acceder a los siguientes servicios:

- Atención del médico o médica de familia para enfermedades menos graves o derivación al médico especialista o a otros servicios sanitarios (planificación familiar, salud mental, asistencia domiciliaria, servicio de enfermería, dentista...)
- Las vacunaciones según el calendario establecido.
- Atención al embarazo y preparación para el parto.
- Revisiones pediátricas que es necesario realizar cada cierto tiempo a los niños y niñas, aunque no estén enfermos...
- Algunas pruebas diagnósticas: análisis de sangre y orina, radiografías...

- Seguimiento y atención de enfermedades crónicas: diabetes, colesterol, hipertensión o postoperatorios; pequeñas curas.
- Información y gestión de trámites sanitarios: tarjetas sanitarias, bajas laborales, cambio de médico o de centro de salud...

Cuándo acudir a los servicios de urgencias

La atención de urgencia está pensada para situaciones graves e imprevistas o en el caso de personas que padecen enfermedades crónicas y sufren una recaída. Algunos ejemplos de situaciones de urgencia pueden ser:



- Accidentes de tráfico con heridos.
- Problemas de corazón como infarto o angina de pecho.
- Intoxicaciones graves por ingerir medicamentos u otros productos.
- Desmayos, pérdida de consciencia o desvanecimientos.
- Accidentes o incendios donde haya personas afectadas.
- Otras situaciones en las que se pueda perder la vida (hemorragias, ataques de epilepsia...)

Urgencias sanitarias: ☎ 061

Urgencias ☎ 112

Los Hospitales

Los Hospitales son los centros sanitarios destinados a enfermedades o situaciones que requieren el ingreso y la estancia durante varios días de la persona enferma: realización de diagnósticos, enfermedad grave, operaciones quirúrgicas, partos... En la Región de Murcia existen varios hospitales, cada uno de ellos atiende una zona de la Región. Según donde Vd. resida tendrá su hospital de referencia. Normalmente el ingreso a un hospital lo ordena el médico o médica de familia de su centro de salud, o un médico o médica especialista.



Puede obtener información sobre el Hospital al que se tiene que dirigir en:

- Su Centro de Salud.
- www.murciasalud.es
- ☎ 968 36 58 54 de la Consejería de Sanidad.

Listas de Espera

Es importante saber que el acceso a ciertas prestaciones sanitarias no se realiza de manera inmediata sino que se entra en lista de espera hasta poder recibir atención. Los plazos máximos de espera son los siguientes:

Primeras consultas del especialista	50 días naturales
Intervenciones Quirúrgicas	150 días naturales
Pruebas Diagnósticas (TAC, resonancia magnética, ecografía, mamografía, endoscopia, hemodinámica, ecocardiografía y ergometría)	30 días naturales

Si necesita información sobre su situación en la lista de espera, se puede dirigir al ☎ 968 36 52 22 de la Consejería de Sanidad.

La medicación



Los medicamentos que indican los médicos han de comprarse en las farmacias que son los únicos establecimientos autorizados para su venta. En la farmacia se ha de presentar la receta médica emitida por el médico y, en algunos casos, la tarjeta sanitaria. Generalmente, se abona un porcentaje sobre la cantidad total que vale el medicamento; hay algunas excepciones como las de las personas jubiladas que no abonan nada. Es muy importante seguir las recomendaciones médicas a la hora de tomar los medicamentos: no abandonar el tratamiento con anterioridad a la fecha establecida y tomar las cantidades indicadas.

Las farmacias tiene horario comercial, algunas están autorizadas para abrir las veinticuatro horas del día. Pero siempre hay algunas farmacias de guardia que están abiertas durante la noche. En la fachada exterior de todas las farmacias existe un cartel informativo sobre las farmacias de guardia en ese día.

Los recorridos más frecuentes que se realizan por el sistema sanitario son los siguientes:

- 1 Ante un síntoma de enfermedad (dolores molestos y persistentes, fiebre, vómitos o cualquier otro tipo de malestar) o bien por necesidad de realizar una consulta de otro tipo o de solicitar una revisión u otra atención especializada se acude a los servicios de atención primaria. Ubicados en los Centros de Salud, prestan asistencia en consultas, realización de pruebas, cirugía menor, vacunaciones, seguimiento de embarazos, preparación al parto... y otros servicios.
- 2 Si la doctora o el doctor que la atiende en el Centro de Salud, considera que ha de hacerse otras pruebas o que necesita un diagnóstico más completo lo puede enviar a la atención especializada. Le atenderá un médico especialista en alguna de las áreas médicas relacionadas con su problema de salud. traumatología, ginecología, cardiología... Este especialista puede recomendarle nuevas pruebas o nuevas medicaciones o hábitos de vida o bien puede recomendar su hospitalización para mejorar el diagnóstico o para realizar alguna intervención.
- 3 Si su problema de salud es grave o surge de manera imprevista: a lo largo de la noche o en un fin de semana, o se ha producido un accidente entonces se le atenderá desde la atención de urgencias; ésta se realiza en algunos centros de salud y en los hospitales.

En este último caso infórmese en el Teléfono de Urgencias Médicas ☎ 061.

Atención al Usuario

Cuando hacemos uso de los servicios sanitarios estamos ejerciendo un derecho de ciudadanía y tenemos el deber de cumplir las normas de funcionamiento de los Centros de

Salud u Hospitales donde nos atienden. Seguir las indicaciones y consejos del personal sanitario; no invadir espacios privados del centro; evitar ruidos, hablar en voz baja, usar el modo silencioso del teléfono móvil o mantenerlo apagado; respetar el descanso y la intimidad de otros enfermos que compartan con nosotros habitación o salas de espera... en fin tener en cuenta normas básicas de respeto para mejorar la convivencia y las relaciones con el personal que cuida de nuestra salud.



En todos los Centros de Salud y Hospitales existe un Servicio de Atención al Usuario.

Si usted quiere realizar alguna sugerencia, queja o reclamación ha de dirigirse a este departamento. También le pueden atender si usted tiene dudas sobre su tratamiento médico o sobre el funcionamiento del centro sanitario.

También puede dirigirse a:

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DEL USUARIO.
 Consejería de Sanidad. Ronda de Levante, 11 - 30071 MURCIA.
 ☎ 968 36 61 58 / 968 36 22 98



Conceptos Clave:

Atención Primaria: Es la atención más básica que se presta desde los centros de salud. Atiende el médico o médica de familia que es quien conoce más de cerca las necesidades y circunstancias de cada paciente y los tratamientos o diagnósticos que requiere.

Atención Especializada: Se accede a través de los servicios de atención primaria o de los servicios de urgencia; después de que el personal sanitario haya valorado que la situación de la persona enferma requiere de la realización de un diagnóstico y una atención especializada.

Atención a Domicilio: En aquellos casos en los que la persona enferma esté inmovilizada o no sea aconsejable su traslado, se puede solicitar la asistencia médica a domicilio.

Centro de Salud: Son los centros donde se realiza la atención primaria. Es el recurso sanitario más próximo a la ciudadanía; desde aquí se prestan los servicios sanitarios básicos y se deriva, en caso necesario, a los servicios de atención especializada.

Hospital de Referencia: Centro hospitalario al que le corresponde acudir según su lugar de residencia o especialidad médica que se precise.

Planificación Familiar: Son los servicios médicos que ayudan a evitar embarazos no deseados o bien ayudan quienes desean un hijo y no pueden tenerlo, a conseguir un embarazo. El acceso a estos servicios se realiza a través del médico o médica de cabecera.

Prevención en la Salud: Conjunto de acciones que puede realizar un individuo por sí mismo o con la ayuda de los servicios sanitarios para aumentar su salud y reducir las posibilidades de enfermar. Una alimentación equilibrada, las vacunaciones, la realización de una actividad deportiva, el evitar la automedicación pueden ser algunas de estas acciones.

Sanidad Privada: Conjunto de recursos y de servicios sanitarios propiedad de empresas privadas que prestan servicios de salud. Para acceder a estos servicios es preciso abonar las tarifas correspondientes o bien adscribirse a un seguro privado.

Sanidad Pública: Conjunto de recursos y servicios destinados a preservar y proteger la salud de la ciudadanía y a garantizar el derecho a la salud. Se financian con los impuestos, los gestiona la administración pública y los servicios que prestan tienen un carácter universal (para toda la ciudadanía) y gratuito o semigratuito. Para recibir sus servicios es precisa la afiliación a la Seguridad Social.

Seguro Médico Privado: El seguro médico privado permite el acceso a la sanidad privada. La persona que contrata este seguro abona una cuota mensual que varía según los servicios sanitarios que contrata. En el precio de la cuota influye también la edad, el sexo y el estado de salud.

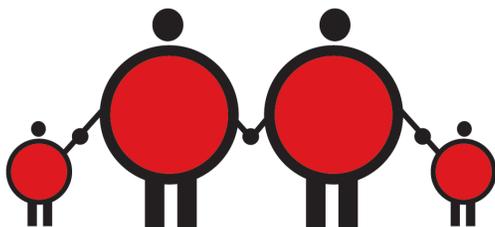
Servicio Murciano de Salud: Es el organismo autonómico responsable de la gestión y prestación de asistencia sanitaria a la ciudadanía en la Región de Murcia. Adscrito a la Consejería de Sanidad.

Servicio Salud Bucodental: Es el programa de atención a la salud budodental que presta el Servicio Murciano de salud a los niños y niñas con edades comprendidas entre los 6 y 12 años. Encaminado a la prevención de caries y la enfermedad periodontal.

Servicio Salud Mental: Los servicios de salud mental atienden trastornos mentales o emocionales que han de ser atendidos por equipos especializados; es el médico de cabecera quien remite a este especialista.

Tarjeta Sanitaria: Es el documento que le identifica como persona usuaria del Servicio Murciano de Salud. Es imprescindible para recibir atención médica y para obtener el descuento en la compra de medicamentos. Es personal e intransferible, se identifica con el Código Individual de Paciente (CIP).

Consentimiento del Paciente: Para poder realizar cualquier intervención quirúrgica o exploración que comporte un riesgo para su salud, se precisa su acuerdo escrito. Su médico le informará detalladamente sobre los riesgos que corre y si Vd. está de acuerdo tendrá que firmar un documento denominado consentimiento informado para poder realizar la prueba o intervención.



SERVICIOS SOCIALES ● ● ● ● ● ● ● ●

Los Servicios Sociales son un conjunto de servicios y recursos prestados por la Comunidad Autónoma y los Ayuntamientos de la Región de Murcia que tiene por objeto garantizar la igualdad de oportunidades entre toda la ciudadanía en el acceso a los recursos, servicios y prestaciones a los que tengan derecho.

Los Servicios Sociales de Atención Primaria

Constituyen un conjunto de servicios básicos de información, orientación, apoyo y atención social a la ciudadanía que se presta a través de la RED PÚBLICA REGIONAL DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA. Estos centros dependen de los Ayuntamientos, suelen estar adscritos a las Concejalías de Servicios Sociales, Política Social o Bienestar Social y atienden a todas personas que residan en la población o barrio en el que se ubican.

Estos Centros son la puerta de acceso a todo el sistema público de Servicios Sociales, orientan al recurso adecuado y, cuando es preciso, derivan a los servicios especializados.

Los Servicios Sociales Especializados

Están dirigidos a personas o colectivos que, por sus condiciones de edad, sexo, discapacidad u otras circunstancias, precisen de atención especializada (centros residenciales, centros de acogida, servicios de valoración y diagnóstico de una discapacidad, en prestaciones económicas, situación de emergencia social...)



¿Para qué y cuándo dirigirse a los servicios sociales?

- En los casos de estar en una situación familiar o personal (escasez de recursos, minusvalía, familia numerosa, desempleo, familias monoparentales, drogodependencias... en la que se precise de prestaciones o recursos socioeconómicos.
- Apoyo en los procesos de escolarización, socialización y educación de menores (apoyo escolar, matriculación, becas, actividades de ocio y tiempo libre...)
- Cuando existe una problemática familiar o personal que precisa de asesoramiento, atención y apoyo psicológico.
- Para recibir asesoramiento y apoyo jurídico en trámites o demandas referidas a pensiones, malos tratos, separaciones y otros.

- Cuando se necesita información sobre cómo acceder a recursos y servicios: formación, empleo, vivienda, atención sanitaria...
- Para recibir asesoramiento e información en casos de violencia familiar o de violencia de género.
- Cuando se está en una situación de precariedad o desamparo y se precisan servicios como alojamiento temporal o manutención.
- Para solicitar el informe municipal de inserción social cuando se solicita la autorización de residencia y trabajo por arraigo.
- Las personas dependientes (la tercera edad, enfermedad, discapacidad) que necesitan apoyo económico u otros servicios (teleasistencia, centros de día, ayuda a domicilio, tramitación de pensiones y ayudas, residencia...)
- En el caso de las personas con discapacidad para realizar el reconocimiento de minusvalía.



¿Cómo acceder a los servicios sociales?

Se puede acceder directamente dirigiéndose a un Centro Municipal de Servicios Sociales o bien pidiendo cita previa con la trabajadora o el trabajador social. Se ha de dirigir al Centro de Servicios Sociales que le corresponda según su domicilio de empadronamiento. Puede obtener información en:

- Ayuntamientos.
- Teléfono de Atención Ciudadana 012.
- Servicios Sociales de Atención Primaria.
Consejería de Política Social. Servicios Centrales.
Avda de La Fama nº 3. 3ª planta 30003 - MURCIA.
☎ 968 36 66 57 / 968 36 22 40.



Si se encuentra en una situación de emergencia (desalojo, maltrato a menores, enfermedad grave, violencia de género u otra) se debe dirigir al ☎ 112. Aquí le sabrán orientar y le pondrán en contacto con el recurso o servicio correspondiente.



Si necesita realizar alguna sugerencia o reclamación con respecto a la atención que ha recibido en algún Centro de Servicios Sociales puede dirigirse al ☎ 900 71 27 36 en horario de 9,00 h. a 14,00 h.

Otros Puntos de Información que pueden ser de su interés son:

DIRECCIÓN GENERAL DE INMIGRACIÓN Y VOLUNTARIADO

Avda de La Fama nº 3 . 2ª planta 30003 - MURCIA.

☎ 968 36 26 62

INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL (IMAS)

C/ Alonso Espejo, 7. 30007 - MURCIA.

☎ 968 362 083

INSTITUTO DE LA MUJER DE LA REGIÓN DE MURCIA

Avda. Infante Juan Manuel, 14, 5ª planta 30003 - MURCIA.

☎ 968 36 26 62

PROGRAMA DE ATENCIÓN AL MALTRATO INFANTIL

Avda. 1º de Mayo, nº 1 (Edif. Torres Azules) Torre C. 30006 - MURCIA.

☎ 968 27 29 74

OFICINA REGIONAL DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

☎ 968 23 23 07

TELÉFONO DEL ALZHEIMER DE LA REGIÓN DE MURCIA

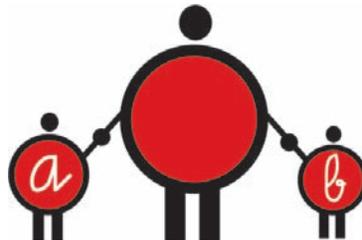
☎ 900 720 526

TELÉFONO VIOLENCIA DE GÉNERO

☎ 016

TELÉFONO LEY DE DEPENDENCIA

☎ 900 40 60 80





Conceptos Clave

Centro de Servicio Social Municipal: Es el centro municipal, dependiente del Ayuntamiento que presta los servicios sociales a la población residente en ese municipio. Está atendido, como mínimo, por una trabajadora o trabajador social; pero también pueden disponer de especialistas en educación, psicología, temas jurídicos, personal médico,...

Discapacidad: Es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. (OMS). Las personas con una discapacidad tienen derecho a recibir los apoyos que necesiten para una integración completa en la sociedad; desde los servicios sociales se realiza un trabajo de apoyo a estas personas.

Familia Monoparental: Es aquella familia formada por los hijos e hijas y uno sólo de los dos progenitores (el padre o la madre); desde los programas de Servicios Sociales se presta una especial atención y apoyo a estas familias.

Familia Numerosa: Es aquella familia formada por los dos progenitores y tres o más hijos e hijas; se considera también como numerosa si el número de hijos es menor de tres pero algún miembro de la familia padece discapacidad. Existen diversas ayudas económicas y apoyos para estas familias.

Instituto Murciano de Acción Social (IMAS): Se encarga de gestionar y tramitar las prestaciones económicas a las personas que por cualquier situación tienen derecho a percibir las, además de desarrollar programas de apoyo a diversos colectivos sociales. Forma parte de la Consejería de Política Social, Inmigración y Mujer.

Maltrato infantil: Se trata de situaciones de violencia física o psíquica o de abandono de los niños y niñas, realizados por su familia, por una institución o por otras personas (palizas, abandono escolar, falta de higiene y cuidados, abusos sexuales...). Estos hechos se consideran delitos y están penados por la ley. La Consejería de Política Social y los Ayuntamientos tienen el deber de atender estas situaciones y disponen de recursos y programas especiales para ello.

Trabajadora/Trabajador Social: Especialista que atiende, orienta y asesora al público que acude a un Centro Municipal de Servicios Sociales; también pueden actuar en centros sanitarios, educativos...

Violencia de Género: Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en el vida privada. (ONU). Estos hechos se consideran delitos y están penados por la ley. La Consejería de Política Social y los Ayuntamientos tienen el deber de atender estas situaciones y disponen de recursos y programas especiales para ello.

Violencia Familiar: Son los actos de violencia que se producen dentro de una familia; puede ser entre la pareja o de los padres a los hijos, entre los hermanos o de los hijos e hijas hacia sus progenitores. Estos hechos se consideran delitos y están penados por la ley. La Consejería de Política Social y los Ayuntamientos tienen el deber de atender estas situaciones y disponen de recursos y programas especiales para ello.



La oferta de teatro se realiza a través de una red de teatros repartidos en varios puntos de la Región. Generalmente se hace una programación trimestral; esta programación está disponible en las Oficinas de Turismo, en las Concejalías de Cultura de los Ayuntamientos y también suele aparecer en los distintos medios de comunicación (prensa, tv, radio).

Las salas de exposiciones y museos albergan exposiciones permanentes y también temporales de pinturas, esculturas y de otras manifestaciones artísticas (cerámica, vidrio, fotografía...). La entrada generalmente es gratuita. Cierran domingos tarde y lunes todo el día. Ampliar información en:



DIRECCIÓN GENERAL DE BELLAS ARTES Y BIENES CULTURALES.
Plaza de Fontes, 2 30001 MURCIA.
☎ 968 27 97 15
www.museosdemurcia.com

Las actuaciones musicales son muy diversas. Las organizadas por empresas privadas son más caras que las que organizan los centros públicos. En la Región de Murcia son muchos los espacios que programan música: teatros, centros culturales.

En la Región se organizan diversos festivales y ciclos de música que recogen diversos estilos y orígenes; también diversidad de precios, algunos son gratuitos. Suelen programarse en verano y primavera ya que algunos de ellos son al aire libre. La Mar de Músicas (Cartagena), Murcia Tres Culturas (Murcia), Festival de Barranda (Caravaca), Festival de Orquestas Jóvenes (Murcia), Spirellia (Lorca) son algunos de ellos.

En la Región de Murcia existe una Red de Bibliotecas que permite a la ciudadanía la práctica de la lectura de manera gratuita. En las bibliotecas existe un fondo de libros de todas las materias; también revistas, cine y música a la que se puede tener acceso en la propia biblioteca o también se pueden llevar al propio domicilio mediante el sistema de préstamo. También se puede acceder gratuitamente a Internet.





Para utilizar el servicio de préstamo de una Biblioteca Pública, es necesario hacerse el carné; es gratuito y lo hacen en la propia biblioteca. En www.bibliotecaregional.carm.es puede encontrar el catálogo de fondos de toda la Red de Bibliotecas Públicas de la Región.

Actividades deportivas

La oferta de actividades deportivas también se realiza desde los Ayuntamientos a través de las Concejalías de Deporte. En todas las ciudades y pueblos existen instalaciones deportivas que permiten, según su tamaño y acondicionamiento, la práctica de diferentes deportes. El plazo para la inscripción en estas actividades se suele abrir en los meses de septiembre, octubre; suele pagarse una matrícula de inscripción y una mensualidad, mientras se practica la actividad; también se pueden alquilar por horas algunas de las instalaciones para la práctica deportiva.

También existen asociaciones y federaciones deportivas que se dedican a la práctica y promoción de algún deporte: ciclismo, senderismo, montañismo...



En la página WEB de su Ayuntamiento o en la Concejalía de Deporte podrá informarse de cual es la oferta deportiva en su municipio.

Turismo y Ocio

Otras alternativas para el tiempo de ocio son las visitas turísticas o culturales a diversos municipios de la Región; se suelen organizar a través de las Oficinas de Turismo o de asociaciones culturales; suelen ser gratuitas o semigratuitas.

- Rutas culturales: monumentos, museos, yacimientos...
- Rutas naturales: senderismo, recorridos por los espacios naturales de interés, actividades de educación ambiental...
- Rutas gastronómicas: mercadillos artesanales, restaurantes, bodegas...
- Fiestas populares de cada pueblo o barrio.



En fin, la oferta es muy amplia y permite conocer nuevos espacios y relacionarse con otras personas.

Más información:



AYUNTAMIENTOS.
OFICINAS DE TURISMO.
www.murciaturística.es



Conceptos Clave

Biblioteca Pública: Recurso cultural que dispone de un catálogo de libros, CD, DVD, revistas, periódicos... que se pueden consultar en el mismo local o bien llevarse al propio domicilio mediante el sistema de préstamo. Existen bibliotecas públicas en todos los municipios y en las ciudades más grandes existen bibliotecas en los barrios o pedanías. Disponen de conexión gratuita a Internet.

Centro Cultural Municipal: Centros dependientes, normalmente, de las Concejalías de Cultura de los Ayuntamientos que realizan la programación cultural a nivel municipal.

Concejalía de Cultura: Departamento municipal responsable de la programación cultural del municipio.

Filmoteca: Organismo encargado de coleccionar, conservar y poner a disposición del público, películas de cine y de vídeo.

Hemeroteca: Archivo de prensa diaria u otras publicaciones periódicas que permite consultar sus contenidos, una vez pasado el tiempo; suelen estar ubicados en las Bibliotecas.

Museo: Institución permanente sin fines lucrativos al servicio de la sociedad que

adquiere, conserva y presenta con fines de estudio, educación y disfrute, obras y testimonios de creadores y creadoras en diversas especialidades (arqueología, pintura, escultura, artesanías, fotografía...) y momentos de la historia.

Patrimonio Cultural: "Conjunto de bienes, muebles e inmuebles, materiales e inmateriales, propiedad de particulares, de instituciones y organismos públicos o semi-públicos, que tengan un valor excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte y de la ciencia y que, por lo tanto, sean dignos de ser conservados por las naciones y pueblos conocidos por la población, a través de las generaciones como rasgos permanentes de su identidad" (UNESCO).

Polideportivo: Conjunto de instalaciones que permiten la práctica de distintos deportes. Dentro de los polideportivos suelen estar las pistas para la práctica de diferentes deportes (tenis, volea, fútbol sala, atletismo...)

Piscina Municipal: Instalación para el baño público y la práctica de la natación. Existen en la mayor parte de municipios; tiene un horario muy amplio y unos precios muy interesantes.



TRANSPORTES



Los desplazamientos dentro de la Comunidad Autónoma de Murcia, dado su tamaño y el de los municipios que la forman, se realizan por carretera o por ferrocarril. Para el desplazamiento dentro de una misma ciudad o pueblo se usan líneas de autobús urbano y para desplazamientos más largos entre municipios o bien entre Comunidades Autónomas existen líneas interurbanas y también líneas de cercanías o de largo recorrido por ferrocarril.

En el **autobús urbano**, los billetes se pueden comprar en el propio autobús. Los bonos de varios viajes abaratan el costo del billete; con bonificaciones para estudiantes, familias numerosas o personas jubiladas.

Sobre **líneas urbanas** en la ciudad de Murcia puede obtener información en www.latbus.com y en el ☎ 968 25 00 88. En la ciudad de Cartagena se puede dirigir a www.alsa.es y el teléfono de atención ☎ 902 42 22 42. En otras localidades se puede obtener la información en el Ayuntamiento o en la Oficina Municipal de Turismo.

Los autobuses urbanos inician su servicio a primera hora de la mañana, entre las 7,00 y 7,30 y lo suelen terminar por la noche entre las 22,00 y 22,30. En algunas ocasiones puede haber horarios especiales. Por ejemplo el **Búho Bus** servicio de transporte nocturno de viajeros que realiza su trayectos entre las 22,00 h y las 05,00 h de la noche, los viernes, sábados y vísperas de festivos.

Para **líneas interurbanas y otros viajes** es conveniente reservar el billete con antelación; se puede informar en las estaciones de autobuses de cada localidad.

Los desplazamientos más largos se pueden realizar en tren o en avión. Las estaciones de tren que prestan un mayor servicio en este tipo desplazamientos son las de Murcia y Cartagena. La información más completa sobre tarifas, horarios, ofertas y también para la reserva anticipada de billetes la puede obtener en el ☎ 902 24 02 02 y en www.renfe.es

Las **líneas de tren de cercanías de la Comunidad Autónoma de Murcia** comunica las localidades de Murcia, Alcantarilla, Librilla, Alhama, Totana, Lorca y Águilas y las de Murcia, Orihuela, Elche y Alicante. En estas líneas el billete se adquiere en la estación antes de subir al tren; si le piden el billete y no lo lleva, le pueden sancionar. También existen bonos de varios viajes o tarjetas de bonificación que resultan más económicas.

El aeropuerto de la Región de Murcia es el de San Javier, aunque por su cercanía es muy utilizado el aeropuerto de Alicante. Desde la ciudad de Murcia y desde otras ciudades suele haber servicio de auto-



buses que comunican la ciudad con los aeropuertos. Para más información en el ☎ 902 40 47 04 y en www.aena.es.

El taxi es un servicio privado de transporte por carretera que se puede utilizar para desplazamientos urbanos e interurbanos. Es más caro que el autobús. Las tarifas están preestablecidas y dependen del tiempo de recorrido y de la cantidad de trayecto; también hay diferencia entre las tarifas diurnas y nocturnas. Existe una tarifa para el centro urbano y otra para los alrededores.

En caso de desplazamientos más largos es necesario consultar el precio antes de iniciar el viaje. El desplazamiento dentro de la ciudad es el más económico; pero existen unos límites en los que la tarifa cambia a interurbana y aumenta el coste; aunque suele haber carteles que lo indican es conveniente asegurarse del tipo de recorrido que vamos a realizar y sus tarifas antes de contratar el servicio. Los taxis se pueden coger en las paradas que hay en distintos puntos de la ciudad o población; mientras circulan por la calle si llevan el cartel de libre o mediante llamada telefónica.

Existe también la posibilidad de alquilar un vehículo. En las Páginas Amarillas y en Internet puede encontrar información sobre las empresas de alquiler.



Para el transporte por carretera en vehículo propio es obligatorio disponer de la documentación actualizada: el permiso de conducir, el impuesto de circulación, el seguro del automóvil y la documentación del mismo.



Conceptos Clave

Bajada de Bandera: Es la cantidad mínima que cobra un taxi, cuando inicia un servicio; a esta cantidad se le añade la tarifa correspondiente según el tiempo y el recorrido del desplazamiento.

Bonos de Transporte: Suele ser una tarjeta o carné que contiene un número determinado de billetes de viaje (autobús, tren, metro...) que se pagan previamente y permiten realizar el trayecto sin tener que abonarlo en el momento. Tienen la ventaja de no tener que disponer de monedas en efectivo a la hora de tomar el medio de transporte y el de ser más barato que el billete individual. El precio dependerá del número de viajes y también del tipo de abono, existen precios especiales para estudiantes, familias numerosas, personas de la tercera edad...). Se puede comprar en el propio autobús, en las estaciones de tren y también en las oficinas dispuestas para ello.

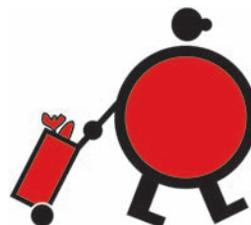
RENFE: Empresa pública que presta en España los servicios de transporte por ferrocarril, tanto en las líneas de cercanías como en los trayectos más largos.

Transporte Urbano: Es el que realiza trayectos dentro del casco urbano de la población.

Transporte Interurbano: Es el que realiza trayectos entre distintas poblaciones; en este caso las tarifas son mayores, tanto en taxis como en autobuses.

Tren Cercanías: Son las líneas de ferrocarril que unen poblaciones cercanas, dentro de la misma Región o entre regiones próximas; suelen tener horarios muy continuados a lo largo del día.





COMERCIO Y CONSUMO

El intercambio comercial es una actividad muy antigua que ha ido cambiando y evolucionando conforme se transforman y cambian las sociedades. Actualmente el desarrollo de los sistemas de transporte y comunicación, la publicidad, y el aumento del poder adquisitivo en las sociedades occidentales ha traído un aumento importante de los intercambios comerciales.

Ha cambiado el tipo de productos que se consumen: consumimos productos alimenticios, vestimenta, energía (electricidad, gas, petróleo...) vivienda, electrodomésticos... y también consumimos servicios públicos y privados (telefonía, sanidad, educación, transportes...)



OMIC

Estas nuevas situaciones de consumo han hecho necesarias una serie de normas que permitan la protección de las y los consumidores; este conjunto de normas constituyen los derechos que tenemos como consumidoras o consumidores. En la Región de Murcia existe una red de Oficinas Municipales de Atención al Consumidor (OMIC) que dependen de los Ayuntamientos y se ocupan de informar, orientar y asesorar a la ciudadanía en materia de consumo. Así mismo, se ocupan de recibir y tramitar las quejas, denuncias o reclamaciones que se realicen en materia de Consumo.

¿Cómo reclamar? ¿Qué pasos sigue una reclamación?



1 La primera reclamación puede ser directamente ante la empresa o establecimiento para intentar llegar a un acuerdo; puede ser verbal o por escrito, se

recomienda que sea por escrito para que quede constancia. Si se alcanza este acuerdo y le resuelven su petición ya estará solucionada su demanda. En caso contrario será necesario presentar una hoja de reclamación.

- 2 Solicitar en el establecimiento que le ha vendido el producto o le ha prestado el servicio una hoja de reclamaciones. Todos los establecimientos de la Región de Murcia, tiene la obligación de disponer de estas hojas y de entregarlas a la clientela que se las solicite. La hoja de reclamaciones ha de llevar el membrete con el escudo de la Comunidad Autónoma de Murcia y tiene tres copias: una azul, una roja y una verde.
- 3 Rellenar la hoja de reclamación en la que habrán de constar sus datos, los del establecimiento, así como la descripción del motivo de la reclamación y lo que Vd. solicita. Firme la hoja.
- 4 Entregue la copia azul al establecimiento y conserve la copia roja y la verde.
- 5 Diríjase a la Oficina de Atención al Consumidor (OMIC) de su municipio y entregue la copia roja; la verde la conserva Vd. como resguardo.
- 6 La OMIC se pondrá en contacto con el establecimiento y procurará llegar a un acuerdo para solucionar su demanda. También se dirigirá a Vd. para informarle de cómo se ha resuelto la cuestión y, en caso de no haberse resuelto, para informarle sobre los pasos que tiene que dar.

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO.

C/ Calderón de la barca, 14 – Ed. Atlas, 1ª planta. 30071- MURCIA.

☎ 968 35 71 88

TELÉFONO REGIONAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR.

☎ 901 501 601

INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO.

Dirección: Príncipe de Vergara, 54. 28006 - Madrid - España.

☎ 918 22 44 40 / 918 22 44 63

RECLAMACIONES SOBRE SERVICIOS FINANCIEROS.

Banco de España. C/ Alcalá, 48 28 014 - MADRID.

☎ 91 338 65 30

www.bde.es/clientebanca/



RECLAMACIONES SOBRE TELECOMUNICACIONES.
 Oficina de atención al Usuario de Telecomunicaciones.
 ☎ 901 33 66 99
 www.usuarioteleco.es



Algunas cuestiones a tener en cuenta antes de realizar una compra o contratar un servicio.

- Comprobar el precio que nos va a costar, los precios han de estar visibles; en caso de que sea una reparación o unas obras en la vivienda es conveniente pedir presupuesto por escrito.
- Cuando se quiere finalizar la relación con una empresa que nos presta un servicio (telefonía...) es conveniente hacerlo por escrito; así queda constancia y se evitan malentendidos y retrasos.
- Leer bien el etiquetado u otra información del producto: fecha de caducidad, en su caso, descripción técnica de componentes y de prestaciones...
 En el caso de que vaya a contratar la realización de un servicio es conveniente que conozca Vd. previamente, las condiciones de dicha prestación (duración, horarios, tipo de servicios, lugar en el que se prestan...)
- Pedir la correspondiente factura o tique de compra; para cualquier reclamación posterior o la devolución del producto será imprescindible presentar alguno de estos dos documentos.

Formas de pago

Cualquier servicio o producto que se consuma puede ser pagado en efectivo, cuando se abona con dinero en metálico o a crédito si se abona mediante tarjeta. El pago con tarjeta puede ser de pago inmediato cuando el importe total se carga en su cuenta o aplazado. El pago a plazos suele tener unas condiciones especiales que debe Vd. conocer: intereses, número de plazos, y justificante de ingresos (nómina, boletín de cotización de autónomos...), penalización en caso de impago de algún plazo.



Conceptos Clave

Fecha de Caducidad: En los alimentos perecederos y envasados ha de constar la fecha de envase y la fecha de caducidad; a partir de esa fecha el producto ya no ha de estar a la venta.

Hojas de Reclamaciones: Son los impresos oficiales que la ciudadanía usa para comunicar a las Administraciones Públicas competentes en materia de consumo que se ha presentado un conflicto o desacuerdo en un intercambio comercial o de servicios. En la hoja de reclamación se explican los hechos y se solicita una solución o compensación.

Rebajas: Periodos durante los cuales los establecimientos comerciales bajan los precios que han mantenido durante la temporada. Los periodos de rebajas legalmente establecidos son dos a lo largo del año: las de invierno desde el 7 de enero al 28 de febrero y las de verano: desde el 1 de julio al 1 de septiembre. En rebajas los comercios han de mantener todas sus condiciones sobre devolución, etiquetado, etc.

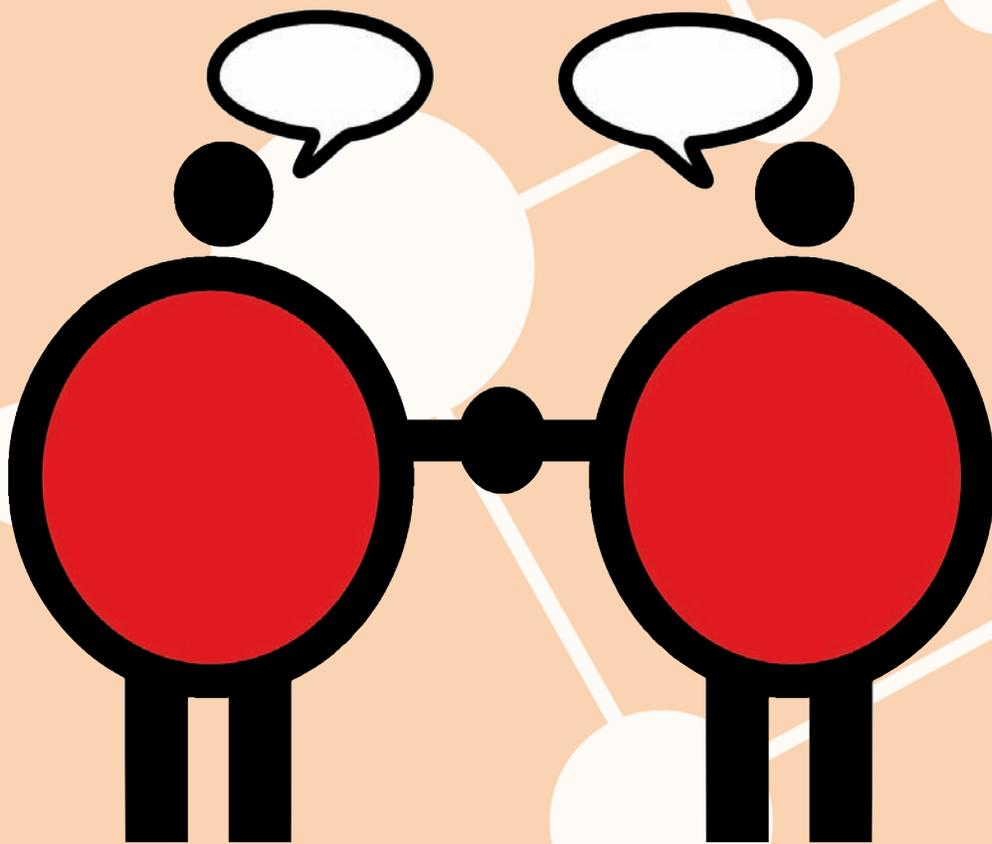
Período de Garantía: Es el periodo de tiempo (en la mayoría de los casos dos años) establecido por la ley para que se pueda reclamar en el caso de aquellos productos duraderos (electrodomésticos, automóviles...) que puedan tener algún problema de funcionamiento.

Publicidad: Es una técnica de ventas cuyo objetivo fundamental es crear imagen de marca, recordar, informar o persuadir al público para mantener o incrementar las ventas de los bienes o servicios ofertados. La publicidad llega al público a tra-

vés de los medios de comunicación. Los medios de comunicación a cambio de una contraprestación previamente fijada (ya sea económica o no) ceden al anunciante o a la agencia unidades de tiempo o espacios disponibles y se comprometen a desarrollar la actividad técnica necesaria para lograr la difusión de la pieza publicitaria.

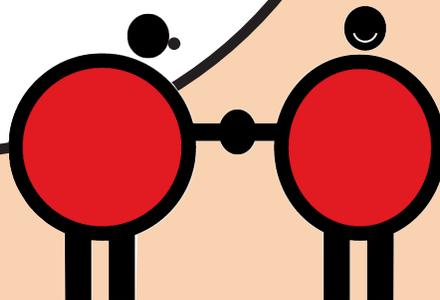


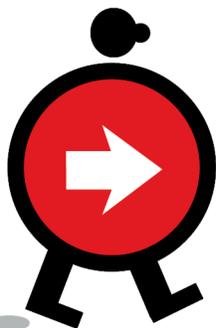
4. La Convivencia



Hemos llegado al cuarto y último capítulo de esta Guía. A lo largo de las páginas anteriores se han trazado los recorridos más habituales que cualquier ciudadana o ciudadano efectúa en el ejercicio de sus derechos y deberes.

En este capítulo hablaremos de algunas de las normas más importantes que permiten en la sociedad española y en la murciana la convivencia entre las diversas maneras de pensar y de vivir de las personas que la forman. Hablaremos de derechos y deberes, de normas municipales para la convivencia y de los cauces para la participación de la ciudadanía en la vida pública. Trataremos, en definitiva, del acuerdo de convivencia democrática que nos permite ejercer como ciudadanas y ciudadanos que vivimos en sociedad, nos ocupamos de los asuntos comunes y nos relacionamos con otras personas.





UN PACTO PARA LA CONVIVENCIA ● ● ● ●

Una sociedad, una familia, una empresa, o una organización social tienen unas normas de convivencia que les permiten organizarse, relacionarse y cumplir sus objetivos y fines. Estas normas no son las mismas para todas las personas o para todas las sociedades o en todas las épocas. Van cambiando y se van adaptando a nuevas circunstancias y realidades. La sociedad española, por ejemplo, ha experimentado importantes transformaciones en las últimas décadas del siglo XX. La restauración de la democracia y el paso de una economía basada en la agricultura al desarrollo del sector industrial y de servicios han traído muchos cambios en la forma de pensar, de vivir y de organizarse. Progresivamente se han ido abandonando las zonas rurales y la población se concentra en pueblos y ciudades; ha disminuido el tamaño de las familias, ahora se tienen menos hijos; han cambiado los hábitos de consumo y de alimentación... y todo ello ha ido acompañado por cambios en las leyes y en las normas de convivencia.



Algunas de estas normas se van transmitiendo de generación en generación y forman parte del conjunto de usos y costumbres sociales. Es aconsejable conocerlas y respetarlas ya que facilitan las relaciones personales y sociales, aunque cada persona puede decidir seguirlas o no seguirlas, siempre que no ocasionen daños o perjuicios a otros. Por ejemplo, en los hábitos de alimentación; es costumbre el consumo de carnes pero hay personas que deciden no consumir carne y eligen una alimentación vegetariana; sólo consumen frutas o verduras.

Otras normas están escritas, son las leyes que forman el ordenamiento jurídico de un país y también se van modificando y adaptando a nuevas necesidades y circunstancias. Estas normas son de obligado cumplimiento para toda la ciudadanía que reside en un país. Por ejemplo, en España hace unos años era frecuente que se fumara en el trabajo, o en el autobús, o, incluso, en los centros sanitarios. Sin embargo los avances científicos que han demostrado los efectos perjudiciales del tabaco han traído la prohibición de fumar en los espacios públicos; esta norma ha de ser cumplida por todas las personas.

En las sociedades democráticas la convivencia se organiza en torno al ejercicio y cumplimiento de derechos y deberes individuales y colectivos. Esta es la base de una convivencia democrática que procura el respeto a la diversidad. Y para que esto sea posible se establecen una serie de leyes que permiten organizar y gestionar la vida en común, las relaciones sociales y el uso de los espacios públicos.

El conjunto de todas estas normas de convivencia funcionan como un acuerdo, un pacto para la convivencia que es conocido y reconocido por la ciudadanía como válido para la buena organización de lo que es común y público.

La **Constitución de 1978**, es el pacto de convivencia más importante del que

dispone la sociedad española. Recoge los derechos y deberes y las libertades públicas de los ciudadanos y ciudadanas que viven y trabajan en España, basándose en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. De esta manera todas las demás leyes, normas o decisiones que puedan tomar las administraciones públicas y la ciudadanía han de estar de acuerdo con los principios que la Constitución recoge.



Todas las personas son iguales ante la ley, es decir tienen las mismas obligaciones y derechos; no pueden ser discriminadas por razón de sexo, raza, religión, opinión u otra circunstancia. Se reconoce así una sociedad plural y diversa en la que todas las personas tienen derechos, deberes y oportunidades.

Los derechos y libertades

Se reconoce el derecho a la vida y a la integridad física; no existe la pena de muerte; están prohibidos la tortura y el maltrato físico o psíquico a cualquier persona. Es un delito que está penado por diversas leyes.

Se garantiza la protección social económica y jurídica de la familia por parte del Estado; también se reconoce la protección de los menores y de los miembros de la familia más desvalidos (tercera edad, personas con discapacidad). Los padres y madres han de ocuparse de la protección y el cuidado de sus hijos.

Se reconocen las libertades públicas: la libertad ideológica, religiosa y de culto, así como la libertad de expresión, la libertad de asociación, de reunión y de manifestación, de sindicación y de huelga y la libre circulación por el territorio español. El ejercicio de estas libertades se limita cuando se causa daño a otras personas o se quiere impedir o restringir alguno de sus derechos fundamentales.

Se garantiza el acceso a recursos y a servicios que procuren la igualdad de

oportunidades entre todas las personas sea cual sea su condición personal o social: un empleo decente, una vivienda digna, el acceso a la educación y a la cultura, a la salud, a los servicios sociales...

Los deberes

Para que el pacto de convivencia democrática se mantenga y sea posible, es necesario que exista un equilibrio entre los derechos y deberes. En todo pacto o acuerdo hay una contrapartida, en este caso el reconocimiento de unos derechos va acompañado de la aceptación de unos deberes. De manera resumida diremos que los deberes fundamentales son:

- Conocer, respetar y cumplir las leyes y las normas de convivencia establecidas para toda la ciudadanía.
- La obligación de proveerse del sustento y la seguridad económica propia y de las personas que le sean dependientes.
El cumplimiento de las obligaciones fiscales para contribuir al sostenimiento del gasto público (sanidad, educación, carreteras, prestaciones sociales...)
- El respeto a los derechos fundamentales de las personas con las que se convive en sociedad.
- El cuidado y la protección de la vida y del bienestar propio y de las personas que, por edad, enfermedad o discapacidad, dependen de nosotros.



Si quiere Vd. tener más información sobre la Declaración Universal de Derechos Humanos, sobre la Constitución Española y, en general, sobre el ordenamiento sociojurídico y político español puede dirigirse a:

ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS

www.un.org

EUROPE DIRECT.

☎ 00800 67 89 10 11. Servicio gratuito: atiende en las 23 lenguas de la UE.

☎ 32 2 299 96 96

http://www.ec.europa.eu/europedirect/index_es.htm

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS.

C/ Floridablanca, s/n – 28071 MADRID.

☎ 91 390 60 00

www.congreso.es - www.congreso.es/constitucion/index.htm

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL.

www.tribunalconstitucional.es

TELÉFONO DE ATENCIÓN CIUDADANA ☎ 060.

ASAMBLEA REGIONAL DE MURCIA.

Paseo Alfonso XII 53 - 30202 CARTAGENA.

☎ 968 326 800

www.asambleamurcia.es



El Defensor del Pueblo

El Defensor del Pueblo es una institución al servicio de la ciudadanía que actúa con plena independencia y autonomía, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad, para la defensa y protección de los derechos humanos y libertades públicas de la ciudadanía, frente a la actuación de cualquier Administración. La persona que ostenta el cargo de Defensor del Pueblo es elegida cada cinco años por el Congreso de los Diputados y el Senado.

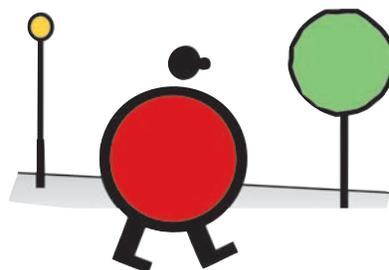
Al Defensor del Pueblo se puede dirigir cualquier persona que entienda que esta siendo perjudicada en el ejercicio de sus derechos y libertades. La única condición es que no haya pasado más de un año desde que ocurrieron los hechos que quiere denunciar. Puede Vd. formular su queja al Defensor del Pueblo a través de los siguientes medios:

DEFENSOR DEL PUEBLO.

- C/ Zurbano, 42. 28010 - Madrid.
- Fax: 91 308 11 58
- www.defensordelpueblo.es
- Información general: ☎ 900 10 10 25
- Para consultar el estado de una queja: ☎ 91 432 79 00
- 🕒 De lunes a viernes de 9,00 h. a 14,00 h.
- 🕒 De lunes a jueves de 16,00 h. a 18,00 h.

LA CONVIVENCIA EN LOS ESPACIOS PÚBLICOS.

Los Ayuntamientos son la administración más cercana a la ciudadanía. Las ciudades y los pueblos, sus barrios y sus calles son espacios de relación encuentro y participación.



Es, por ello, que son los **Ayuntamientos** los que tienen la **responsabilidad** de **regular** el uso de la **vía pública** (calles, plazas, parques...) y del **patrimonio común** (mobiliario urbano, alumbrado público, fachadas...) facilitando así la convivencia ciudadana en los espacios comunes.

Cada **Ayuntamiento** en cada **pueblo** o **ciudad** suele tener unas **normas de convivencia**. Algunas veces son recomendaciones para fomentar la relación y la participación vecinal y otras veces son normas de obligado cumplimiento, cuyo incumplimiento, puede ocasionar algún tipo de sanción o multa.



Toda la ciudadanía tenemos la obligación de cumplir esas normas, así evitaremos sanciones o multas, y, sobre todo, estaremos contribuyendo a unas relaciones respetuosas y cordiales entre vecinos y a hacer más agradable nuestro edificio, nuestra calle y nuestra ciudad.

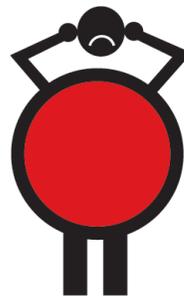
A continuación iremos revisando algunas de ellas.

Los ruidos

Los ruidos molestan y entorpecen la convivencia vecinal; no todas las personas tienen los mismos horarios y tampoco todas las personas consideran como molesto el mismo nivel de ruido. Además el ruido influye en la calidad de vida de las personas y en la calidad del medio ambiente, por eso existen leyes que establecen los niveles permitidos de ruido y las autoridades tiene la obligación de vigilar para esos límites sean respetados.

Los Ayuntamientos establecen unas normas generales para evitar molestias al vecindario y para reducir los niveles de contaminación acústica. En general se establecen las siguientes:

- Entre las 22,00 y las 7,00 h. cuidar el volumen de aparatos de música, tv, conversaciones; evitar la utilización de electrodomésticos u otros aparatos que hagan ruido; de esta manera se respeta el descanso de los vecinos.
- Así mismo se recomienda evitar o utilizar con moderación los ruidos de motores, vehículos, alarmas, sirenas, aparatos de aire acondicionado, publicidad sonora... en horario nocturno.
- También tiene limitaciones horarias y es necesario pedir permiso municipal para las actividades como músicas de verbenas o fiestas populares, las músicas emitidas desde los bares u otros lugares de ocio.
- Se tendrá que tener especial cuidado si en el vecindario más cercano, viven personas mayores, enfermas o bebés que necesitan de un descanso especial.



La circulación y los vehículos en la vía pública.

Para que en pueblos y ciudades, tanto las personas que van a pie (peatones), como los que circulan en vehículos como coches, motos, autobuses o furgonetas, puedan circular con seguridad, se han establecido una serie de normas. El Código de Circulación es la ley básica que regula el tráfico. Además del cumplimiento de estas normas, los principios de la educación vial o las ordenanzas municipales advierten sobre usos y costumbres que nos pueden hacer la vida más grata y fácil a todas las personas, además de evitar accidentes o el pago de las correspondientes multas cuando se incumplen.

Recordamos algunas de ellas:

- Los peatones han de respetar los semáforos correspondientes y no intentar pasarlos en rojo, muy especialmente si se anda acompañado de niños o de personas mayores. Creemos que vamos a poder pasar... pero ante cualquier tropiezo es fácil ser arrollado por un automóvil. En este caso, la responsabilidad del accidente sería nuestra y no del conductor del vehículo.
- Si no hay semáforo y necesita Vd. cruzar una calle, hágalo por un paso de peatones, asegurándose antes de que no se acerque un vehículo que no le haya visto. Si va Vd. conduciendo y ve un peatón que va a cruzar por un paso de peatones, tiene la obligación de detenerse y ceder el paso.
- Siempre es necesario respetar las normas de circulación, pero en los pueblos y ciudades, es especialmente importante respetar los límites de velocidad (siempre por debajo de 50 km/h, según la zona), los semáforos, los cedas el paso y los stop. Los incumplimientos de estas normas son los que mayor número de accidentes producen en la ciudad.
- A la hora de aparcar, es preciso hacerlo siempre en lugares permitidos. Pero ponga Vd. especial atención en respetar los vados, las salidas de

emergencias (hospitales, bomberos...), los espacios reservados al aparcamiento de personas discapacitadas o a vehículos de emergencia (ambulancias...); piense que esta manera de actuar puede facilitarle el trabajo y la vida a otras muchas personas.

● Cuando Vd. maneje turismos, motos u otros vehículos evite los ruidos innecesarios: bocinazos, tubo de escape, acelerones... seguramente llegará al mismo sitio y a la misma hora pero no habrá molestado a las personas que hayan tenido que escucharle ni habrá colaborado a la contaminación del medio ambiente. Piense si merece la pena.

La recogida y el reciclaje de residuos



Los Ayuntamientos tienen la responsabilidad de recoger, transportar, almacenar y reciclar la basura y residuos que generamos los ciudadanos.

La colaboración del vecindario en este proceso es muy importante. Si se siguen las normas para el uso del contenedor adecuado a cada tipo de basura, y se respetan los horarios para llevar la basura a los contenedores se está colaborando para evitar la contaminación, mejorar la calidad del medio ambiente y mantener la limpieza de los pueblos y ciudades.

Aunque cada Ayuntamiento tiene sus propias normas, con carácter general, hay que tener en cuenta:

Saque la basura a los contenedores, dentro del horario establecido, generalmente en horario nocturno, entre las 8 y las 11 de la noche. A veces, llevamos al contenedor restos de comida, a lo largo del día para evitar el mal olor o las molestias en nuestra vivienda. Pero hasta que llegan los camiones de recogida, ese mal olor y molestias están siendo padecidos por las personas que transitan por las cercanías del contenedor.



También es muy importante usar bolsas adecuadas, que estén bien cerradas y que impidan que la basura salga fuera; nunca deje las bolsas fuera del contenedor; de esta forma se ensucia la calle y es más difícil su recogida.

En la calle hay contenedores para diferentes tipos de residuos, diferenciados por colores. La recogida por separado de cada tipo de basura es lo que permite su posterior reciclaje y aprovechamiento o bien su destrucción según el caso. Actualmente en todos los municipios de la Región se pueden encontrar, al menos, cuatro tipos de contenedores:

-  Los contenedores de color verde, con forma redondeada son para el vidrio.
-  Los contenedores amarillos o de tapa amarilla son para el plástico, latas y tetrabriks.
-  Los contenedores cuadrados azules son para el papel y el cartón.
-  Los contenedores cuadrados de color gris son para la materia orgánica (restos de comidas y otros).

Es necesario tener especial cuidado con otros productos muy contaminantes como el aceite usado en la cocina, el aceite usado de los automóviles, las pilas, los restos de pinturas, los electrodomésticos, muebles, tubos fluorescentes, baterías, ordenadores, teléfonos móviles... Para estos casos la mayoría de los ayuntamientos de la Región disponen de **ECOPARQUES**, lugares especialmente destinados para la recogida de estos productos.



También los Ayuntamientos disponen de un servicio especial para la recogida de muebles, electrodomésticos y en general objetos de gran tamaño que Vd. no pueda trasladar hasta el Ecoparque. Antes de sacar a la calle esta basura de mayor tamaño es necesario llamar a



Ayuntamiento para avisar y que puedan proceder a retirarlos. No es conveniente sacar estos trastos a la calle puesto que pueden ocasionar molestias o algún accidente.

En los comercios en los que venden pilas, tóner o tinta para impresoras y fotocopadoras u otros productos de este tipo tiene la obligación de disponer de contenedores para recoger las que ya están usadas. En algunos Ayuntamientos, hay unidades móviles que se sitúan en determinadas calles algunos días a la semana y donde se pueden depositar pilas, aceite usado, restos de pintura, pequeños electrodomésticos, etc. De esta manera evita el traslado hasta el Ecoparque y continua contribuyendo a la mejora del entorno natural en el que vivimos.

Para tener más información se puede Vd. dirigir a:



El Ayuntamiento de su lugar de residencia.

CONSEJERÍA DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO
www.carm.es/cima

Teléfono Regional de Atención Ciudadana ☎ 012

No se olvide de empresas o asociaciones que se dedican a recoger objetos de deshecho, materiales de derribo u otros elementos que luego reciclan o reutilizan. En Murcia se puede Vd. dirigir a:

ASOCIACIÓN TRAPEROS DE EMAÚS DE LA REGIÓN MURCIANA
Ctra. San Javier, 30. 30164 Cañadas de San Pedro - Murcia.
☎ 660 333 383

El uso del patrimonio público

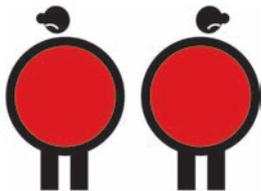
Se entiende como patrimonio público, los edificios, vías de circulación, jardines, lugares de esparcimiento, destinados al uso y disfrute de la ciudadanía. Estos son bienes comunes que disfrutamos todos y que han de ser cuidados por todos. Su mal uso (ensuciar, romper, deteriorar...) repercute negativamente en las demás personas que lo quieren utilizar y la autoridad competente sancionará estos comportamientos.

Así es que para su mejor utilización, **tendremos en cuenta:**

- En los jardines y parques es conveniente cuidar el mobiliario urbano (bancos, juegos infantiles) y también el arbolado y las zonas ajardinadas.
- Si se hacen obras en la casa o en un local se tendrá que pedir permiso al Ayuntamiento para hacerlas y si las obras van a producir escombros también se solicitará el permiso para colocar un contenedor.
- Las papeleras que se ubican por la calles, están preparadas para depositar pequeños objetos (papeles, chicles, botellas de plástico, botes...); no se pueden usar para bolsas de basura u objetos muy grandes o para cigarrillos encendidos; se puede provocar un accidente que dañe a otras personas.
- Para mantener las calles, aceras, plazas y otras zonas de tránsito en buenas condiciones es necesario evitar acciones como encender fuego, arrojar basuras, chicles, cigarrillos, realizar pintadas o pegar carteles en fachadas, marquesinas, farolas... En resumen si se tratan los espacios públicos como si fueran nuestra propia casa, todos saldremos ganando.



Cuando se rompe el pacto de convivencia



En los casos en los que alguien no respeta los derechos de otras personas o incumple sus deberes o actúa ignorando las normas de convivencia puede decirse que se ha roto el pacto de convivencia. En ese caso y dependiendo de cuáles sean los hechos que se han producido puede haber varias opciones.

Si se trata de **pequeños conflictos**, por ejemplo, el excesivo ruido producido por unos vecinos o el desacuerdo con el servicio que se ha recibido en algún

servicio público se puede recurrir a una mediación, reunión de vecinos, servicios de atención al usuario... e intentar resolverlo.

Sin embargo si los hechos son más graves y claramente, constituyen, un delito, por ejemplo si es Vd. víctima de una situación de maltrato o agresión física, robo, estafa, actos de discriminación... en este caso será necesaria la denuncia y la intervención de la justicia.



Puede Vd. dirigirse a:

La Comisaría de Policía más próxima ☎ 091

La Policía Municipal ☎ 092

La Guardia Civil ☎ 062

Según el caso de que se trate también puede realizar su denuncia en el teléfono ☎ 902 102 112

🕒 Se atiende, todos los días de la semana: En castellano e inglés las 24 horas del día.

🕒 En francés, alemán, italiano, árabe y japonés con horario de 8 de la mañana a 12 de la noche.

El Juzgado de Guardia.

JUZGADO DE GUARDIA.

JUZGADO DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER.

Paseo de Garay, n ° 7, bajo. 30003 - Murcia.

☎ 968 22 93 35 / 968 22 93 50



Si está en una situación de emergencia y no sabe exactamente a donde dirigirse, recuerde el **teléfono de emergencias ☎ 112**

Teléfono de Atención a Mujeres Víctimas de Maltrato ☎ 016



Conceptos Clave

Constitución: Ley fundamental de un Estado que define el régimen básico de los derechos y libertades de los ciudadanos y los poderes e instituciones de la organización política. En España está vigente la Constitución de 1978.

Contaminación: Se denomina así a la presencia en el aire, en la tierra, en el agua de cualquier agente (físico, químico o biológico) o bien de una combinación de varios agentes en lugares, formas y concentraciones tales que sean o puedan ser nocivos para la salud, la seguridad o para el bienestar de la población, o que puedan ser perjudiciales para la vida vegetal o animal, o impidan el uso normal de las propiedades y lugares de recreación y goce de los mismos.

Derechos Humanos: Los derechos humanos se refieren tanto a las condiciones que permiten a las personas desarrollar todo su potencial y relacionarse con los demás como al establecimiento de las responsabilidades de los Estados y sus Gobiernos hacia las personas. Entre los documentos más importantes en el ámbito de los derechos humanos están la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Convenio Europeo de Derechos Humanos.

Derechos Civiles y Políticos: Conjunto de libertades y derechos que tienen la personas y que los estados se comprometen a respetar. Derecho a la libertad y seguridad personal, a un juicio justo, a la presunción de inocencia, el derecho al matrimonio o el derecho a participar en la vida pública.

Derechos Sociales y Económicos: Se refieren a las condiciones necesarias para el pleno desarrollo de las personas y para que estas tengan un nivel de vida adecuado. El derecho al trabajo, a la educación o el derecho a la salud.

Estado de Derecho: Define a un modelo de Estado cuyo derecho protege y

garantiza determinados derechos y libertades que históricamente se consideraran fundamentales. Mantiene una separación de las funciones legislativa, ejecutiva y judicial y se asocia a Estados democráticos.

Mobiliario Urbano: Se considera mobiliario urbano a aquellos elementos que sirven de ornamentación, o que prestan servicios o que permiten las actividades de ocio o recreativas: papeleras, fuentes públicas, juegos infantiles, jardineras, bancos, marquesinas, contenedores, esculturas, vallas...

Ordenamiento Jurídico: Es el conjunto de leyes dictadas por los gobiernos democráticos para garantizar las reglas de convivencia social en una determinada época y en un lugar determinado. Está formado por la Constitución, las leyes del poder legislativo, las normas de poder ejecutivo y otras regulaciones como tratados, convenciones y disposiciones.

Reciclaje: Es un proceso mediante el cual los productos de deshecho (basuras) se tratan y acondicionan para volverlos a utilizar. Para ello es necesario realizar una recogida selectiva de basuras, agrupando los productos del mismo tipo: vidrio por un lado, papel por otro... y así poder reciclarlos.

Patrimonio Público: Conjunto de bienes (edificios, instalaciones, y otros elementos) propiedad de los Gobiernos para prestar diferentes servicios a la ciudadanía que es su principal usuaria y beneficiaria.

Vados: Modificación realizada en las aceras y bordillos de las vías públicas para facilitar el acceso de los vehículos a los locales y viviendas. Se señala con un rótulo en el que aparece la leyenda VADO PERMANENTE y el número de licencia municipal. Delante de estos vados está prohibido aparcar.



va a través de un dispositivo de participación ciudadana que es el Consejo Municipal de Salud.

El asociacionismo: cauce de participación

Uno de los canales más habituales para la participación ciudadana es el asociacionismo. Una asociación es una organización que agrupa a personas que comparten intereses similares y que colaboran de manera desinteresada para conseguir objetivos comunes. Al organizarse en asociaciones la ciudadanía está en mejores condiciones para hacer llegar su opinión sobre los diferentes problemas de la sociedad a quienes toman las decisiones políticas.

La participación en asociaciones ciudadanas es una forma de opinar sobre lo que pasa y sobre cómo queremos que se organicen actividades y servicios que nos afectan muy especialmente. A través de las asociaciones se canalizan reivindicaciones ciudadanas, se accede a informaciones que son de interés o se realizan actividades que repercuten en el bien común. La actividad asociativa mejora la vida cotidiana, la convivencia, la comunicación y la vida social.



Las asociaciones han de ser legales y recoger en sus normas de creación y funcionamiento (estatutos), los principios y valores por los cuales se regirá y los objetivos que pretende conseguir. Las asociaciones pretenden estimular la participación y la comunicación entre sus miembros, encauzando sus inquietudes, demandas y necesidades.

Trámites básicos para la creación de una asociación.

Para que una asociación pueda tener capacidad de representar los intereses de sus socios y socias y tener presencia social ha de estar constituida legalmente, para ello es necesario dar los siguientes pasos:

- Reuniones de trabajo que agrupen a las personas interesadas para ir

definiendo los objetivos y las actividades principales de la futura asociación.

- Elaborar unos estatutos que recojan: el nombre de la asociación, su sede o domicilio, los objetivos y fines, las actividades, recursos económicos y otras normas de funcionamiento.
- Reunión para elegir la primera Junta Directiva y para, aprobar definitivamente los Estatutos; el documento que recoja estos acuerdos es el Acta Fundacional de la Asociación.
- Inscribirla en el registro de asociaciones de la Región de Murcia; para realizar este trámite hay que dirigirse a:

REGISTRO GENERAL DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

C/Acislo Díaz,3 (Frente a Palacio San Esteban) 30.008 - Murcia.

☎ 968 36 60 00.

VENTANILLAS ÚNICAS en los distintos Ayuntamiento de la Región de Murcia.



Para cualquier información diríjase al **Teléfono Regional de Atención Ciudadana ☎ 012**

Las Asociaciones de Vecinos y Vecinas

Las asociaciones de vecinos tienen como objetivo **estimular la participación social del vecindario** así como fomentar la comunicación y las relaciones vecinales. También la de actuar como canales de representación de las necesidades, demandas e inquietudes encaminadas a mejorar la vida cotidiana de la población que habita un barrio o una población.

La participación en estas asociaciones puede ser muy conveniente para conocer mejor el barrio o la zona donde se reside, para conocer a otras personas y establecer relaciones amistosas. Para tener mejor información sobre los servicios y los recursos a los que se pueden tener acceso. También es

importante para poder trasladar a las autoridades su opinión sobre el funcionamiento de los servicios públicos o sobre sus necesidades de mejora.

FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE LA REGIÓN DE MURCIA (FAVRM).
C/ Sierra de Gredos, 2. 30005 - MURCIA.
☎ 968 90 24 24 / 968 29 99 77

FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE CARTAGENA (FAVAC).
C/ Travesía Monroy, 2 (Santa Lucía) 30202 - CARTAGENA.
☎ 968 12 45 81

Los sindicatos

Un sindicato es una organización de trabajadores y trabajadoras que han decidido asociarse y unir sus esfuerzos para defender y promover sus intereses socioeconómicos y sus derechos laborales. En España los sindicatos mayoritarios son CC.OO y UGT. La afiliación y participación sindical es un derecho de cualquier persona que desempeñe su trabajo en España.

CGT - CONFEDERACIÓN GENERAL DE TRABAJADORES.
C/ Floridablanca, 75. 1º dcha 30002 - Murcia.
☎ 968 35 32 43

CC.OO - COMISIONES OBRERAS REGIÓN DE MURCIA.
C/ Corbalán, 6. 30002 - MURCIA.
☎ 968 35 52 00 / 968 35 50 30
www.murcia.ccoo.es



UGT - UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES.
C/ Santa Teresa 10, 8ª planta. 30005 - MURCIA.
☎ 968 28 47 12 / 968 27 46 92
www.murcia.ugt.es

USO - UNIÓN SINDICAL OBRERA REGIÓN DE MURCIA.
Huerto de las Bombas, 6 - 30009 Murcia.
☎ 968 25 01 20 / 968 25 70 76
www.uso.es

Las organizaciones empresariales

Las organizaciones empresariales pueden agrupar a empresas de diverso tamaño, a cooperativas y también a trabajadores y trabajadoras por cuenta propia; defienden los intereses de sus asociados y asociadas, orientan, asesoran, forman e informan.

AMUSAL – Asociación Empresas Economía Social de la Región de Murcia.
C/ Ronda Sur, 50 - 300010 MURCIA.
☎ 968 27 00 03
www.amusal.es

ATA - Asociación Trabajadores Autónomos.
C/ Puxmarina, 2, 2º B - 30004 MURCIA.
☎ 968 21 88 14
www.autonomos-ata.com/

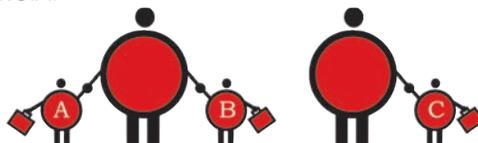
CROEM - Confederación Empresarial de Organizaciones Empresariales de la Región de Murcia.
C/ Acisclo Díaz, 5, 30005 Murcia.
☎ 968 29 38 00
www.croem.es

OMEPE - Organización Mujeres Empresarias.
C/ Acisclo Díaz Nº 5, 4ª Planta. 30005 Murcia.
☎ 968 28 56 07
www.omepe.es

UCOMUR - Unión Cooperativas Trabajo Asociado de Murcia.
C/ Nueva San Antón, 39, bajo – 30009 MURCIA.
☎ 968 27 52 00 ☎ 669 40 43 06
www.ucomur.org

Las Asociaciones de Padres y Madres

Las Asociaciones de Madres y Padres (AMPAS) están formadas por las madres y padres del alumnado que asiste a los centros de enseñanza obligatoria. Sus tareas son las de participar y colaborar, en coordinación con el profesorado, en la mejora de las condiciones educativas de sus hijos e hijas. La participación en estas asociaciones es muy importante para conseguir mejoras en los



centros escolares, tener información sobre la educación de nuestros hijos e hijas y para establecer relaciones con otras familias.

Más información en: www.educarm.es/federaciones/

FEDERACIÓN PROVINCIAL DE ASOCIACIONES DE MADRES Y PADRES
"JUAN GONZÁLEZ" (FAPARM).

C/ Puente Tocinos. 1ª Travesía s/n Barrio de la Paz - 30006 MURCIA.

☎ 968 23 91 16

www.faparm.com



FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE PADRES DE ALUMNOS DE CENTROS DE ENSEÑANZA
DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MURCIA.

Avda. Ronda Norte, 5. Entlo. - 30009 MURCIA.

☎ 968 298 64 43

www.concapa.org

FEDERACIÓN DE PADRES DE ALUMNOS DE CARTAGENA (FAPA).

C/ Salado (Barrio José Mª de la Puerta), 3, 1º Dcha. 30300 - CARTAGENA.

☎ 968 51 50 08

Las Asociaciones de Consumidores y Consumidoras

El artículo 51 de la Constitución Española, encarga a las administraciones públicas que protejan y garanticen la seguridad, la salud y los intereses económicos de la ciudadanía en su condición de consumidores y usuarios de productos y de servicios. Se entiende que la legislación, la información, la educación y el asociacionismo ayudan a que este derecho se pueda garantizar.



Las asociaciones de consumidores y usuarios tienen como finalidad la **defensa de los intereses de los consumidores** y ofrecen, entre otros, los servicios de información, formación y asesoramiento con respecto a consultas y reclamaciones sobre temas como: la compra o el alquiler de vivienda, los servicios de reparación, los suministros públicos de agua, luz, telefonía o gas o las garantías de productos o servicios, entre otros.

FEDERACIÓN MURCIANA DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS. THADER
Calle Granero, 3, 1º D 30001 - MURCIA.
☎ 968 20 32 46
www.thader.org / murcia@thader.org



UCE – UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ESPAÑA.

Calle Lorca, 1, 1º Izda. 30008 - MURCIA.

☎ 968 29 55 01

C/ Jerónimo Santa Fé, 38, 1º A. Lorca.

☎ 968 46 98 70

Plaza de España, Edif. UGT, 6ª Planta. Cartagena.

☎ 968 08 98 08

www.ucemurcia.com

Otras asociaciones

Además de las asociaciones que ya hemos indicado y que están relacionadas con la participación en asuntos que nos conciernen como consumidores o como vecinos de un barrio o como padres o como trabajadores, los ciudadanos y ciudadanas podemos asociarnos en torno a diversos y múltiples intereses personales.

Así podemos encontrar asociaciones culturales, recreativas o deportivas, encaminadas al conocimiento y disfrute de productos culturales, a la práctica deportiva o a la utilización compartida del tiempo libre.

A veces nos asociamos con otras personas de nuestra misma condición (edad, sexo, origen nacional, estado de salud...), para **defender derechos o intereses que nos son comunes**. Son las asociaciones de la tercera edad, asociaciones de jóvenes, asociaciones de mujeres, asociaciones de personas con discapacidad... En este caso estarían las Asociaciones de Inmigrantes que agrupan a personas inmigradas que residen en la Región de Murcia y que se unen para entablar relaciones, mantener redes sociales y defender sus intereses como colectivo.

Si quiere ampliar información puede obtenerla en:



FEDASIM.

Plaza San Julián, 5, 3ª B. 30004 - MURCIA.

☎ 968 60 15 77. www.fedasim.org

FASIMUR.

C/ Alameda de Colón, Oficina 3, 1º 3003 - MURCIA.

☎ 968 60 15 77 www.fasimur.es

La participación política

La participación política puede definirse como toda actividad de la ciudadanía dirigida a intervenir en la designación de sus gobernantes o a influir en la formación de la política estatal. Comprende las acciones colectivas o individuales, de apoyo o de reivindicación, mediante las cuales una o varias personas intentan incidir en las decisiones acerca del tipo de gobierno que debe regir una sociedad.

La participación política se basa en la creencia de que **el gobierno puede resolver algunos de los problemas individuales o sociales** y que la participación de la ciudadanía es eficaz e influye en las políticas. Puede incluir una gran variedad de actividades y conductas, como atender a la información política, votar en las elecciones, ser miembro de un partido político, aportar fondos a causas políticas, realizar tareas de campaña, intervenir en algún movimiento social o formar parte de algún grupo de presión; desempeñar algún cargo político, o tomar parte en análisis y discusiones ya sea en el hogar o en el trabajo; asistir a manifestaciones y mítines u otras.

En las democracias representativas una de las formas de participación política es la de formar parte de un partido político y ser candidata y candidato a ocupar un cargo público en las Elecciones que se realizan cada cierto tiempo. El ejercicio del voto para elegir a estos candidatos y candidatas es otra de las formas de participación política; con este voto se incide en la elección de un u otro partido para que gobierne durante un tiempo aproximado de cuatro años un pueblo, una región o el país. En España, las personas extran-

teras, pueden votar y también presentarse como candidatos en la Elecciones municipales (para elegir al gobierno municipal); pero **sólo pueden hacerlo las personas nacionales de países que tengan un tratado de reciprocidad con España**, es decir países en los que también esté permitido el voto a españoles y españolas en las mismas condiciones. Y esto, hoy por hoy sólo sucede con los países miembros de la Unión Europea.

Otra de las posibilidades existentes es la afiliación a un partido político o el trasladar, mediante entrevista, carta o participación en foros, nuestra opinión a un partido político para que la puedan incorporar a su gestión. En la Región de Murcia, los partidos políticos más representativos son:

IZQUIERDA UNIDA – Región de Murcia.
Paseo Fotógrafo Verdú, 5 – 30002 MURCIA.
☎ 968 21 87 75
www.iu-regiondemurcia.es



PARTIDO POPULAR.
C/ Montijo, 5 – 30001 MURCIA.
☎ 968 21 22 68
www.ppmurcia.org

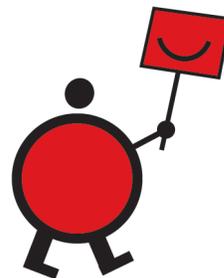
PARTIDO SOCIALISTA OBRERO ESPAÑOL - PSOE Región de Murcia.
C/ Princesa, 3 – 30002 MURCIA.
☎ 968 90 30 00
www.psoe-regiondemurcia.com/

El ejercicio de **los derechos a la huelga o la manifestación** reconocidos en la Constitución española son otras maneras de participar en la vida política de un país; una manera de expresar de la voluntad de la ciudadanía y de reivindicar cambios o mejoras con respecto a la gestión política de los gobiernos.

La huelga consiste en la suspensión de la prestación de trabajo llevada a cabo de forma colectiva y concertada (por acuerdo y al mismo tiempo) por los trabajadores y trabajadoras de una empresa o de un sector de produc-

ción, de una Región o del país entero; en este último caso se denomina huelga general. Las huelgas han de ser legales y mientras duran siempre es obligatorio prestar unos servicios mínimos.

La manifestación supone la posibilidad de expresar públicamente y de hacer saber a la sociedad y a los gobiernos la posición que un grupo de ciudadanos y ciudadanas mantienen sobre un hecho concreto o sobre las políticas de un gobierno. Para realizar una manifestación en la vía pública es necesario solicitar un permiso gubernativo.



La participación de la sociedad civil en la vida social y política fortalece y mejora el funcionamiento de las sociedades democráticas y promueve y refuerza las relaciones entre las personas en el marco del respeto a los derechos y deberes individuales y sociales.



Conceptos Claves

Audiencia Pública: Es una forma de participación, a través de la cual la ciudadanía propone a la Administración, la adopción de determinados acuerdos o recibe de esta información de sus actuaciones. Solo se convocan audiencias públicas para asuntos relevantes y se realiza de forma verbal; se puede convocar por iniciativa del Ayuntamiento o de otra administración o a petición de los ciudadanos.

Democracia: Literalmente gobierno del pueblo, es un sistema de organización, en el que las personas que la integran tienen la posibilidad de influir abiertamente y de manera legal sobre el proceso de toma de decisiones. Es la forma de convivencia social en el que todos y todas los habitantes son libres e igua-

les ante la ley y las relaciones sociales se establecen de acuerdo a mecanismos contractuales. Se habla de **democracia directa** cuando la decisión es adoptada directamente por los miembros del pueblo. Se habla de **democracia indirecta o representativa** cuando la decisión es adoptada por personas reconocidas por el pueblo como sus representantes, se eligen a través de las elecciones.

Democracia Participativa: Se aplica un modelo político que facilita a los ciudadanos y ciudadanas su capacidad de asociarse y organizarse de tal modo que puedan ejercer una influencia directa en las decisiones públicas o cuando se facilita a la ciudadanía amplios mecanismos plebiscitarios.

Iniciativa Popular: También conocida como **iniciativa ciudadana** se refiere a la posibilidad amparada en la Constitución de que los ciudadanos presenten peticiones, avalada por sus firmas, para que se tome a consideración política un determinado asunto público, como puede ser una reforma de un estatuto o una ley, o incluso una enmienda constitucional. El procedimiento ordinario de elaboración y aprobación de las leyes, establecido en la Constitución española, para la iniciativa popular serán necesarias 500.000 firmas acreditadas. En estos casos la Comisión promotora presenta a la Mesa del congreso la "proposición de ley". Se excluye esta iniciativa, respecto de materias con reserva de ley orgánica, tributarias o de carácter internacional, prerrogativa de gracia y reforma constitucional.

ONG (Organización No Gubernamental): Una organización no gubernamental (más conocida por su sigla ONG) es una entidad de carácter privado, con fines y objetivos definidos por sus integrantes, creada independientemente de los gobiernos locales, regionales y nacionales, así como también de los organismos internacionales. Jurídicamente adopta diferentes fórmulas, tales como asociación, fundación, corporación... Al conjunto del sector que integran las ONG se le denomina de diferentes formas, tales como sector voluntario, sector no lucrativo, sector solidario, economía social o tercer sector social.

Partido Político: Un partido político es una organización política que se adscri-

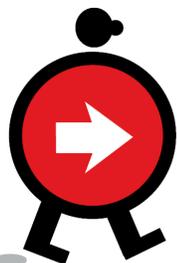
be a una ideología determinada o representa algún grupo en particular. Son de creación libre, amparados en el artículo constitucional que consagra el derecho de asociación, pero no son órganos del Estado, por lo que el poder que poseen lo ejercen en virtud de lo dispuesto en los Estatutos y sobre las personas que han aceptado dichos Estatutos y se han afiliado a ese partido. Tradicionalmente los partidos políticos se agrupan en un espectro que va de izquierda a derecha según sus propuestas económicas, políticas y sociales.

Referéndum: Es una consulta sobre una cuestión legislativa o constitucional. Es una votación realizada por el electorado de una nación. Es el mecanismo propio de la democracia directa y complementa el modelo de democracia representativa, potenciando la intervención directa de la ciudadanía. Se utiliza de manera excepcional para cuestiones que son calves en el gobierno de un país.

Sociedad Civil: Esta formada por el conjunto de las organizaciones e instituciones cívicas voluntarias y sociales que forman la base de una sociedad activa diferenciándose de las estructuras del estado y de las empresas.



ANEXOS INFORMATIVOS



AYUNTAMIENTOS DE LA REGIÓN

ABANILLA

Plza. de la Constitución, 1.
30640 Abanilla.
☎ 968 680 001
www.abanilla.es

ABARAN

Plza. Vieja, 1. 30550 Abaran.
☎ 968 770 040
www.villabaran.net

AGUILAS

Plza. de España, 13. 30880 Águilas.
☎ 968 418 800
www.ayuntamientodeaguilas.es

ALBUDEITE

Gran Vía, s/n. 30190 Albudeite.
☎ 968 667 502
www.albudeite.com

ALCANTARILLA

Plza. S. Pedro, 1. 30820 Alcantarilla.
☎ 968 898 200
www.alcantarilla.es

ALEDO

Plza. del Caudillo, 2. 30859 Aledo.
☎ 968 484 422
www.aledo.es

ALGUAZAS

Gran Vía de San Onofre, s/n.
30560 Alguazas.
☎ 968 620 022
www.ayto-alguazas.com

ALHAMA DE MURCIA

Plza. de la Constitución, 1.
30840 Alhama de Murcia.
☎ 968 630 000
www.alhamademurcia.es

ARCHENA

C/ Mayor, 26. 30600 Archena.
☎ 968 670 000
www.aytoarchena.es

BENIEL

Plza. Ramón y Cajal, 10.
30130 Beniel.
☎ 968 600 161
www.aytobeniel.es

BLANCA

C/ Queipo de Llano, 7. 30540 Blanca.
☎ 968 775 005
www.blanca.es

BULLAS

Plza. de España, 2. 30180 Bullas.
☎ 968 652 031
www.bullas.net

CALASPARRA

Plza. Corredera, 27. 30420 Calasparra.
☎ 968 720 352
www.calasparra.org

CAMPOS DEL RIO

Avda. de la Constitución, 11 .
30191 Campos del Río.
☎ 968 650 135
www.camposdelrio.es

CARAVACA DE LA CRUZ

Plza. del Arco, 1.
30400 Caravaca de la Cruz.
☎ 968 702 000
www.caravaca.org

CARTAGENA

C/ Sor Francisca Armendáriz, 6.
30202 Cartagena.
☎ 968 128 800
www.ayto-cartagena.es/

CEHEGIN

C/ López Chicheri, 5.
30.430 Cehegin.
☎ 968 740 400
www.cehegin.com/

CEUTI

Plza. de José Virgili, 1.
30562 Ceuti.
☎ 968 690 151
www.ayuntamientodeceuti.es

CIEZA

Plza. Mayor, 1.
30530 Cieza.
☎ 968 760 800
http://ayuntamiento.cieza.net

FORTUNA

C/ de la Purísima, 7.
30620 Fortuna.
☎ 968 685 103
www.aytofortuna.es

FUENTE ALAMO

Plza. de la Constitución, 1.
30320 Fuente Álamo.
☎ 968 597 001
www.ayto-fuentealamo.es

JUMILLA

C/ Cánovas del Castillo, 31.30520
Jumilla.
☎ 968 780 112
www.jumilla.org

LA UNION

C/ Salvador Pascual, 7.
30360 La Unión.
☎ 968 560 660
www.ayto-launion.com/

LAS TORRES DE COTILLAS

Plza. de Pablo Iglesias, 11.
30.565 Las Torres de Cotillas.
☎ 968 626 511
www.torresdecotillas.net

LIBRILLA

Plza. de Juan Carlos I.
30892 Librilla.
☎ 968 658 037
www.librilla.es

LORCA

Plza. de España, 1. 30800 Lorca.
☎ 968 479 700
www.lorca.es

LORQUI

C/ Mayor, 3. 30.564 Lorquí.
☎ 968 690 227
www.ayto-lorqui.es

LOS ALCAZARES

Avda. de la Libertad, 40. 30710 Los
Alcázares.
☎ 968 574 5047
www.ayto-losalcazares.es

MAZARRON

Plza. del Ayuntamiento, s/n. 30.870
Mazarrón.
Tfno: 968 590 012
www.mazarron.es

MOLINA DE SEGURA

Parque de la Compañía s/n.
30.500 Molina de Segura.
☎ 968 388 500
www.molinadesegura.es

MORATALLA

C/ de la Constitución, 22. 30440
Moratalla.
☎ 968 730 258
www.ayuntamientomoratalla.net

MULA

Plza. del Ayuntamiento, 8. 30710
Mula.
☎ 968 637 510
www.aytomula.es

MURCIA

Glorieta de España, 2. 30004
Murcia.
☎ 968 358 600
www.murcia.es

OJOS

Avda. del Generalísimo, s/n.
30611 Ojós.
☎ 968 698 111
www.valledericote.com

PLIEGO

C/ Federico Balart, 1. 30.170
Pliego.
☎ 968 666 321
www.pliego.org

PUERTO LUMBRERAS

Plaza de la Constitución, 2 .
30.890 Puerto Lumbreras.
☎ 968 402 013
www.puerto-lumbreras.com

RICOTE

Plza. de España, 1. 30610 Ricote.
☎ 968 697 063
www.ricote.net

SAN JAVIER

Plza. de García Alix, 1. 30.730 San
Javier.
☎ 968 571 401
www.sanjavier.com

SAN PEDRO DEL PINATAR

Plaza de Luis Molina, 1
30.740 San Pedro del Pinatar.
☎ 968 180 600
www.aytosanpedrodelpinatar.com

SANTOMERA

C/ de la Gloria, s/n. 30.140
Santomera.
☎ 968 865 215
www.ayuntamientodesantomera.com

TORRE PACHECO

Plza. de José Antonio, s/n.
30700 Torre Pacheco.
☎ 968 577 716
www.torrepacheco.es

TOTANA

Plza. de la Constitución, 1. 30850
Totana.
☎ 968 418 151
www.totana.es

ULEA

Plza. de la Constitución, 20. 30612
Ulea.
☎ 968 698211
www.ulea.info

VILLANUEVA DEL RIO SEGURA

Plaza de la Constitución .
30613 Villanueva del Segura.
☎ 968 698186
http://www.aytovillanueva.net

YECLA

Plza. Mayor, s/n. 30510 Yecla.
☎ 968 751 135
www.yecla.com

OFICINAS DE EMPLEO**SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO Y FORMACIÓN - SEFCARM**

Horario de atención al público:
Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00

AGUILAS

C/ Sta. María, esq. C/ Bola y Cubo.
30880 Águilas.
☎ 968 413 902

ALCANTARILLA

C/ Alcalde Pedro Cascales, 20
30820 Alcantarilla.
☎ 968 800 129

ALHAMA DE MURCIA

Avda. Sierra Espuña, s/n. El Parque
30840. Alhama de Murcia.
☎ 968 630 838

ARCHENA

C/ La Rosa, 1.30600 Archena.
☎ 968 670 075

BULLAS

C/ Iglesia, s/n. 30180 Bullas.
☎ 968 652 775

CALASPARRA

Avda. 1º de Mayo
30420 Calasparra.
☎ 968 721 106

CARAVACA DE LA CRUZ

C/ Martínez Nevado s/n
30400 Caravaca de la Cruz.
☎ 968 708 444

CARTAGENA

C/ Goya, s/n -Barrui Peral
30300 Cartagena.
☎ 968 533 130

CEHEGIN

C/ Mataró, 12 y Dr. Fleming
30430 Cehegin.
☎ 968 740 426

CIEZA

Camino de Murcia, 78
30530 Cieza.
☎ 968 761 563

FORTUNA

Plaza Tercera Edad, s/n
30620 Fortuna.
☎ 968 685 218

JUMILLA

Avda. de Murcia, 33
30520 Jumilla.
☎ 968 781 850

LA UNION

C/ San Gil, s/n.
30360 La Unión.
☎ 968 560 515

LORCA

C/ Diego Pallarés Cachá s/n
30800 Lorca.
☎ 968 468 741

MAZARRON

C/ Lardines, s/n
30870 Mazarrón.
☎ 968 590 020

MOLINA DE SEGURA

C/ Picasso, 49
30500 Molina de Segura.
☎ 968 611 563

MORATALLA

C/ Humanista Alonso Sánchez s/n
30440 Moratalla.
☎ 968 730 601

MULA

Ctra. Caravaca, Esq. C/ Prosperidad
30170 Mula.
☎ 968 660 519

MURCIA - JORGE JUAN

C/ Jorge Juan, 2 30007 Murcia.
☎ 968 205 190

MURCIA - RONDA NORTE

Ronda Norte, 10 30009 Murcia.
☎ 968 294 060

MURCIA - SUR

Ctra. El Palmar, 3 30010 Murcia.
☎ 968 294 672

TORRE PACHECO
C/ Carmen Martín Gaité, 27-30
30700 Torre Pacheco.
t 968 578 229

TOTANA
C/ Mayor Sevilla s/n
30850 Totana.
t 968 424 894

YECLA
C/ San José, 28
30510 Yecla.
t 968 791 763

ASOCIACIONES Y ENTIDADES QUE DESAROLLAN PROGRAMAS CON POBLACIÓN INMIGRADA EN LA REGIÓN DE MURCIA. Estas entidades disponen de servicios de asesoramiento jurídico, inserción y mediación laboral, mediación para la convivencia y la participación o recursos de alojamiento temporal.

ASOCIACIÓN COLUMBARES
C/ Adrián Viudes, 9
30570 BENIAJÁN (Murcia).
t 968 824 241
www.columbares.org

ASOCIACIÓN MURCIA ACOGE
Red Acoge
C/ Emilio Pérez Piñero, 1-1º F
30007 Murcia.
t 968 24 81 21
www.murcia-acoge.com
(Tiene delegaciones en otros municipios de la Región.)

ASOCIACIÓN DE SENEGALESES EN LA REGIÓN DE MURCIA
C/ Bolos, Edificio Vanessa, 1º Izda.
30005 - MURCIA.
t 968294376

ATIME - MURCIA. Asociación de Trabajadores e Inmigrantes Marroquies en España (Murcia)
C/ Publicista José Alegría, 1 - Bajo
30011 MURCIA.
t 968 264 518
www.atime.es

CÁRITAS DIOCESANA MURCIA
C/ Barahundillo, 2 30001 MURCIA.
t 968 211 186 / 968 212 619
www.caritas.es
(Tiene delegaciones en otros municipios de la Región)

CEPAIM - REGIÓN DE MURCIA
Acción Integral con Migrantes
C/ Fabián Escribano Moreno, 77
30570 - BENIAJÁN (Murcia).
t 968 87 53 12
www.cepaim.org

CRUZ ROJA
C/ General Sanmartín, 3 30003 MURCIA.
t 968 355 238
www.cruzroja.es
(Tiene delegaciones en otros municipios de la Región)

PATRONATO JESÚS ABANDONADO
- Centro de Acogida:
Ctra. de Sta. Catalina, 55
30012 - MURCIA.
t 968 34 50 01
- Comedor Social:
C/ Barahundillo, 2 (Murcia)
www.jesusabandonado.org

CONSULADOS

Murcia
CONSULADO DE BOLIVIA
Avda. de La Constitución, 7
30008 Murcia.
t 968 203 107

CONSULADO DE ECUADOR
C/ Vinadel. Edif. Imperial 2º E, 1º C
30004 Murcia.
t 968 225 439

CONSULADO DE FRANCIA
C/ Poeta Andrés Bolarín 6
30011 Murcia.
t 968 350 816

CONSULADO DE POLONIA
C/ De las Norias, 1
30009 Murcia.
t 968 298 941

CONSULADO DE LITUANIA
Plaza de la Aurora, 4
30001 Murcia.
t 968 231 182

CONSULADO DE MÉXICO
C/ De la Merced 1
30001 Murcia.
t 968 239 043

CONSULADO DE VENEZUELA
Avda. Pío Baroja. Edif. Los Pinos. 1º E
30011 Murcia.
t 968 344 264

Cartagena
CONSULADO DE BÉLGICA
C/ Jara 31
30201 Cartagena.
t 968 520 595

CONSULADO DE SUECIA
C/ Muralla del Mar, 8
30202 Cartagena.
t 968 507 000

DECANO DEL CUERPO CONSULAR
C/ Muralla del Mar, 8
30202 Cartagena.
t 968 507 000

VICE-CONSULADO DE GRECIA
Plza. del Ayuntamiento 2
30202 Cartagena.
t 968 521 654

VICE-CONSULADO DE ITALIA
C/ Mayor 6
30201 Cartagena.
t 968 505 750



INDICE DE DOCUMENTOS EN EL CD

I.- LA LLEGADA

- R.D. 772/1999 sobre la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración Pública.
- R.D. 23/93 2004 Reglamento de la Ley sobre Libertades y Derechos de los Extranjeros en España y su Integración Social.
- Procedimiento Reagrupación Familiar.
- Régimen General de los Extranjeros No Comunitarios en España.
- R.D. 240/2007 sobre Entrada, Libre Circulación y Residencia en España de Ciudadanos Comunitarios.

II.-EL EMPLEO

- Catálogo Ocupaciones Dificil

Cobertura 1 trimestre 2008.

- Convenio Colectivo de Trabajo para empresas cosecheras y productoras de tomate.
- Convenio colectivo de Trabajo para la Industria Siderometalurgica.
- Convenio colectivo de Trabajo para el Comercio en General.
- Contratos de Trabajo Vigentes y Grupos de Cotización.
- Estatuto de los Trabajadores
- Ley 20/2007 Estatuto del Trabajo Autónomo.
- Ley 14/1994 que regula las Empresas de Trabajo Temporal.
- Il pacto por la estabilidad en el Empleo en la Región de Murcia.
- Ley orgánica 5/2002 de las Cualificaciones y la Formación Profesional.
- R.D. 1538/2006 Ordenación Formación Profesional Sistema Educativo.
- R.D. 395/2007 que regula el subsistema de Formación Profesional para el Empleo.
- Resolución 14-11-05 procedimiento elaboración Catalogo Ocupaciones Dificil Cobertura.

III.- EL ACCESO A LOS RECURSOS

- Esquema Sistema Educativo

Español.

- Ley 29/1994 de Arrendamientos Urbanos.
- Ley 44/2006 de mejora de la Protección de Consumidores y Usuarios.
- Ley Orgánica 2/2006 de Educación (LOE).
- Ley de Igualdad de Oportunidades de Personas con Discapacidad.
- Ley 39/2006 para la Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en situación de Dependencia.
- Ley 3/2003 del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

IV.- LA CONVIVENCIA Y LA PARTICIPACIÓN

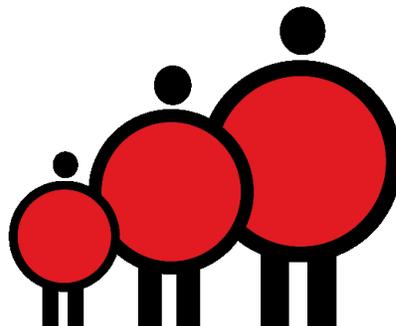
- Constitución Española 1978.
- Declaración Universal Derechos Humanos.
- Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia.
- Ley Orgánica 37/2007 para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- Il Plan Inmigración para la Integración Social de las Personas Inmigrantes de la Región de Murcia 2006-2009.
- Plan Estratégico Ciudadanía e Integración 2007-210.
- Ley Orgánica 1/2002 Reguladora del Derecho de Asociación.

- Ley Orgánica 4/2000 sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su integración social.
- Ley 7/2007 para la igualdad entre mujeres y hombres y de protección contra la violencia de género en la Región de Murcia.
- Oficinas de la Seguridad Social.
- Oficinas Municipales de Atención al Consumidor.
- Paradas de Taxi.
- Oficinas de Registro Civil.
- Oficinas de Registro de la CARM.



INDICE DE DIRECTORIOS EN EL CD

- Administraciones Hacienda.
- Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- Ayuntamientos de la Región .
- Centros de Educación de Adultos.
- Centros de Educación de Adultos a distancia.
- Centros Locales de Empleo de Mujeres y Jóvenes.
- Consulados en la Región de Murcia.
- Comisarias de Policía.
- Escuelas Oficiales de Idiomas.
- Estaciones de Autobuses.
- Estaciones de RENFE.
- Hospitales Públicos.
- Oficinas de Empleo del SEF.
- Oficinas de Turismo de la Región.







Guía Intercultural para el Empleo y la Convivencia de la Región de Murcia



Región de Murcia
Consejería de Política Social,
Mujer e Inmigración

Dirección General de Inmigración
y Voluntariado



Cepaim
Acción Integral con Migrantes