



PARLAMENT DE CATALUNYA

Departament de Recursos Humans

INFORMACIÓ SOBRE EL TEMARI – BORSA D'UIXERS

501-00013/13

Amb relació al temari de l'annex II de la convocatòria d'un procés selectiu per a la constitució d'una borsa de treball per a cobrir temporalment les vacants dels llocs de treball d'uixer o uixera que es produeixin al Parlament de Catalunya (BOPC 793, del 18.03.2024), us informem que no hi ha cap manual publicat pel Parlament de Catalunya que desenvolupi els temes.

Els aspirants poden obtenir informació sobre el Parlament, la seva composició, activitat i organització de l'Administració parlamentària al web del Parlament (www.parlament.cat/pcat/transparencia-i-participacio/).

L'Escola d'Administració Pública de Catalunya posa també a l'abast del públic general temes d'oposició per tal que siguin una ajuda per a la preparació de les oposicions als cossos de funcionaris de l'Administració i diverses editorials privades estan especialitzades a publicar temaris d'oposicions.

A banda d'això, s'ha preparat una relació de recursos documentals que, sense que tinguin la consideració de material exclusiu, poden servir de suport per a la preparació del procés selectiu.

Es recomana a les persones interessades que complementin aquesta documentació amb la consulta d'altres textos legals i de manuals actualitzats específics de la matèria.

Aquesta informació facilitada en cap cas no és vinculant per als aspirants ni per al tribunal. En conseqüència, s'ha de considerar una documentació d'ajuda, però mai de caràcter exclusiu ni exclouent.

1. El Parlament de Catalunya: caracterització general, elecció i funcions.

EAC: <https://www.parlament.cat/document/cataleg/48089.pdf>

- Articles 55 a 66 (el Parlament de Catalunya)
- Disposicions transitòries de l'Estatut d'autonomia del 1979 que es mantenen vigents: disposició transitòria quarta (procediment per a les eleccions al Parlament de Catalunya)

RPC: <https://www.parlament.cat/document/cataleg/165484.pdf>

- Articles 1 a 3 (constitució del Parlament)
- Article 77 (el cap de l'oposició)

2. L'organització del Parlament. La presidència. La Mesa. Els grups parlamentaris. La Junta de Portaveus. Les comissions. El Ple. La Diputació Permanent.

RPC: <https://www.parlament.cat/document/cataleg/165484.pdf>



PARLAMENT DE CATALUNYA

Departament de Recursos Humans

- Articles 37 a 46 (la Mesa i la presidència)
- Articles 26 a 34 (els grups parlamentaris)
- Articles 35 i 36 (la Junta de Portaveus)
- Articles 47 a 71 (les comissions)
- Articles 72 i 73 (el Ple)
- Articles 74, 75 i 76 (la Diputació Permanent)

3. El funcionament del Parlament: la convocatòria de les sessions, les sessions, els debats i les votacions.

RPC: <https://www.parlament.cat/document/cataleg/165484.pdf>

- Articles 78 a 83 (la convocatòria de les sessions, les sessions)
- Articles 84 a 90 (els debats)
- Articles 91 a 103 (les votacions)

4. L'edifici del Palau del Parlament: història i disposició actual.

[El Palau del Parlament – Parlament de Catalunya](#) (història)

[La disposició actual – Parlament de Catalunya](#) (disposició actual)

5. Els Estatuts del règim i el govern interiors del Parlament de Catalunya. L'Administració parlamentària.

RPC: <https://www.parlament.cat/document/cataleg/165484.pdf>

- Articles 246 a 250 (Administració parlamentària)

ERGI: <https://www.parlament.cat/document/composicio/375493995.pdf>

- Articles 1 a 3 (règim i govern interiors)
- Articles 4 a 34 (Administració parlamentària)
-

6. Els Estatuts del règim i el govern interiors del Parlament de Catalunya. Drets i deures dels funcionaris.

ERGI: <https://www.parlament.cat/document/composicio/375493995.pdf>

- Articles 73 a 100 (drets dels funcionaris)
- Articles 101 a 103 (deures dels funcionaris)

7. Els drets dels ciutadans en les seves relacions amb les administracions públiques.

Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya: <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2010/08/03/26>

- Articles 21 a 30



PARLAMENT DE CATALUNYA

Departament de Recursos Humans

Llei de l'Estat 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques: <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es/l/2015/10/01/39>

- Articles 13 i 14

8. Les funcions dels uixers del Parlament: els uixers de serveis generals, els uixers majordoms, els uixers especialitzats en identificació, els uixers auxiliars de documentació, arxiu i biblioteca, els uixers responsables del servei d'impressió, els uixers responsables del magatzem i els auxiliars de visites i educatius.

Annex 1 de les bases de la convocatòria

9. Identificació dels visitants: normes per a accedir al Palau del Parlament.

Document adjunt núm. 1.

10. Competències professionals: orientació a l'usuari i a la ciutadania. La satisfacció de les necessitats de l'usuari. L'anticipació de les demandes de l'usuari.

Document adjunt núm. 2.

11. Competències professionals: Comunicació interpersonal efectiva. Atenció a la ciutadania. Els principals elements de la comunicació. L'escolta activa. L'assertivitat. L'empatia. La comunicació verbal i no verbal. estratègies d'actuació en situacions difícils i actuació en cas de comportaments agressius. La comunicació cara a cara. Atenció telefònica.

[manual_oac_oct_2010.pdf \(gencat.cat\)](#) (Manual d'estil de l'atenció presencial)

[SINTESI_atencio_telefonica.pdf \(diba.cat\)](#) (Comunicació efectiva en atenció telefònica)

12. Competències professionals: Compromís amb l'organització i l'Administració pública. Integritat i ètica, servei públic.

[Codi ètic del servei públic de Catalunya. Govern obert \(gencat.cat\)](#)

13. Competències professionals: treball en equip. Diferència entre grup i equip. Definició d'equip de treball. El compromís, la confiança, la comunicació, la coordinació i la complementarietat.

[Atencio ciutadania cat MODUL 4.pdf \(caib.es\)](#) (Habilitats per facilitar el treball en equip i l'atenció a la ciutadania)



PARLAMENT DE CATALUNYA

Departament de Recursos Humans

Documents adjunts

1. Pla de seguretat: normes per accedir al Palau del Parlament de Catalunya
2. Orientació a l'usuari/ària

Palau del Parlament, 19 de març de 2024

Document 1



PARLAMENT DE CATALUNYA

Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat

NORMES PER A ACCEDIR AL PALAU DEL PARLAMENT DE CATALUNYA (Actualització 22.7.21)

El Parlament és la primera institució de Catalunya. D'acord amb l'Estatut d'autonomia, el Parlament representa el poble de Catalunya i és la seu on s'expressa preferentment el pluralisme i es fa públic el debat polític.

Per respecte al que representa la institució, doncs, a l'interior de l'edifici que n'és la seu oficial –el Palau del Parlament, al parc de la Ciutadella de Barcelona– cal comportar-se amb cortesia i mantenir en tot moment una actitud respectuosa i seguir les normes d'ordre i de disciplina que estableix el Reglament del Parlament.

Amb aquesta mateixa voluntat, s'estableixen les Normes per a accedir al Palau del Parlament de Catalunya, que s'estructuren en quatre capítols i regulen l'accés al Palau del Parlament, les visites al Palau del Parlament, l'acreditació dels mitjans de comunicació i dels proveïdors i la seguretat amb motiu de sessions plenàries i actes commemoratius.

Les normes també inclouen, annexos, protocols específics sobre l'acreditació del personal de la Generalitat, l'accés de la policia judicial, l'accés pel punt de control exterior i el procediment per a l'acreditació de visites i convidats.

CAPÍTOL I. L'ACCÉS AL PALAU DEL PARLAMENT

Norma 1. La vigilància del Palau del Parlament

La responsabilitat de la vigilància exterior de l'edifici del Palau del Parlament i del control d'accés de persones, paquets, objectes, correspondència i mercaderies recau sobre els Mossos d'Esquadra. La vigilància interna del Palau és competència del Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat i és duta a terme pels uixers. Tanmateix, els Mossos d'Esquadra, quan ho requereix el president o la persona en qui aquest delegui, hi duen a terme activitats de suport per a garantir-ne la seguretat interna.

Norma 2. El control de seguretat per a l'accés al Palau del Parlament

Per raons de seguretat, tota persona que visita el Palau del Parlament, abans d'accedir al vestíbul, ha de passar per l'arc detector de metalls i, en cas que porti paquets, bosses, maletes o qualsevol altre objecte, els ha de passar per l'escàner de raigs X. Un cop passats els controls de seguretat, el personal del mostrador d'identificació li ha de demanar un document oficial per tal de comprovar-ne la identitat i enregistrar-ne l'accés i li ha de lliurar un distintiu d'identificació, diferent segons el sector a on es dirigeixi o l'activitat que hi vagi a fer, que ha de dur en un lloc visible mentre romangui a l'interior del Palau. La sortida també l'ha de fer a través del mostrador d'identificació, on ha de retornar el distintiu lliurat en el moment d'entrar.



PARLAMENT DE CATALUNYA

Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat

Norma 3. L'accés al Palau del personal del Parlament i del personal acreditat dels grups parlamentaris

1. El Parlament de Catalunya, d'acord amb l'article 74 dels Estatuts del règim i el govern interiors (ERGI), aplica al seu personal, per tal d'assegurar-ne la protecció i atorgar-li la consideració social deguda a la seva jerarquia i a la dignitat del servei públic, la normativa específica següent per a l'accés del Palau:

a) El personal accedeix lliurement al Palau del Parlament, però té l'obligació d'identificar-se amb l'acreditació específica que tenen com tals, i que es lliurada pel departament de Recursos Humans, quan li ho demanin els mossos d'esquadra encarregats de la vigilància exterior, sens perjudici del que disposen les lletres *b*, *c* i *d*.

b) El personal pot aleatòriament ésser sotmès, en dies i hores no prèviament anunciats, a controls de seguretat. Amb aquesta finalitat, el personal afectat, abans d'accedir al vestíbul d'entrada, ha de passar per l'arc detector de metalls i, en cas que porti paquets, bosses, maletes o qualsevol altre objecte, a excepció dels productes alimentaris, els ha de passar per l'escàner de raigs X.

c) El personal que acrediti, amb una certificació mèdica, la possibilitat de patir efectes físics adversos a conseqüència del seu pas per l'arc detector de metalls no serà sotmès a aquesta mesura de control de seguretat i sí, com a alternativa obligatòria, a l'escorcoll personal per un membre adequat dels Mossos d'Esquadra encarregats de la vigilància externa.

d) La negativa del personal a ésser sotmès a les mesures de control de seguretat dona peu a l'adopció de les mesures de manteniment de la seguretat que escaiguin i a l'aplicació dels preceptes normatius continguts en el capítol IV del títol VII dels ERGI, sobre deures, incompatibilitats i règim disciplinari dels funcionaris.

2. L'accés del personal dels grups parlamentaris amb acreditació fixa del Parlament es regeix per la mateixa normativa que el del personal del Parlament. En aquest cas, el personal dels grups disposa d'una acreditació pròpia facilitada pel Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat, que han de mostrar a requeriment dels mossos d'esquadra, dels uixers d'identificació o dels uixers dels serveis generals.

3. L'accés del personal del Govern amb acreditació fixa del Parlament es regeix per la mateixa normativa que el del personal del Parlament (annex 1). En aquest cas, el personal del Govern disposa d'una acreditació pròpia facilitada pel Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat, que han de mostrar a requeriment dels mossos d'esquadra, dels uixers d'identificació o dels uixers dels serveis generals en virtut de l'acord de Mesa del 23 de març de 2018 per al lliurament d'acreditació fixa per a l'accés de personal de la Generalitat a l'edifici del Parlament de Catalunya en la XII legislatura i les actualitzacions que se'n derivin a l'inici de cada legislatura.

4. L'accés al Registre del Parlament és lliure i es regeix per la norma 2.



PARLAMENT DE CATALUNYA

Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat

5. L'accés de la Policia Judicial a la seu del Parlament i les seves dependències en el marc d'investigacions judicials es regula per un protocol específic.

Norma 4. L'accés directe al Palau del Parlament

1. Com a excepció a la regla general, recollida en la norma 2, i amb identificació prèvia si cal –que ha d'évitar-se sempre que sigui possible–, poden accedir directament al Palau i circular lliurement per les seves dependències les autoritats i les persones següents:

- Primeres autoritats de Catalunya amb un acompanyant.
- Alcalde de Barcelona
- Diputats i senadors de Catalunya a les Corts Generals
- Diputats de Catalunya al Parlament Europeu
- Membres del Consell de Garanties Estatutàries
- Expresidents de la Generalitat i del Parlament
- Síndic de greuges
- Síndics de la Sindicatura de Comptes
- President del Consell de l'Audiovisual de Catalunya
- President del Consell de Govern de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals
- Director de Televisió de Catalunya
- Director de Catalunya Ràdio i Mitjans Digitals
- Director de l'Oficina Antifrau de Catalunya
- Secretari general del Govern
- Secretari general de la Presidència de la Generalitat
- Director general amb la responsabilitat de les relacions institucionals i amb el Parlament
- Adjunts al Síndic de Greuges

La llista d'autoritats integrants d'aquesta relació a d'incloure llurs noms i cognoms i ha d'estar degudament actualitzada pel Departament de Relacions Institucionals del Parlament.

S'exclouen d'aquesta relació, i per tant han de passar pel control de seguretat i per identificació, les persones que acompanyin les personalitats que la integren, sempre que no compleixin cap condició de les esmentades anteriorment.

2. Els exdiputats del Parlament de Catalunya, els alts càrrecs de la Generalitat, els secretaris generals i els directors generals –llevat dels que s'inclouen en l'apartat 1 d'aquesta norma 4– han de mostrar al mostrador d'identificació en el moment d'entrar al Palau l'acreditació que els identifica com a tals. No s'ha de prendre nota de les seves dades ni se'ls ha de lliurar cap distintiu d'identificació; no obstant això, han de passar pels dispositius de control abans d'accedir al vestíbul.

3. Les persones que acompanyin els diputats han de passar el control de seguretat i ésser identificades i acreditades seguint el procediment de la norma 2 per a poder accedir al Palau del Parlament.



PARLAMENT DE CATALUNYA

Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat

Norma 5. L'accés al Palau dels escortes de les personalitats

1. Poden accedir al Parlament directament els membres de seguretat del Cos de Mossos d'Esquadra que, en qualitat d'escortes, acompanyin les personalitats que visiten el Parlament i que estan acreditats per la Direcció General de Seguretat Ciutadana amb un distintiu específic i exclusiu per a accedir al Palau, que han de dur visible en el moment d'accedir-hi i tot el temps que hi romanguin.
2. Els membres dels cossos de seguretat de l'Estat que, en qualitat d'escortes personals, acompanyin les personalitats que visiten el Parlament i no es trobin en la situació descrita en l'apartat 1 d'aquesta norma poden accedir al Palau després d'acreditar-se davant del responsable de seguretat del Parlament, que n'ha d'autoritzar l'entrada. Han de portar un distintiu específic i exclusiu per a accedir al Palau, que han de dur visible en el moment d'accedir-hi i tot el temps que hi romanguin.
3. Els membres d'empreses de seguretat privades que, en qualitat d'escortes personals, acompanyin les personalitats que visiten el Parlament no poden accedir al Palau del Parlament. Qualsevol excepció a aquesta norma s'ha de sol·licitar al president del Parlament, o a la persona en qui delegui, que pot autoritzar-la.
4. Els membres dels cossos de seguretat que tinguin autoritzada l'entrada al Palau segons els punts d'aquesta norma 5 han de dipositar les armes als armaris de seguretat destinats a aquest efecte, custodiats pels Mossos d'Esquadra.

Norma 6. Entrada i sortida de material

1. Per a l'accés i la sortida de material que, per raó del volum o per alguna altra raó, s'hagi d'efectuar per l'entrada destinada a aquest efecte, s'ha de procedir de la manera següent:
 - a) La persona que porta el material ha de passar pels controls de seguretat i d'identificació, de conformitat amb el que estableix la norma 2.
 - b) Per tal de permetre l'accés o la sortida de material, cal que hi hagi presents un membre del Cos de Mossos d'Esquadra, que ha de fer les tasques d'inspecció i control de seguretat del material, i un uixer, que n'ha d'indicar la destinació o l'hi ha de traslladar, segons s'escaigui.
2. Els dies que se celebrin sessions plenàries i altres actes rellevants al Palau no s'ha d'efectuar lliurament ni recollida de material, llevat que sigui necessari per al desenvolupament de l'acte. En aquests casos, el servei afectat ha d'informar amb l'antelació suficient el Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat del nom del proveïdor i del tipus de material que s'ha de lliurar.
3. Per a l'accés de mercaderies del servei de bar restaurant s'aplicarà el protocol d'accés de mercaderies a la cuina del bar restaurant acordat amb el Cos de Mossos d'Esquadra el 21 de febrer de 2017 (annex 3).



PARLAMENT DE CATALUNYA

Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat

CAPÍTOL II. LES VISITES AL PALAU DEL PARLAMENT

Norma 7. Els dies de visita del Parlament

1. Amb motiu de l'Onze de Setembre el Parlament de Catalunya organitza una jornada de portes obertes.
2. El Palau del Parlament es pot visitar, amb reserva prèvia, els dies laborables, de manera individual o en grup. El departament que gestiona les visites és el Departament de Relacions Institucionals. Aquest departament ha de comunicar les visites previstes i autoritzades amb l'antelació suficient al Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat i al cap de la dotació del Cos de Mossos d'Esquadra. La gestió de les visites s'ha d'adaptar a l'activitat parlamentària.
3. Per acord de la Mesa del Parlament hi pot haver visites en cap de setmana. És competència del Departament de Relacions Institucionals comunicar les visites i els grups autoritzats amb l'antelació suficient al Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat i al cap de la dotació del Cos de Mossos d'Esquadra.

Norma 8. Les visites a autoritats del Parlament i a funcionaris

1. Les visites han d'ésser anunciades amb antelació i per escrit al Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat.
2. Només poden rebre visites al Palau del Parlament:
 - Presidència
 - Vicepresidències
 - Secretaries de la Mesa
 - Portaveus
 - Diputats
 - Grups parlamentaris
 - Personal al servei del Parlament en l'exercici de les tasques que té encomanades
 - Consell de Personal
 - Seccions sindicals
3. Si arriba una visita que no ha estat prèviament anunciada al Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat, els uixers encarregats de la identificació, abans de permetre'n l'entrada i acreditar-la, han de demanar la confirmació i l'autorització d'ordre i capteniment per escrit a la persona que ha de rebre la visita.
4. S'ha d'intentar d'evitar al màxim possible rebre visites ordinàries els dies que se celebren sessions plenàries i altres actes rellevants al Palau.
5. El Departament de Gestió Parlamentària i el Departament de Relacions Institucionals han de comunicar al Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat, amb l'antelació suficient, les dates i les sales de la seu del Parlament on s'hagi de tenir



PARLAMENT DE CATALUNYA

Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat

qualsevol reunió, comissió, compareixença, acte, etcètera, i també la relació d'assistents i de convidats, si s'escau.

Norma 9. L'acreditació de les visites

1. Tota visita, després de passar pels sistemes de control de seguretat que es descriuen en la norma 2, ha d'ésser identificada i acreditada amb un distintiu d'identificació, específic del sector a on es dirigeix o de l'activitat que hi va a fer.

2. Les visites del president també han d'accedir al Palau a través dels sistemes de control de seguretat, a excepció d'aquelles que determini Presidència, que han d'ésser comunicades al Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat. Un cop comprovada i registrada la identitat de les visites, se'ls ha de facilitar l'accés al vestíbul sense lliurar-los cap distintiu d'identificació.

3. La visita ha de dur el distintiu d'identificació en un lloc visible mentre romangui a l'interior del palau i l'ha de retornar en sortir-ne. El responsable de la visita, o la persona en qui delegui, l'ha d'acompanyar si ho demanen els responsables de seguretat.

4. Les persones acreditades només per a accedir a la sala de lectura de la Direcció d'Estudis Parlamentaris no poden circular per altres dependències del Parlament. Els uixers de la Direcció d'Estudis Parlamentaris són responsables d'aquestes persones mentre siguin a la Sala de Lectura.

5. Les persones acreditades només per a accedir al Registre no poden circular per altres dependències del Parlament i han d'ésser acompanyades per un uixer sempre que sigui possible.

Norma 10. De la responsabilitat i el comportament de les visites

1. El títol VII del Reglament del Parlament regula el capteniment i l'ordre a la seu del Parlament. Concretament, l'article 234 regula els deures del públic assistent; l'article 235, la disciplina parlamentària, i els articles 236, 244 i 245, les atribucions i les facultats de la presidència per al manteniment de l'ordre dins el recinte parlamentari i les expulsions que escaiguin a aquest efecte.

2. Les persones que visiten el Parlament han de mantenir en tot moment una conducta respectuosa amb els diputats, amb els treballadors de la cambra i amb la resta de visitants que es trobin a les dependències de la institució. Així mateix, han de tractar amb cura les instal·lacions i els elements que la componen.

3. La persona que ha demanat autoritzar una visita n'és la responsable i és qui li ha de traslladar la informació sobre els deures que té amb relació al capteniment i l'ordre al Palau i qui ha de vetllar perquè els compleixi.

4. Les visites han d'anar acompanyades per la persona responsable, o per la persona en qui delegui, llevat que hi hagi una causa justificada que ho impedeixi i que se



PARLAMENT DE CATALUNYA

Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat

n'informi prèviament els responsables del Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat.

5. En el cas que les visites incompleixin les pautes de conducta d'aquesta norma, el responsable els ha de cridar l'atenció i, si persisteixen en l'actitud, ha d'avisar els serveis de la cambra.

6. Si els serveis de la cambra constaten de manera clara i objectiva que s'està produint un incompliment greu de les normes de comportament, han d'avisar els responsables de seguretat del Parlament perquè intervinguin i ho comuniquin a la presidència. Si el president, o qui el substitueixi, ho considera necessari, ha d'ordenar l'expulsió de la visita.

7. Si la visita ha provocat una alteració greu i constatable de les regles de comportament, s'ha d'informar la Mesa del Parlament dels fets i també de l'actuació del diputat o del grup parlamentari que ha autoritzat la visita, perquè si ho considera oportú traslladi aquesta informació a la Comissió de l'Estatut dels Diputats per tal que valori el possible incompliment del Codi de conducta.

8. La Mesa pot acordar advertir les visites que incompleixin les normes d'ordre i capteniment, i indicar-los que en cas de reincidència se'n pot acordar la prohibició d'accés a què fa referència el punt 9 d'aquesta norma.

9. La Mesa pot acordar prohibir l'accés al Parlament de la persona o persones que hagin incomplert greument les normes d'ordre i capteniment o hagin reincidit en l'incompliment. Aquesta prohibició té una durada determinada i en cap cas no pot excedir una legislatura.

CAPÍTOL III. L'ACREDITACIÓ DELS MITJANS DE COMUNICACIÓ I DELS PROVEÏDORS

Norma 11. L'acreditació dels mitjans de comunicació social

1. Les acreditacions per als mitjans de comunicació social són lliurades pel Departament de Comunicació.

2. Les acreditacions dels mitjans de comunicació poden ésser:

a) Fixes, a títol personal. L'accés del personal habitual dels mitjans de comunicació amb acreditació fixa del Parlament es regeix per la mateixa normativa que el del personal del Parlament: l'han de dur en un lloc visible i mostrar-la a requeriment dels Mossos d'Esquadra, dels uixers d'identificació o dels uixers dels serveis generals.

b) A nom d'un mitjà de comunicació social. Aquestes acreditacions poden ésser utilitzades per diverses persones acreditades d'un mitjà. Abans de permetre'ls l'entrada



PARLAMENT DE CATALUNYA

Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat

i lliurar-los l'acreditació, es comprova que figurin en la relació de mitjans de comunicació social lliurada pel Departament de Comunicació i es demana que lliurin al mostrador d'identificació un document identificatiu amb fotografia que han de recollir en retornar l'acreditació.

c) Provisionals. El Departament de Comunicació ha de lliurar al servei d'identificació, amb l'antelació suficient, les acreditacions provisionals o específiques que els mitjans de comunicació social hagin sol·licitat, juntament amb la llista de les persones acreditades. En el moment d'accedir al Palau, se'ls ha de lliurar l'acreditació provisional, un cop comprovada llur identitat, i demanar-los que lliurin al mostrador d'identificació un document identificatiu amb fotografia que han de recollir en retornar l'acreditació.

3. La gestió de les acreditacions dels mitjans de comunicació és responsabilitat del Departament de Comunicació, que, amb l'acord previ amb el Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat, les ha de distribuir i vetllar pel compliment de la normativa.

Norma 12. L'acreditació de proveïdors

1. El personal de les empreses auxiliars contractades, proveïdores habituals i de manteniment ha d'ésser proveït d'acreditacions lliurades pel Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat.

2. Les acreditacions dels proveïdors poden ésser:

a) Fixes, a títol personal. L'accés del personal habitual de serveis amb acreditació fixa del Parlament es regeix per la mateixa normativa que el del personal del Parlament: l'han de dur en un lloc visible i l'han de mostrar a requeriment dels Mossos d'Esquadra, dels uixers d'identificació o dels uixers dels serveis generals.

b) Puntuals. El personal no habitual de serveis que hagi d'accedir al Parlament s'ha d'acreditar com una visita, d'acord amb el procediment de la norma 2, amb la sol·licitud i l'autorització prèvia per escrit del departament responsable. Els proveïdors han de dur l'acreditació subjecta en un lloc visible mentre siguin a l'interior del Palau i l'han de retornar en sortir-ne.

CAPÍTOL IV. LA SEGURETAT AMB MOTIU DE SESSIONS PLENÀRIES I ACTES COMMEMORATIUS

Norma 13. Disposicions especials per als dies de sessió plenària i actes commemoratius

1. Els dies de sessió plenària commemorativa o especial, i durant les recepcions ofertes per la Mesa i el president del Parlament, només és permesa l'entrada al Palau a les persones que presentin llur invitació personalitzada i acreditin llur identitat. Per a poder



PARLAMENT DE CATALUNYA

Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat

entrar al Palau, aquestes persones han de passar pels sistemes de control de seguretat en els termes que disposa la norma 2.

2. El Departament de Relacions Institucionals ha de facilitar una relació de les persones convidades a assistir als actes que se celebren al Palau, amb l'antelació suficient, al Departament d'Infraestructures, Equipaments i Seguretat i al cap de la dotació del Cos de Mossos d'Esquadra.

3. Les visites i els convidats en dies de sessions plenàries i en comissions estan subjectes als criteris que estableix el procediment per a l'acreditació de visites i convidats en dies de sessió plenària i en comissions, aprovat per acord de la Mesa del Parlament de l'11 de febrer de 2014 (annex 4).

Norma 14. Mesures de seguretat complementàries

1. Com a mesura de seguretat complementària, el Parlament, des que ho va acordar la Mesa el 9 de març de 1999, pot limitar, per acord de la Mesa, del president del Parlament o de la persona en qui delegui, l'accés al Palau i les visites que reben els membres de la cambra quan es produeixen manifestacions davant la seu del Parlament, especialment si és reunit en Ple o en comissió, o en altres situacions excepcionals que es puguin produir.

2. Les visites que hagin d'accedir al Parlament en les situacions a què fa referència l'apartat 1:

- a) Només es poden rebre als locals dels grups parlamentaris, als despatxos dels portaveus o als despatxos annexos.
- b) Han d'anar acompanyades, a l'entrada i a la sortida, per funcionaris del Parlament, per personal dels grups parlamentaris o pel membre que els rep.
- c) No poden circular lliurement per les dependències de la cambra.

3. Si es produeixen incidents amb les visites rebudes en les situacions a què fa referència l'apartat 1, el membre que rep la visita n'és responsable i, consegüentment, s'aplica el que disposen els articles 234, 235, 244 i 245 del Reglament del Parlament.

Document 2

ORIENTACIÓ A L'USUARI/ÀRIA

LEDESMA CONSULTORES
C/Major, 40 08221 Terrassa
Tel. 937 337 320 www.ledesmaconsultores.com

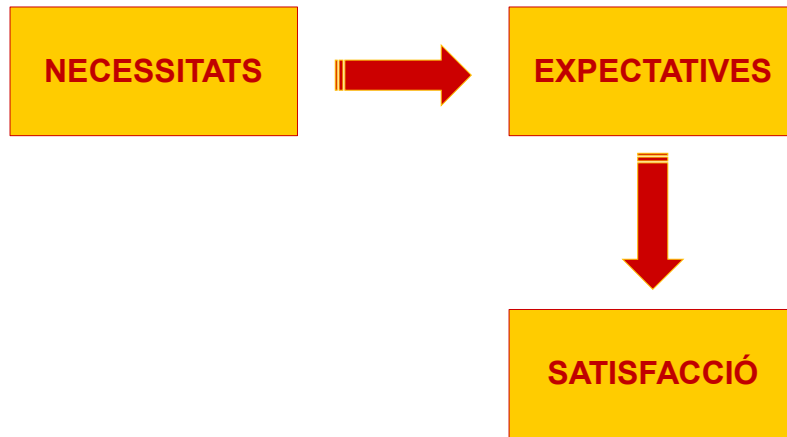
© LEDESMA CONSULTORES, S.L.

1. L'ORIENTACIÓ A L'USUARI/A INTERN/A I EXTERN/A

1.1. LES NECESSITATS I EXPECTATIVES DE L'USUARI/A

USUARI/A INTERN/A I EXTERN





SATISFACCIÓ:

1. Escoltar
2. La seva opinió és la base per aconseguir la seva satisfacció
3. El nostre vocabulari representa el nostre mapa mental i la consideració que fem sobre l'usuari/a
4. Comunicació i transparència
5. Facilitar-li les coses
6. Control de les nostres emocions
7. Comprendre la seva necessitat, sense judicis
9. Una persona usuària molesta necessita expressar la seva queixa i ser atesa
10. Formes en situació de pressió o conflicte

Les expectatives de l'usuari/a poden ser, a banda d'obtenir el servei que espera:

- Exactitud en la informació
- Conveniència de les propostes que li fem
- Integritat
- Veritat
- Empatia
- Confiabilitat

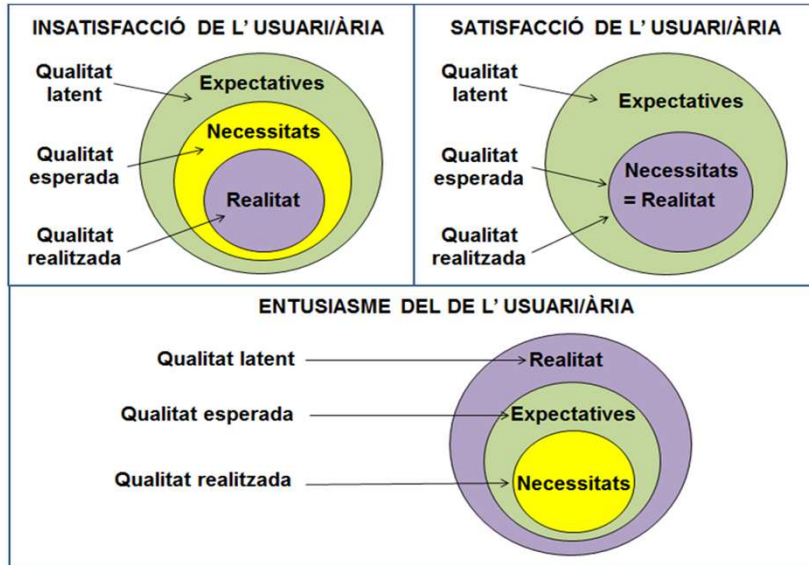
Escenaris pel que fa a les seves necessitats i expectatives:

1. **Necessitats pròpies** de l'usuari/a.
2. Necessitats relacionades amb **experiències passades**.
3. **Comunicació amb altres** persones usuàries.

Cal tenir-les presents i gestionar-les!!

1.2. LA QUALITAT TOTAL DE SERVEI I EL COMPROMÍS AMB L'USUARI/A.



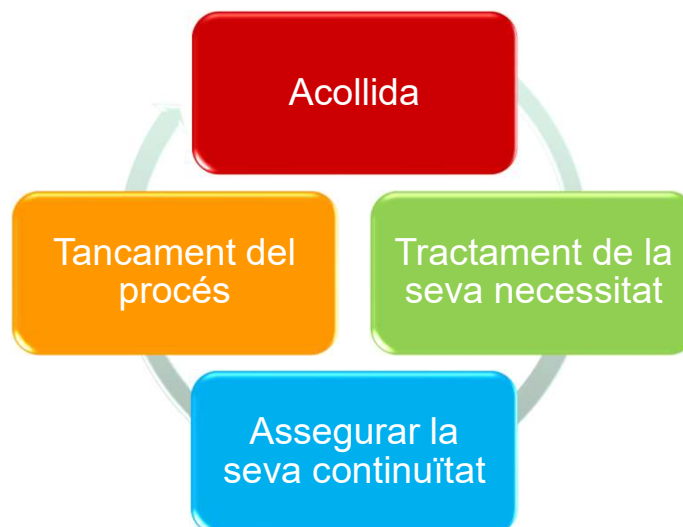


Tipologies de persones pel que fa a l'orientació a l'usuari/a, segons el concepte de qualitat que en elles domini:

- | | | |
|---------------------------------------|---|---------------|
| 1. Professional acomodaticí | ➔ | INSATISFACCIÓ |
| 2. Professional complidor | ➔ | SATISFACCIÓ |
| 3. Professional orientat a l'usuari/a | ➔ | ENTUSIASME |

2. LES NECESSITATS DE L'USUARI/A I EL SEGUIMENT

Esquema d'actuació



Cal tenir en compte que:

- No tenim la possibilitat d'escollir entre relacionar-nos i no relacionar-nos amb l'usuari/a; **ens hi relacionem sempre, bé o malament.**
- Cal diferenciar **acollir d'agradar.**
- Acollir és poder definir els límits dels **serveis rebuts** i **la forma** com han estat rebuts.
- La primera persona que hem d'acollir és a **nosaltres mateixos**. La segona és als nostres **companyes i companyes.**
- L'acollida no és un moment, **és tot el temps** que estem en relació amb l'usuari/a.
- Acollir és **donar i demanar.**

Preguntes a l'usuari/a durant la identificació i seguiment de la seva necessitat o expectativa:

- Preguntes tancades
- Preguntes obertes
- Preguntes alternatives
- Preguntes de control



3. LES SITUACIONS DIFÍCILS: ANTICIPACIÓ I TRACTAMENT

Les diferències entre les persones (caràcter, manera de ser, personalitat, actituds, etc.) són la principal font de situacions de crisi i conflictes.

Aquests conflictes poden ser:

1. Conflictes per diferències cognitives
2. Conflictes per diferents actituds

Orientació a l'usuari/a:

- no és l'absència de conflictes
- és la forma de resoldre'ls de manera satisfactòria

Habilitats orientades a la resolució i a la conciliació:

1. L'autocontrol emocional.
2. La negociació.
3. La comunicació assertiva.