

Temari

**Auxiliar de recepció i punt d'atenció
OPD-02/24**

**Convocatòria d'oferta pública
amb places reservades
a persones amb discapacitat intel·lectual**



**Diputació
Barcelona**



**Diputació
Barcelona**

dincat

**Plena
inclusió
Catalunya**

Associació
empresarial
d'economia
social
dincat

Edició:

Direcció dels Serveis de Recursos Humans
Diputació de Barcelona

Data:

Maig de 2026

Adaptació a lectura fàcil:



Validació de textos:



La lectura fàcil és una manera
de fer comprensibles els textos.

Explica la informació de manera més senzilla
perquè totes les persones puguin entendre-la.

Sobretot, les persones que tenen
algunes dificultats de comprensió lectora.



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Serveis Generals
i Transició Digital

Índex

Temari general

1. La Constitució espanyola de 1978:
Estructura i principis generals.
L'Estatut d'autonomia de Catalunya.
2. La funció pública local:
Drets i deures del personal funcionari
Organització i funcionament de la Diputació de Barcelona

Temari específic

3. Control d'accessos, identificació,
recepció i atenció a usuaris.
Ubicació i localització de serveis, telèfons, sales
i persones de contacte.
4. Centres de treball, espais, instal·lacions,
recintes i edificis
de la Diputació de Barcelona.
5. Comunicació i atenció al públic:
tipus de comunicació, llenguatge inclusiu.
6. Aspectes bàsics de la protecció de dades personals.
7. Recepció, distribució de correspondència
i entrega de material, paquets i documentació.



8. Utilització bàsica de màquines fotocopiadores multifunció i d'altres semblants, així com d'aparells audiovisuals bàsics.
9. Preparació i adequació de sales i espais corporatius amb mobiliari i mitjans materials.
Ordenació i preparació de materials i elaboració de cartells amb ordinador.
10. Ordre i neteja del lloc de treball.
Coneixements dels riscos laborals i les mesures de seguretat del lloc de treball.
Protocols de seguretat del col·lectiu subalterns i auxiliars de suport.



Temari general

1. La Constitució espanyola de 1978:
Estructura i principis generals.
L'Estatut d'autonomia de Catalunya.
2. La funció pública local:
Drets i deures del personal funcionari
Organització i funcionament
de la Diputació de Barcelona.



Tema 1.

La Constitució espanyola de 1978. Estructura i principis generals. L'Estatut d'autonomia de Catalunya

Context i naturalesa de la Constitució

La Constitució va ser aprovada al **Congrés dels Diputats** i és la norma més important d'un estat.



Congrés dels Diputats:

És el lloc on es reuneixen les persones escollides pels ciutadans per parlar, discutir i decidir les lleis que afecten tot el país. És com una gran assemblea on es decideix què és millor per a tothom.



La Constitució és la Llei principal i més important d'un Estat.
Explica l'organització de l'Estat i estableix els drets i deures de la ciutadania.
La Constitució estableix la relació entre els poders de l'Estat.

També estableix la relació entre els poders de l'Estat i els ciutadans.

Els poders de l'Estat són:

- El **poder legislatiu**, que fa les lleis.
- El **poder executiu**, que posa en pràctica les lleis.
- El **poder judicial**, que vigila que es compleixin les lleis.

La Constitució també diu:

- quins són els drets més importants de les persones,
- quins són els deures de les persones
- i quines són les llibertats públiques de les persones.

També conté normes sobre com s'organitza el territori a Espanya.
Per exemple, els municipis, les províncies o les comunitats autònomes.

Estructura de la Constitució

Tot el que surt a la Constitució espanyola de 1978 està ordenat i repartit en diferents parts:

- Un **preàmbul**.
- 11 títols.
 - Dins de cada títol hi ha els articles.
 - En total hi ha 169 articles.
- També té unes **disposicions**.
 - Les disposicions les trobem a la part final de la Constitució.

El Preàmbul és una explicació curta que es dona abans de parlar sobre alguna cosa en concret.



Les disposicions tenen la mateixa importància que els articles de la Constitució. Les disposicions fan referència a modificacions o aclariments d'alguns aspectes concrets.



Preàmbul

Al preàmbul trobem els **principis** inspiradors de la Constitució espanyola.

Els principis són les coses que ha de protegir la Constitució.

Aquests principis són:

- Que les persones visquin juntes amb respecte i puguin decidir de manera justa.
- Que l'economia i la societat siguin justes per a tothom.
- Que tothom compleixi les lleis i que les lleis siguin justes.
- Protegir totes les persones i tots els pobles d'Espanya.
- Ajudar a millorar la cultura i l'economia.
- Construir una societat democràtica millor.
- Treballar amb altres països per la pau i l'ajuda entre pobles.

A continuació explicarem els títols de la Constitució

Títol preliminar

En l'article 1, la Constitució diu:

Espanya es constitueix com
un **estat social i democràtic de dret**.

Això vol dir que té una democràcia
com a forma de govern.

Els ciutadans i les ciutadanes voten
per elegir qui dirigeix el país:

- Espanya és un **estat social** perquè l'Estat intervé per atendre les necessitats de la ciutadania.
- És un **estat democràtic** perquè la Constitució és per a la gent i perquè la ciutadania pot triar els seus representants.
- És un **estat de dret** perquè les **lleis i normes jurídiques** obliguen la ciutadania i també a tots els poders de l'Estat i a totes les institucions.

Una **Llei** és una norma important.
La fan els governs o els parlaments.
Tothom l'ha de complir.



Una **norma jurídica** és qualsevol regla legal.
Serveix per organitzar la societat.
Inclou les lleis i altres normes.



L'article 1 té com a **valors** més importants:

1. La llibertat

- La llibertat personal i la llibertat política.
- Llibertat per a dir el que pensem.
- Llibertat per a formar part d'una associació.
Aquesta associació ha de ser legal.
- Llibertat per a votar en les eleccions.

2. La justícia

- La justícia és donar a cada persona el que li correspon segons les seves necessitats.
- La llei és per a totes les persones i per a totes les organitzacions públiques i privades.

3. La igualtat

- Tots els espanyols són iguals davant la llei.
- No es pot discriminar a ningú per:
 - la seva religió,
 - pel seu sexe,
 - per la seva opinió,
 - per cap altra raó social o personal.

4. El pluralisme polític

- El pluralisme polític són les diferents idees polítiques.
- És poder escollir en llibertat entre partits polítics que tenen diferents propostes o programes polítics.

Els **Valors** són principis de comportament d'una persona o grup de persones.



Quin tipus d'estat és Espanya?

Espanya és una monarquia parlamentària.
Això vol dir que:



- Hi ha un **rei**.
El rei és el cap de l'Estat i representa el país.
- Els representants polítics es reuneixen al **Parlament**.
- Als polítics els diem parlamentaris.
- Són escollits per la ciutadania.
- La tasca dels parlamentaris és:
 - fer lleis,
 - debatre les lleis,
 - aprovar les lleis,
 - o canviar les lleis.
- La nació espanyola és **indissoluble**.

Indissoluble vol dir que
no es pot separar o dividir en parts.



- La Constitució garanteix l'autonomia de les nacionalitats i regions d'Espanya i la solidaritat entre elles.
- També garanteix **l'autonomia** de les corporacions locals, que són els municipis i les províncies.

L'**autonomia** és la capacitat que té una persona o un grup de persones per actuar per elles mateixes. sense dependre de res ni de ningú.



TÍTOL PRIMER: Dels drets i deures fonamentals

Aquest **TÍTOL I** de la Constitució espanyola explica:

- Al capítol 1 parla de temes importants. Per exemple la nacionalitat o l'edat adulta.
- Al capítol 2 parla de quins drets i llibertats tenen totes les persones i quins deures han de complir.

Capítol 1: Els espanyols i els estrangers

Aquest capítol parla de:

■ La Nacionalitat espanyola

- Una persona té nacionalitat espanyola quan:
 - neix a Espanya
 - quan els seus pares són espanyols.
- Aquesta nacionalitat es manté per tota la vida. La persona la perd si ella vol.

■ Els estrangers

- Les persones que no són espanyoles i que viuen a Espanya també tenen molts drets i llibertats, igual que els ciutadans espanyols.

■ La Majoria d'edat

- A Espanya una persona és major d'edat als 18 anys. Això vol dir que pot votar, signar contractes i prendre decisions legals per ella mateixa.

Capítol 2: Els drets i les llibertats

Aquest capítol explica els drets de les persones i els deures que han de complir.

Està dividit en dues parts:

La Secció Primera i la Secció Segona.

Secció primera: Drets fonamentals i llibertats públiques

Aquests drets són molt importants.
La Constitució diu que tenen protecció especial,
i que si algú creu que li han vulnerat un dret,
pot anar al **Tribunal Constitucional** per defensar-se.

A continuació tens els principals drets,
que estan relacionats amb la dignitat de la persona:

1. Dret a la igualtat.

Vol dir que totes les persones
som iguals davant la llei.

Ningú pot ser tractat pitjor per:

- ser home o dona,
- la seva raça,
- les seves idees,
- la seva religió,
- qualsevol altra característica personal.

2. Dret a la vida i a la integritat.

Vol dir que totes les persones tenen dret a:

- viure,
- no rebre maltractaments,
- no ser torturades,
- i no ser humiliades.
- També la pena de mort està prohibida.

3. Llibertat de pensament i religió.

Vol dir que les persones poden pensar el que vulguin
i tenir la religió que vulguin.

Ningú et pot obligar a dir quines
són les teves creences.

4. Dret a la llibertat i seguretat.

Vol dir que una persona només pot ser detinguda per ordre d'un jutge.

Si et detenen:

- t'han d'explicar per què ho fan,
- t'han d'explicar quins drets tens,
- tens dret a un advocat.
- No et poden obligar a declarar.

5. Dret a l'honor i a la intimitat.

Inclou quatre parts molt importants:

- La intimitat personal i familiar.
Ningú pot publicar coses de la teva vida privada sense permís.
- La imatge personal.
No poden utilitzar fotos teves sense el teu permís.
- La casa protegida.
Ningú pot entrar a casa teva sense permís.
Només amb ordre del jutge o si hi ha un delicte.
- El secret de les comunicacions.
Ningú pot llegir els teus missatges ni escoltar les teves trucades sense permís.

6. Llibertat de residència i circulació.

- Pots viure on vulguis a Espanya.
- També et pots moure pel país i sortir o entrar de manera lliure.

7. Llibertat d'expressió.

- Pots dir el que penses i compartir idees per escrit, amb vídeos, amb fotos...
- També pots rebre informació d'on vulguis.
- L'únic límit respecte a la llibertat d'expressió és respectar els drets d'altres.
- No existeix la censura.

8. Dret de reunió.

- Et pots reunir amb altres persones per parlar o defensar idees, sempre de manera pacífica i sense armes.
- Si la reunió és al carrer, s'ha d'avisar abans a les autoritats. Només la poden prohibir si hi ha perill greu.

9. Dret d'associació.

Et pots ajuntar amb altres persones per crear una associació o grup sempre que no sigui per cometre delictes.

10. Dret a participar en política.

Totes les persones adultes poden:

- votar,
- i presentar-se a les eleccions si volen.

11. Dret a la tutela judicial.

Si tens un problema o un conflicte, tens dret a anar a un jutge i que t'escolti. No et poden deixar "sense defensa".

12. Dret a l'educació.

- Tothom té dret a estudiar.
- L'educació bàsica és obligatòria i gratuïta.
- L'Estat ha de garantir una educació de qualitat.

13. Sindicats i vaga.

Els treballadors i treballadores poden formar sindicats i poden fer vaga per defensar els seus drets.

14. Dret de petició.

Tothom es pot dirigir al govern per explicar un problema, fer una queixa o demanar ajuda.

Secció segona: Drets i deures dels ciutadans

Aquesta part de la Constitució explica altres drets i altres deures que té la ciutadania. La ciutadania són les persones que viuen a Espanya. Aquests drets no tenen la mateixa protecció especial que tenen els drets fonamentals, però igualment estan protegits per la llei i per un jutge si hi ha un problema.

Aquests són els principals drets i deures:

1. Dret i deure de defensar Espanya.

Les persones tenen el deure d'ajudar a protegir el país.

2. Deure a pagar impostos.

Les persones han de col·laborar pagant impostos, de manera que qui més té, més paga.

3. Dret a la propietat privada i a l'herència.

Una persona pot tenir una casa, un cotxe o altres propietats i també pot rebre una herència.

- Si l'Estat necessita una propietat per a l'interès general, ha de pagar una indemnització al propietari.

4. Dret a casar-se.

Totes les persones poden casar-se i tenen els mateixos drets dins el matrimoni.

5. Dret al treball i deure de treballar.

Totes les persones tenen dret a:

- buscar una feina,
- treballar sense ser discriminades,
- i tenir bones condicions laborals.

La llei permet que les persones treballadores i empresaris parlin i arribin a acords sobre salaris, horaris i condicions. Aquests acords són els convenis. També es garanteix la llibertat d'empresa. La llibertat d'empresa és que es poden crear negocis.

Capítol 3: Drets col·lectius

Aquests drets són per ajudar a totes les persones i fer que puguin viure millor. Són responsabilitat de l'Estat i dels poders públics.

Aquests són els principals drets col·lectius que parlen dels drets socials i polítics:

1. Protecció de la família i dels infants.

Les **institucions** han d'ajudar les famílies i protegir els nens i les nenes.

2. Progrés social i econòmic.

L'Estat ha de treballar perquè hi hagi una millor repartició dels diners i menys desigualtats.

Les Institucions són òrgans de govern que dirigeixen els països o ajuden per tal que tot funcioni bé i que es compleixin les lleis. Per exemple, les Corts.



3. Dret a la Seguretat Social.

Totes les persones tenen dret a:

- rebre ajudes quan estan malaltes,
- tenir prestacions si no tenen feina,
- rebre suport quan són grans,
- i tenir serveis socials quan els necessitin.

4. Suport a les persones amb discapacitat.

L'Estat ha de garantir:

- prevenció,
- tractaments,
- rehabilitació,
- i integració a la societat.

Totes les persones tenen dret a participar en igualtat de condicions.

5. Dret a la salut.

Tothom té dret a anar al metge i rebre el tractament necessari.

6. Dret d'accés a la cultura.

Totes les persones tenen dret a:

- llegir,
- aprendre,
- anar a biblioteques o museus,
- i gaudir de la cultura.

L'Estat també ha de promoure:

- l'esport,
- la ciència,
- la investigació,
- i la participació dels joves.

7. Dret a un medi ambient adequat.

Totes les persones tenen dret a viure en un entorn net.
També tenim el deure de cuidar el planeta.
L'Estat ha d'evitar la contaminació i protegir la natura.

8. Protecció del patrimoni cultural.

L'Estat ha de cuidar i protegir:

- monuments,
- tradicions,
- costums,
- llengües,
- i tot allò que forma part de la història d'Espanya.

9. Dret a un habitatge digne.

L'Estat ha d'ajudar perquè les persones
puguin viure en una casa adequada
i lluitar contra els preus abusius de l'habitatge.

10. Protecció de les persones consumidores.

L'Estat ha d'informar i protegir les persones
que compren productes i serveis,
i controlar que siguin segurs i de qualitat.

11. Els poders públics

han de complir la Constitució.

El Govern i totes les administracions estan obligades a respectar tots aquests drets.

La Constitució té **mecanismes de control** perquè la ciutadania pugui reclamar i defensar-se.

La Constitució espanyola crea el càrrec de **defensor del poble** per a la defensa d'aquests drets.

Un Mecanisme de control

és una eina o sistema que serveix per vigilar el poder. Ajuda a comprovar que les institucions compleixen les normes i respecten els drets. El defensor del poble és un mecanisme de control de la Constitució espanyola.



El **Defensor del poble** és una institució que defensa els drets de les persones. Vigila que les administracions públiques actuïn de manera justa. També rep queixes de la ciutadania i investiga si hi ha hagut errors o abusos.



TÍTOL VUITÈ: Com s'organitza Espanya per territoris

El **títol VIII de la Constitució** explica
com s'organitza Espanya:
quins territoris hi ha i què pot fer cada un.

Què diu la Constitució sobre l'organització del país?

La Constitució diu que Espanya està formada per:

- **Municipis:** són els pobles i les ciutats.
- **Províncies:** són grups de municipis.
- **Comunitats autònomes:** són grups de províncies.
Per exemple Catalunya o Andalusia.

Tots aquests territoris poden organitzar algunes coses
per ells mateixos i prendre decisions
sobre el que és important per a la seva gent.

La Constitució també diu:

- Totes les persones que viuen a Espanya
tenen els mateixos drets i obligacions.
És igual en quin territori viuen.
- Totes les persones ens podem moure
de manera lliure per Espanya.
Podem portar les nostres coses, sense obstacles.

■ Les llengües d'Espanya.

La llengua oficial és el **castellà**.

Però també hi ha altres llengües pròpies:

- A Catalunya el **català**.
- Al País Basc l'**eusquera**.
- A Galícia el **gallec**.



Administració Local. Municipis i províncies

Municipis

- Són els pobles i ciutats.
- Els governa l'**Ajuntament**,
i els seus membres són escollits per votació.
- L'alcalde és el president de l'Ajuntament.
- S'encarreguen de serveis com:
 - Neteja del carrer
 - Transport urbà
 - Llum del carrer
 - Parcs i equipaments

Províncies

- Són un conjunt de municipis.
- Les diputacions són les institucions
que governen les províncies.
- S'encarreguen d'ajudar els ajuntaments més petits
perquè puguin fer bé la seva feina.
- A les Illes Canàries la institució que governa
és el cabildo.
- A les Illes Balears la institució que governa
és el consell.

Comunitats autònomes

Cada comunitat autònoma té:

- la seva **història**,
- la seva **cultura**,
- la seva **economia**.

Dins de cada comunitat autònoma
hi ha **províncies**,
i dins de les províncies
hi ha **municipis**.

Com es crea una comunitat autònoma?

La Constitució defineix el procediment d'accés a l'autonomia.

Es pot iniciar per les diputacions interessades o per una majoria de municipis d'una zona.

Cada comunitat autònoma té:

- Un **Estatut d'autonomia**,
que és la seva norma bàsica.
- Un govern propi.
- Un parlament per fer lleis.



Competències de les comunitats autònomes

La Constitució divideix **competències**:



Competències.

L'Estat dona poders a les comunitats autònomes.

En el cas de Catalunya, els poders s'expliquen a L'Estatut d'autonomia.

Per exemple, el govern autònom pot decidir sobre temes d'ensenyament o salut.

Les competències poden ser diferents entre comunitats autònomes.

El govern autònom també dona competències als municipis del seu territori.

Per exemple, sobre els serveis bàsics de neteja i aigua potable.

Poden decidir sobre:

- Cultura
- Medi ambient
- Transport dins del territori
- Serveis socials
- Sanitat
- Urbanisme

Competències de l'Estat.

Només el Govern d'Espanya pot decidir en:

- Defensa (exèrcit)
- Relacions amb altres països
- Justícia
- Treball i lleis laborals
- Economia general del país

També diu que les comunitats autònomes no es poden ajuntar per fer una federació.

Què passa si una comunitat no compleix la Constitució?

L'Estat pot actuar i prendre mesures especials quan una comunitat autònoma:

- No compleix el que ha de fer.
- Fa alguna cosa que va en contra de l'interès general de tota Espanya.

Relació entre estat i comunitats

- Les comunitats poden fer les seves lleis, però sempre han de respectar la Constitució.
- L'estat i les comunitats han de col·laborar i coordinar-se.
- Hi ha d'haver solidaritat: totes les zones del país han de poder viure bé i tenir serveis.

- L'estat reconeix el dret a l'autonomia de les **nacionalitats** i regions que la integren i la solidaritat entre totes elles.

La nacionalitat és el territori amb una identitat històrica, cultural o amb llengua pròpia. No té sobirania independent. Forma part de l'Estat espanyol.



L'estat de les autonomies reconeix l'existència de comunitats autònomes, que al mateix temps han de tenir una norma institucional bàsica: Aquesta norma és l'**Estatut d'autonomia**.

Els territoris que es defineixen com a nacionalitat en els seus estatuts d'autonomia són:

- Catalunya,
- País Basc
- i Galícia.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya.

L'Estatut és la norma més important a Catalunya que regula les normes essencials de convivència en l'àmbit territorial de la comunitat.



Què és l'Estatut?

- L'Estatut és la norma suprema a Catalunya.
- Ens explica com s'organitza Catalunya i quins drets i deures tenim.
- Sempre ha de respectar la Constitució espanyola.
- L'Estatut actual es va aprovar el 19 de juliol de 2006.
- L'Estatut recull els principis rectors, els drets i els deures de la ciutadania.

Què explica l'Estatut en cada una de les seves parts?

■ **Preàmbul:**

Recull el sentiment de Catalunya com a nació i la seva realitat com a nacionalitat.

■ **Títol preliminar (articles 1-14):**

Estableix les bases de l'autogovern i defineix la Generalitat com el sistema institucional en què s'organitza políticament Catalunya.

■ **7 títols (del títol I al títol VII):**

L'articulat principal de la norma es divideix en un total de set títols, que regulen el funcionament de la comunitat autònoma.

L'Estatut compta amb un total de **223 articles**.

■ Disposicions:

El text inclou diverses disposicions addicionals, transitòries, **derogatòries** i finals.



Una derogatòria és una norma que serveix per eliminar o deixar sense efecte una altra norma anterior.

A l'**Estatut d'autonomia**, la derogatòria indica quines lleis o normes deixen de ser vàlides quan entra en vigor el nou Estatut.

A continuació, veurem amb més detall:

■ Preàmbul

■ Títol preliminar

■ Títol 1. Principis rectors

Són les idees bàsiques que guien les accions del govern.

■ Títol 1. Drets i deures dels ciutadans

El que les persones poden fer i el que han de complir.

PREÀMBUL:

El preàmbul explica la història i els valors de Catalunya.
Al preàmbul hi diu que:

1. Catalunya és un país amb una història molt antiga.

La Generalitat va néixer l'any 1359.

- El poble de Catalunya sempre ha volgut tenir un govern propi.
Els catalans no hem deixat de lluitar per tenir les nostres institucions.
- Els catalans volem una societat lliure, justa i igualitària.
Volem que tothom pugui viure amb dignitat.
- Catalunya forma part d'Espanya i d'Europa.
Volem treballar juntament amb els altres pobles d'Espanya i estar units a Europa.

Els valors més importants que diu el preàmbul són:

- **Llibertat.**
Poder dir i fer el que volem, respectant els altres.
- **Justícia.**
Tractar tothom amb equitat.
- **Igualtat.**
Tothom ha de tenir els mateixos drets i oportunitats.
- **Respecte.**
Cap a les persones i les seves diferències.

TÍTOL PRELIMINAR:

El títol preliminar és la base de tot l'Estatut. Aquí es defineixen les idees més importants sobre Catalunya i com es governa.

Què és Catalunya?

En l'article 1 es defineix que Catalunya és una nacionalitat. Això vol dir que és un poble amb la seva pròpia identitat, la seva història i la seva cultura. Catalunya té dret a governar-se per si mateixa. L'Estatut és la llei que explica com es governa.

Qui és la Generalitat?

La **Generalitat** és l'organització política que governa Catalunya. Està formada per les institucions següents:

- El **Parlament**.
És on es fan les lleis.
Els diputats voten i aproven les lleis.
- La **Presidència**.
El president és qui controla el govern i representa Catalunya.
- El **Govern**.
És l'òrgan que dirigeix i pren decisions per gestionar el país.
És qui governa, decideix què s'ha de fer i fa que l'Administració funcioni.

— **Administració.**

És el conjunt d'òrgans i serveis que treballen per gestionar els assumptes públics, servir la ciutadania i aplicar les decisions del Govern cada dia.

— **Els jutjats.**

Són els òrgans que apliquen la llei i resolen conflictes entre persones o institucions.

- El Parlament controla el Govern.
- Els ciutadans elegeixen els diputats.
- Els diputats elegeixen el President.
- El President dirigeix el Govern.
- El Govern controla l'Administració.
- L'Administració serveix els ciutadans.

Catalunya s'organitza territorialment en:

- **Municipis.** Són els pobles i ciutats.
- **Vegueries.** És una manera de dividir el territori.
- **Comarques.** Són agrupacions de pobles.



Les comarques
de la regió de Barcelona



Les vegueries

Qui té el poder?

El poder de la Generalitat ve del **poble de Catalunya**.
Nosaltres, els ciutadans,
escollim els nostres representants.

Com es relaciona Catalunya amb Espanya?

La Generalitat i l'Estat espanyol han de:

- **Tenir respecte mutu.**
Això vol dir respectar-se l'un a l'altre.
- Ser **autònoma**.
Vol dir que Catalunya pot decidir les seves coses.
- **Cooperar**.
Que vol dir treballar juntes la Generalitat i l'Estat.
- Catalunya té el seu lloc a Espanya i a Europa,
i comparteix els seus valors:
 - **llibertat**,
 - **democràcia**,
 - **igualtat**.

Quins són els drets i principis que ens guien?

Els poders públics de Catalunya han de:

- **Protegir els drets fonamentals**
de totes les persones:
 - vida,
 - llibertat,
 - igualtat.

■ **Permetre que les persones participin:**

- en la vida política,
- en la vida econòmica,
- en la vida cultural
- i en la vida social.

■ **Promoure valors com:**

- la llibertat,
- la justícia,
- la igualtat,
- la pau,
- i la solidaritat.



LLIBERTAT

PAU

JUSTÍCIA

IGUALTAT

SOLIDARITAT

- Cuidar el **medi ambient** de manera sostenible.
Pensar en el futur i fer servir les coses amb seny perquè la natura mai s'esgoti i sempre estigui sana.

Quin són els drets històrics de Catalunya?

L'**autogovern** de Catalunya no comença ara.



L'**Autogovern** és la capacitat que té un territori per actuar per si mateix, i tenir les seves pròpies lleis. Sense dependre de cap altra administració.

L'autogovern es basa en:

- Els drets que el poble català ha tingut durant segles.
- Les institucions pròpies que sempre ha tingut.
- La tradició i l'ordenament jurídic català.

Aquests **drets històrics** fan que Catalunya tingui una posició especial respecte a:

- El dret civil (lleis sobre família, propietat, etc.).
- La llengua catalana.
- La cultura.
- L'educació.
- La forma d'organitzar la Generalitat.

Quines són les llengües oficials a Catalunya?

- **El català.**

És la llengua pròpia de Catalunya.
S'utilitza en l'educació, l'Administració
i els mitjans de comunicació públics.

- **El castellà.**

També és llengua oficial a Catalunya.

- **L'aranès.**

És la llengua pròpia a l'Aran.
L'Aran és una comarca de Catalunya.

Totes les persones tenen dret a fer servir
qualsevol de les dues llengües oficials:
català i castellà.

L'Aran té una posició especial a Catalunya.
Els aranesos tenen el dret
de governar-se dins de Catalunya,
amb la seva pròpia llengua i identitat.

Qui és ciutadà de Catalunya?

Tothom que té **residència administrativa** a Catalunya és ciutadà de Catalunya.

La residència administrativa

es refereix al lloc on una persona esta empadronada.



Quins són els símbols de Catalunya?



- **Bandera:** Quatre barres vermelles en fons groc
- **Festa nacional:** L'11 de setembre és la Diada de Catalunya.
- **Himne:** *Els Segadors*

Un Himne és una cançó que identifica un país, una nació o un col·lectiu.



Altres aspectes importants de Catalunya:

- El territori de Catalunya té els límits geogràfics actuals.
- Barcelona és la capital de Catalunya.
- Catalunya coopera amb altres territoris que comparteixen vincles històrics, lingüístics i culturals.

PRINCIPIS RECTORS:

Els principis rectors són idees bàsiques que guien les accions del Govern.

Els **principis rectors** estan organitzats en diferents àmbits:



A. Àmbit social i de protecció

Parla de cuidar les persones.

- Protegir les famílies i ajudar-les quan ho necessitin.
- Igualtat entre dones i homes.
- Benestar social: serveis socials, ajudes i suport a qui ho necessiti.
- Facilitar que la gent pugui participar a la vida pública.
- Protegir persones grans, infants i joves.

B. Àmbit educatiu, cultural i lingüístic

Parla d'aprendre, investigar i fer cultura.

- Millorar l'educació i la recerca o investigació científica.
- Fer que tothom pugui accedir a la cultura.
- Promoure la llengua catalana.
- Recordar i respectar la història.

C. Àmbit socioeconòmic i territorial

Parla de l'economia, el treball i l'entorn on vivim.

- Millorar l'economia i repartir la riquesa de manera justa.
- Garantir els drets laborals.
- Protegir el medi ambient.
- Impulsar un desenvolupament sostenible.
- Facilitar l'accés a un habitatge digne.
- Millorar la mobilitat i la seguretat a les carreteres.
- Protegir les persones consumidores.

D. Àmbit global i tecnològic

- Treballar per la pau i ajudar altres països.
- Fer que tothom tingui accés a Internet i noves tecnologies.

DRETS I DEURES DELS CIUTADANS:

El títol I de l'Estatut d'autonomia de Catalunya de 2006 parla dels "Dels drets, deures i principis rectors" (articles 15-54).

Reconeix els drets fonamentals de la ciutadania:

- els drets socials,
- els **drets polítics**
- i els drets lingüístics

Els **drets polítics** són el conjunt de drets que permeten als ciutadans a participar de manera activa en la comunitat política. Per exemple el dret a votar o a ser polític.



També reconeix els deures bàsics.
 Garanteix un model de convivència
 basat en la dignitat, la igualtat i l'autogovern.

Drets de l'àmbit civil i social:

Drets relacionats amb les persones:

- Viure amb dignitat, seguretat i sense maltractaments.
- Ajudes i suport a les famílies.
- Els infants tenen dret a ser cuidats i desenvolupar-se bé.
- Les persones grans tenen dret a ser tractades amb respecte.
- Les dones tenen dret a la igualtat d'oportunitats amb els homes.
- Dret a decidir com vols ser atès al final de la vida.

L'àmbit civil fa referència al conjunt dels ciutadans i ciutadanes.





Drets relacionats amb l'educació i la cultura:

- Dret a una educació de qualitat.
- Drets i deures de la comunitat educativa: Mares i pares, professors i centres.
- Dret a accedir a la cultura i a desenvolupar les capacitats artístiques de cadascú.
- Deure de cuidar i respectar la cultura.



Drets relacionats amb la salut i els serveis socials:

- Dret a la salut: accés gratuït i igualitari a la sanitat.
- Dret a escollir metge i centre.
- Dret a ser informats de manera clara.
- Dret a rebre serveis socials quan siguin necessaris.
- Dret a una renda garantida si es necessita per viure de manera digna.



Drets relacionats amb el treball:

- Dret a formar-se.
- Dret a accedir als serveis d'ocupació gratuïts.
- Dret a subsidis i a treballar en condicions segures.

Drets relacionats amb l'habitatge:

- Dret a tenir un habitatge digne i adequat.
També és un dret per a qui més ho necessita:
Les persones que no tenen prou diners tenen dret a accedir a un habitatge digne mitjançant les ajudes que l'Administració ha de posar en marxa.
- **Accions del Govern:**
Els poders públics han de facilitar l'accés a l'habitatge creant nou sòl i promovent habitatge públic i protegit.

Drets relacionats amb el medi ambient:

- Dret a viure en un entorn sa i net.
- Dret a rebre informació sobre medi ambient.
- Deure de cuidar la natura.

Drets relacionats amb els consumidors i usuaris:

- Dret a rebre informació clara sobre productes i serveis.
- Dret a no ser enganyat o tractat injustament.

Drets de l'àmbit polític i de l'Administració:

- Dret a **participar** en decisions públiques, a votar i presentar iniciatives.
- Dret a **rebre un bon servei** de l'Administració, accedir en condicions d'igualtat, rebre un tracte just.
- Dret a **protegir** les teves dades personals.



Lloc on es parla
aranès

Drets relacionats amb la llengua:

Tens dret a escollir si vols utilitzar català o castellà:

- Davant les administracions.
- Dret a rebre documents oficials en la llengua escollida.
- En empreses i comerços tens dret a ser atès oralment i per escrit en la llengua escollida.
- A l'escola tens dret a rebre l'ensenyament en català.
- Tothom té el deure de conèixer català i castellà.
- Dret a utilitzar **l'occità**.

L'**occità** és la llengua que es parla a l'Aran.

A l'Aran en diuen aranès.

És la llengua pròpia d'aquest territori
i és **oficial a tot Catalunya**.

Qui ens protegeix si un dret no es respecta?

- El **Consell de Garanties Estatutàries** pot revisar el cas.
- També es pot presentar un recurs al **Tribunal Superior de Justícia de Catalunya**.
- El **Síndic de Greuges** és una institució molt important que protegeix els drets dels ciutadans. És com un "defensor" de les persones. Treballa de manera independent. No depèn del Govern. Pot denunciar si l'Administració fa alguna cosa que no compleix la llei.

La funció del **Consell de Garanties Estatutàries** és:

- revisar les lleis
- comprovar si les lleis respecten:
 - l'Estatut d'Autonomia
 - la Constitució espanyola

Aquest organisme dona **opinions jurídiques**.

Una opinió jurídica és una explicació feta per una persona experta en dret.

Aquesta explicació serveix per:

- dir si una norma o una acció és correcta segons la llei
- ajudar a prendre decisions.

Una opinió jurídica no és una decisió obligatòria. És una orientació basada en les lleis.



Tema 2.

La funció pública local. Drets i deures del personal funcionari. Organització i funcionament de la Diputació de Barcelona

Què és la funció pública?

La funció pública és un dels instruments per a la gestió i la realització dels interessos i dels serveis públics que té encomanats l'Administració.

S'ordena d'acord amb els principis de:

- Legalitat
- Objectivitat
- Economia
- **Eficàcia**
- **i eficiència.**

L'**Eficàcia** és la capacitat d'aconseguir l'objectiu desitjat.

L'**Eficiència** és la capacitat de no malgastar recursos.



Està constituïda pel conjunt de persones que accedeixen i treballen a l'Administració, d'acord amb els principis de mèrit i capacitat.

La normativa més important que s'aplica a la funció pública és:

- **La Constitució espanyola (CE)**
- **L'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP)**

L'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP)

és l'estatut dels funcionaris públics, i també l'estatut de tots els **empleats públics**.



Els **empleats públics** són el personal que exerceix funcions compensades amb diners a les administracions públiques al servei dels interessos generals.

Els **empleats públics** es classifiquen en:

- Personal funcionari de carrera
- Personal funcionari interí
- Personal laboral
- Personal eventual
- Personal directiu professional

Tipus de personal al servei de l'Administració pública.

Funcionaris de carrera:

- Tenen una plaça fixa i per sempre.
- Han passat unes proves difícils que són les oposicions.

Funcionaris interins:

- Són treballadors temporals.
- Substitueixen altres persones o cobreixen una plaça buida quan hi ha molta pressa o necessitat.

Personal laboral:

- Tenen un contracte de treball, igual que en una empresa privada.
- Poden ser fixos o temporals.

Personal eventual:

- Són càrrecs de confiança o assessors especials.

Personal directiu professional:

- Són càrrecs de directius amb funcions d'especial responsabilitat.

Els funcionaris mantenen una **relació estatutària** amb l'Administració.
És diferent d'una **relació contractual**.



La **relació estatutària** suposa que els drets i deures del funcionari es regulen per les lleis i reglaments i no per contractes individuals.

La **relació contractual** es basa amb un contracte laboral.

Quins són els drets i deures del personal funcionari?

L'EBEP també regula els drets i les obligacions dels empleats públics en la seva relació amb l'Administració.

Quins drets tenen els empleats públics a l'Administració?

Drets de caràcter individual:

- Dret a mantenir la condició de funcionari de carrera i assegurar el lloc de treball.
Si fas alguna cosa molt greu pots perdre la condició de funcionari.
- Dret a desenvolupar les funcions o tasques pròpies del lloc i la plaça assolida.
- Dret a la progressió en la carrera professional i la promoció interna segons principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat.
- Dret a percebre les retribucions i indemnitzacions del lloc de treball.
- Dret a ser informat pels superiors de les tasques a desenvolupar.
- Dret a la defensa jurídica i la protecció de l'Administració pública en el desenvolupament de les funcions.
- Dret a la formació contínua.
- Dret al respecte a la teva intimitat, orientació sexual, imatge i dignitat en el treball.
- Dret a la no-discriminació per cap motiu.
- Dret a la conciliació de la vida personal, familiar i laboral.

- Dret a la desconnexió digital i a la protecció de dades personals.
- Dret a la llibertat d'expressió sempre que es respectin les lleis.
- Dret a rebre protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball.
- Dret a vacances, descansos, permisos i llicències.
- Dret a la jubilació segons la normativa.
- Dret a rebre l'ajuda econòmica de la Seguretat Social que correspongui com a empleat públic.
- Dret a participar lliurement en associacions relacionades amb el lloc de treball.
- Altres drets reconeguts en l'ordenament jurídic.

Drets individuals exercits de forma col·lectiva:

- Dret a la llibertat sindical.
Pots escollir un **sindicat**.
- Dret a negociar les condicions de treball.
- Dret a fer vaga respectant els serveis essencials.
- Dret a plantejar conflictes col·lectius de treball, d'acord amb la llei.
- Dret de reunió.

Un sindicat és una organització de treballadors que s'uneixen per defensar els seus drets i millorar les condicions de treball.



Quins **deures** tenen els empleats públics a l'Administració?

Els empleats públics han de:

- fer les tasques que tinguin assignades,
- vetllar pels interessos generals,
- i han d'actuar d'acord segons uns principis.

Els deures són les nostres obligacions.



Els principis que han de seguir els empleats públics són:

1. **Objectivitat.**

Decidir les coses seguint les normes,
sense que afecti el que pensis.

2. **Integritat.**

Ser una persona educada, honesta
i fer sempre el que és correcte.

3. **Neutralitat.**

No triar cap bàndol.
No ajudar més, un partit polític que un altre.

4. **Responsabilitat.**

Complir amb el que s'ha de fer
i acceptar els errors si t'equivoques.

5. **Imparcialitat.**

No tenir favoritismes.
Tractar tothom per igual.

6. **Confidencialitat.**

No explicar a ningú els secrets
o les dades privades de les persones.

7. **Dedicació al servei públic.**

Esforçar-se per ajudar els ciutadans
i millorar el poble o la ciutat.

8. **Transparència.**

No amagar res i explicar clarament
com es fan les coses.

9. **Eficàcia.**

Fer la feina ben feta
i sense perdre el temps o els diners de tots.

10. **Honradesa.**

No acceptar regals ni diners a canvi de favors.

11. **Promoció de l'entorn cultural i mediambiental.**

Cuidar les tradicions, els monuments
i també les plantes i els animals.

12. **Respecte a la igualtat entre dones i homes.**

Tractar de la mateixa manera
un home que una dona.

Quina és l'organització i funcionament de la Diputació de Barcelona?

Què és la Diputació de Barcelona?

La Diputació de Barcelona
és una institució de govern local.
És a dir, treballa conjuntament amb els ajuntaments
dels pobles i ciutats de la província de Barcelona.



Divisió de Catalunya
per províncies.



Divisió de les comarques
de la província de Barcelona



L'objectiu de la Diputació de Barcelona és el progrés i el benestar del territori i de les persones que hi viuen.



La Diputació de Barcelona en 60 segons:

<https://www.youtube.com/watch?v=BdEhOwEvgcI>

La Diputació està governada pels seus membres, que s'anomenen **diputats** i **diputades**.



Les diputades i els diputats

són els polítics que s'encarreguen del govern de la Diputació de Barcelona.

Són elegits entre els regidors i regidores dels pobles i ciutats de la província de Barcelona.

Aquests diputats i diputades els trien els alcaldes i alcaldesses i els **regidors i regidores** dels ajuntaments de Barcelona, agrupats en **partits judicials**.



La regidora i el regidor són membres de l'Ajuntament que han estat escollits a les eleccions municipals. La seva funció és treballar per millorar els serveis del seu poble o ciutat. Els alcaldes i alcaldesses també s'han escollit a les eleccions municipals.



Un partit judicial és una divisió territorial que agrupa un o diversos municipis amb la finalitat d'organitzar i facilitar l'administració de justícia. Cada partit judicial compta amb un o més jutjats encarregats de tramitar i resoldre assumptes diversos.

Els diputats i diputades es trien segons els resultats de les eleccions municipals. Les Diputacions i els ajuntaments són les administracions que estan més a prop dels municipis i de la ciutadania. Els serveis que ofereix la Diputació hi són per aconseguir el màxim benestar per a totes les persones.

Edifici central de la Diputació de Barcelona (Can Serra):

Adreça:

Rambla de Catalunya, número 126. A Barcelona



Horari d'atenció al públic:

de 8.30 del matí a 2.30 de la tarda.

Telèfon: 934 022 080 - Extensió: 33080

L'edifici central combina una part històrica de l'arquitecte català Puig i Cadafalch amb una ampliació de l'edifici més moderna.

Quines funcions té la Diputació?

La Diputació dona directament **serveis públics supramunicipals**, però la majoria de vegades dona aquests serveis cooperant amb els ajuntaments. La cooperació és en forma d'ajuda tècnica, econòmica i tecnològica.



Els Serveis Supramunicipals són serveis que no depenen d'un sol municipi.

Aquests serveis:

- donen servei a diversos municipis alhora.
- s'organitzen des d'una administració més gran. Per exemple la Diputació.

Serveixen per:

- compartir recursos.
- i oferir millor servei a més persones.

Per exemple el transport públic entre pobles o la recollida de residus en diferents municipis.

Amb aquesta ajuda, els ajuntaments poden oferir serveis de qualitat per a tothom.

La Diputació respecta sempre l'autonomia dels ajuntaments i decideix amb ells les actuacions que faran.





Al [Pla de cooperació Xarxa de Governes Locals](#).

Troblem recollit tot el suport que la Diputació dona als ajuntaments.

En aquest pla hi trobem:

- el Programa general d'inversions
- i el [Catàleg de serveis](#).

La Diputació cada any elabora una memòria. S'hi expliquen totes les actuacions que fa la Diputació durant un any i tots els serveis que ofereix.

El Pla d'actuació de mandat o PAM

és el document estratègic que recull els principals objectius polítics que donen resposta a les prioritats del Govern de la Diputació de Barcelona i les línies d'actuació per a assolir-los.



[Consulta el Pla d'actuació de mandat 2024-2027](#)

L'estructura del PAM 2024-2027



Òrgans de govern de la Diputació de Barcelona:

La Diputació de Barcelona és dirigida per 5 òrgans de govern:

- el Ple,
- la Presidència,
- la Vicepresidència,
- la Junta de Govern
- i la Comissió Executiva.

Què és el Ple?

El Ple és el màxim **òrgan col·legiat** del govern de la Diputació.

El Ple de la Diputació representa el Govern de la Diputació de Barcelona.



Un **òrgan col·legiat** és una institució formada per persones que tenen la mateixa professió. Prenen decisions de forma democràtica. Té un president i un secretari.



A la imatge es veu una sessió de treball al Ple de la Diputació de Barcelona.

El Ple de la Diputació controla, decideix i aprova el que fa la Diputació. Està format per diputades i diputats. Les diputades i els diputats també són regidors i regidores, alcaldesses i alcaldes dels ajuntaments de la província de Barcelona.

- La seva funció és treballar per millorar els serveis del seu poble o ciutat.
- Aquestes persones trien qui serà el president o la presidenta de la Diputació.
- El Ple es reuneix cada mes de manera ordinària, però també pot fer alguna reunió extra.
- Les reunions del Ple són públiques i es fan a la seu de la Diputació.

Què és la Presidència de la Diputació de Barcelona?

- És la representant legal de la Diputació.
- Dirigeix el govern i l'administració de la Diputació.
- La Presidència és escollida pels diputats i diputades que formen el Ple de la Diputació.

Què és la Vicepresidència?

- Les vicepresidències substitueixen la Presidència en cas de vacant, absència o impossibilitat.
- La Presidència tria les vicepresidències entre els membres de la Junta de Govern.

Què és la Junta de Govern?

Està formada per la Presidència i un màxim de 17 diputats i diputades.

Les principals funcions de la Junta de Govern són:

- Ajudar la Presidència.
- Fer el que li manin la Presidència,
- el Ple o les lleis.



Què és la Comissió Executiva?

La Comissió Executiva s'encarrega de 3 funcions:

- Assessorar la Presidència en tot el que té a veure amb el govern de la Diputació.
- Col·laborar amb la Presidència per fer l'ordre del dia de la Junta de Govern.
- Decidir com es coordinen les diferents àrees de la Diputació.

Com s'organitza la Diputació de Barcelona?

La Diputació de Barcelona s'organitza en 14 àrees per fer la seva activitat.

Cada àrea és com un equip especialitzat en un tema i tenen responsabilitats o **competències** diferents. Les àrees han de treballar coordinades, ja que tenen un objectiu comú: millorar la vida de les persones i el lloc on viuen.



Les competències

són les tasques que la Diputació ha de fer per ajudar els municipis.

Cada àrea s'organitza
en **gerències i direccions de serveis**,
i també en serveis i oficines.



Les **gerències** i les **direccions de serveis** són els òrgans directius responsables de gestionar les àrees tècniques, jurídiques, econòmiques o territorials. La feina de les gerències i les direccions de serveis és coordinar les persones, cuidar els recursos i assegurar que els serveis que es donen a la ciutadania siguin bons.



Per conèixer millor com s'organitza cada àrea, consulta l'apartat [Estructura i funcions](#) del Portal de transparència de la Diputació de Barcelona.

Les àrees de la Diputació de Barcelona.

La Diputació de Barcelona s'organitza en 14 àrees per donar el millor servei a la ciutadania. Aquestes àrees són:

1. Àrea de Presidència

S'encarrega que les decisions que es prenen es portin a la pràctica.

2. Àrea de Serveis Generals i Transició Digital

Tracten de modernitzar els **serveis públics**.

Els **serveis públics** són aquells serveis que l'Estat posa a disposició de tothom perquè els considera bàsics per la societat. Per exemple, la sanitat, l'educació o el transport públic.



3. Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme

Treballa pel progrés econòmic i social de la ciutadania. Per exemple, per reduir l'atur.

4. Àrea de Cultura

Treballa per la creació i la participació cultural. Per exemple, que les activitats culturals arribin a tots els pobles i ciutats del territori.



5. Àrea d'Infraestructures i Territori

S'encarrega de les **infraestructures i equipaments** que milloren la qualitat de vida de les persones.

Les infraestructures i els equipaments

Són els serveis públics bàsics.
Per exemple els carrils bici
o les zones verdes per passejar.



6. Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat

Treballa per garantir els **drets socials** durant la vida de les persones.

Els drets socials es centren
en les necessitats bàsiques
i el benestar de les persones.
Per exemple, el dret a l'habitatge
o el dret al treball.



7. Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial

Treballa perquè la **informació** arribi a la ciutadania d'una manera més **transparent** i fàcil.

També amb altres aspectes que tenen a veure amb les TIC.

Les TIC és la Tecnologia de la Informació i la Comunicació.



Informació transparent.

L'Administració ha de mostrar de manera clara i senzilla:

- com gasta els diners públics,
- quines decisions pren
- i com funciona.

Per exemple, informar de que tots els municipis de la província de Barcelona disposin d'Internet.

8. Àrea d'Educació

Treballa perquè els municipis puguin oferir a tothom oportunitats educatives al llarg de la seva vida.

Per exemple, cursos o altres activitats per a les persones més grans.

9. Àrea d'Acció Climàtica i Transició Energètica

Treballa perquè els municipis siguin espais més saludables. També per prevenir i reduir els efectes del canvi climàtic. Per exemple, sobre com estalviar aigua i fer-ne un bon ús.

10. Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Regeneració Urbana

Dona suport als ajuntaments que ofereixen **serveis d'habitatge** a la ciutadania.

Els serveis d'habitatge

són totes les accions que fa l'Administració pública perquè tothom tingui un lloc digne on viure. Per exemple, oferint ajudes per reformar la casa.



11. Àrea de Feminisme i Igualtat

Treballa per la igualtat de gènere i per posar fi a la violència masclista o **LGTBIQ+fòbia**.

La LGTBIQ+fòbia

és la por, rebuig o discriminació cap a les persones d'aquest col·lectiu.





Violència masclista:

<https://www.youtube.com/watch?v=kvoAkiSGIhM>

12. Àrea d'Esports i Activitat Física

Treballa amb els municipis perquè la ciutadania disposi d'espais on poder practicar **esport** o altres **activitats físiques**.



L'**esport** té normes
i es practica de manera organitzada.
Tots els esports són una activitat física
No totes les activitats físiques són esports.

Una **activitat física** és
qualsevol moviment del cos
que fa que gastem energia.
Per exemple caminar, ballar o fer esport.
L'esport és un tipus d'activitat física.

13. Àrea d'Espais Naturals i Infraestructura Verda

Treballa per cuidar els espais verds.
També s'encarrega de l'ús públic
que fem d'aquests espais.



Per exemple, l'**educació ambiental** ens recorda com podem evitar incendis al bosc.



L'**educació ambiental** explica la importància de gaudir i respectar els nostres espais naturals. També de com els hem de cuidar entre tothom.

14. Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública

Treballa per defensar els drets de les persones que compren coses.

També ens ajuda a aprendre a comprar de manera responsable.

Per exemple, comprar productes que es troben a prop d'on vivim.

Valors i principis de la Diputació de Barcelona.

El **propòsit** de la Diputació de Barcelona és ajudar els 311 ajuntaments i els 12 consells comarcals de la província de Barcelona. La Diputació ajuda a gestionar el present i a preparar el seu futur amb eficàcia.

La **missió** de la Diputació de Barcelona és cooperar de forma renovadora amb els governs locals de la demarcació de Barcelona, amb la finalitat de promoure:

- un **municipalisme transformador**,
- que contribueixi a la sostenibilitat,
- que contribueixi a l'**equitat territorial**
- i que contribueixi a la **cohesió social**.



El **municipalisme transformador**

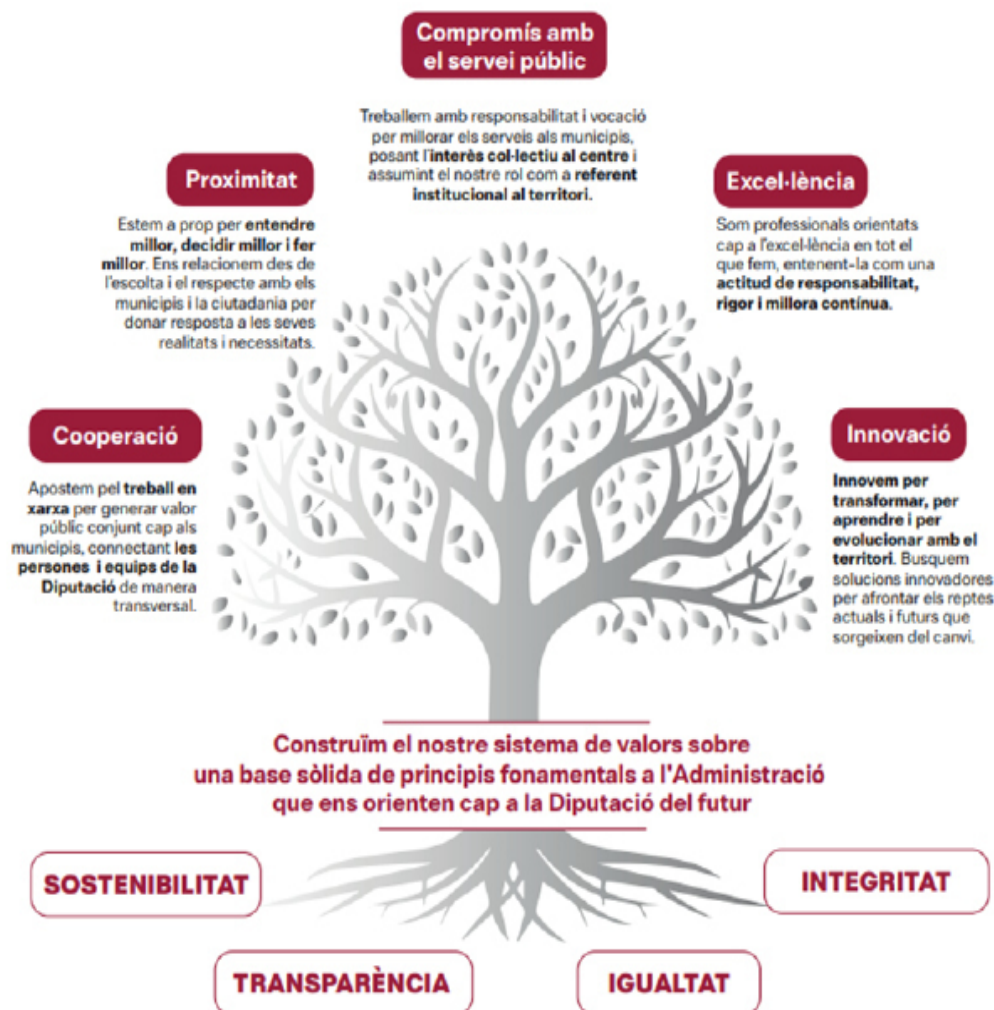
és una manera de gestionar el municipi perquè les persones participin més i tinguin més protagonisme.

L'**equitat territorial** busca

la igualtat d'oportunitats entre tots els municipis d'un mateix territori.

La **cohesió social** és quan les persones viuen juntes amb respecte i se senten part de la mateixa societat.

El **sistema de valors** s'ha concebut en forma d'arbre. L'arbre és un símbol de solidesa i estabilitat. Aquest sistema té a les arrels els principis fonamentals que fonamenten l'acció pública, i està viu i en creixement constant.



L'equip de govern de la Diputació de Barcelona es compromet amb els 5 **valors clau**:

1. El valor de la cooperació.

Cooperar vol dir treballar plegats, compartir coneixement i sumar capacitats per aconseguir resultats que sols no podríem assolir.

La Diputació de Barcelona dona suport als ajuntaments perquè prestin bons serveis.

Per això, hem definit dos comportaments clau:

■ Treballar en xarxa:

Treballar junts amb altres persones, equips i ajuntaments.

■ Compartir coneixement.

Compartir informació i experiències per prendre millors decisions.

Com podem posar en pràctica aquests comportaments cada dia?

■ Treballem amb altres equips.

Quan tenim un problema demanem ajuda a altres persones o serveis. Treballar junts ens ajuda a trobar millors solucions per al territori.

- **Compartim el que sabem.**
Compartim la informació important amb altres professionals i serveis. Això ens ajuda a prendre millors decisions i a treballar millor.
- **Creem confiança.**
Parlem amb claredat, respecte i sinceritat. Així fem equips en què les persones es poden entendre i ajudar cada dia.

2. El valor de la innovació

La innovació és trobar noves maneres de fer les coses que siguin millors, més fàcils o més útils.

Per exemple, inventar un sistema nou per donar un servei públic més ràpid o més clar per a tothom.

La innovació ajuda a treballar millor i a avançar cap a un **desenvolupament sostenible** als pobles i a les ciutats.



El desenvolupament sostenible

busca un equilibri perquè puguem viure bé avui, però sense espatllar el món per a les persones que vindran després.

Per exemple, inventar un sistema nou per donar un servei públic més ràpid o més clar per a tothom. La innovació ajuda a treballar millor i a avançar cap a un **desenvolupament sostenible** als pobles i a les ciutats.

3. El valor de la proximitat

Vol dir escoltar activament, ser-hi presents i relacionar-nos des del respecte, de manera proactiva, per entendre millor, decidir millor i actuar millor.

4. El valor de l'excel·lència

L'excel·lència és una manera de fer que ens impulsa a avançar, a créixer i a generar impacte positiu en tot el que fem.

5. El valor del compromís amb el servei públic

Actuar amb responsabilitat i respecte pel bé comú, donar respostes útils i eficients a les necessitats del territori.

L'Administració té uns **principis fonamentals** que són la base per orientar-nos cap a la Diputació del futur:

1. El principi de sostenibilitat

S'entén com el compromís institucional d'integrar l'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible en tota l'acció de govern.

L'objectiu és que totes les seves decisions i accions tinguin en compte:

- el benefici econòmic,
- el benestar de les persones
- i la cura del medi ambient.

2. El principi d'igualtat

Aquest principi es fonamenta en el compromís institucional de garantir la igualtat real i efectiva entre dones i homes i cal assegurar el dret a la no-discriminació en totes les seves polítiques públiques i en el funcionament intern de la corporació.

3. El principi d'integritat

Es basa en garantir que l'actuació pública es desenvolupa de manera

- ètica,
- transparent,
- responsable
- i orientada a l'interès general.

L'objectiu és reforçar la confiança de la ciutadania en les institucions.

4. El principi de transparència

La transparència en el funcionament és un dels principis ètics de la Diputació de Barcelona i també una obligació legal.

La transparència fa que la ciutadania i les entitats coneguin millor les funcions que fa la Diputació.



<https://www.youtube.com/watch?v=vEa8geJ7QRI>

Què és el Portal de transparència?

El portal de transparència és una eina creada perquè els ajuntaments i la ciutadania puguin conèixer bé la Diputació de Barcelona.

Serveix per saber:

- Com està organitzada la Diputació per dins.
- Qui pren les decisions.
- Com garanteix l'ètica i el bon govern.
- Què està fent el Govern ara mateix.
- Quines lleis li permeten actuar.
- Quins acords i contractes signa.

Tota la informació del Portal de transparència ha de ser fàcil de trobar i fàcil d'entendre per a tothom. També serveix perquè la Diputació reti comptes. Perquè expliqui què fa i com ho fa, donant informació de manera clara i directa, sense que la gent ho hagi de demanar, i complint la llei.



Tornar a l'índex →



Per a més informació sobre el Portal de transparència, consulta el web corporatiu i l'espai Transparència:

<https://transparencia.diba.cat/>



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Serveis Generals
i Transició Digital

Temari específic

3. Control d'accessos, identificació, recepció i atenció a usuaris.
Ubicació i localització de serveis, telèfons, sales i persones de contacte.
4. Centres de treball, espais, instal·lacions, recintes i edificis de la Diputació de Barcelona.
5. Comunicació i atenció al públic:
tipus de comunicació, llenguatge inclusiu
6. Aspectes bàsics de la protecció de dades personals.
7. Recepció, distribució de correspondència i entrega de material, paquets i documentació.
8. Utilització bàsica de màquines fotocopiadores multifunció i d'altres semblants, així com d'aparells audiovisuals bàsics.



9. Preparació i adequació de sales i espais corporatius amb mobiliari i mitjans materials.

Ordenació i preparació de materials
i elaboració de cartells amb ordinador.

10. Ordre i neteja del lloc de treball.

Coneixements dels riscos laborals i les mesures de seguretat del lloc de treball. Protocols de seguretat del col·lectiu subalterns i auxiliars de suport.



Tema 3.

Control d'accessos, identificació, recepció i atenció als usuaris. Ubicació i localització de serveis, telèfons, sales i persones de contacte



Parlem de:

- El control d'accés als edificis de la Diputació de Barcelona.
- La ubicació i informació dels:
 - serveis,
 - telèfons,
 - sales
 - i persones de contacte.

L'auxiliar de recepció i punt d'atenció té com a funcions principals:

- Rebre a les persones.
- Informar a qui ho demani
- i orientar les persones que arriben als edificis de la Diputació de Barcelona.

També ajuda en altres feines seguint les indicacions que li dona el seu cap.

La recepció i punt d'atenció és el seu lloc de treball.

El control d'accés als edificis de la Diputació de Barcelona

El **control d'accés** vol dir saber qui entra i qui surt dels edificis de la Diputació de Barcelona.

Les persones que arriben cada dia, poden ser:

- Personal de la Diputació.
- Persones que volen informació.
- Persones que han de fer un **tràmit**.
- Persones que tenen una cita.
- Personal de correus i missatgeria (cartes i paquets).
- Treballadors externs, com manteniment.
- Reparacions de l'espai.

Un **tràmit** és una gestió que fem per aconseguir alguna cosa necessària. En aquest cas alguna cosa que necessitem de la Diputació de Barcelona.



L'auxiliar de recepció ha d'identificar-se a través d'un distintiu o roba de treball de la Diputació de Barcelona.

És important oferir un tracte amable i estar atents al que necessita cada persona.

Les nostres funcions són:

- Rebre el públic amb un tracte correcte i donar una atenció de qualitat a tothom.
- Informar i orientar sobre el que necessiten. També informar de les activitats que es fan. Per exemple cursos o reunions.
- Contactar amb el personal o servei per telèfon per demanar informació. També informar de l'arribada dels visitants al personal o servei adequat.
- Comprovar, si cal, els llistats d'arribada de visitants que tenen permís per entrar.
- Identificar els visitants amb algun document personal. Per exemple el DNI.
Als visitants els donem una targeta amb la paraula VISITANT per poder entrar. Aquesta targeta ens l'han de tornar a la sortida.



La ubicació i informació dels serveis, telèfons, sales i persones de contacte

Per poder orientar els visitants hem de conèixer bé el nostre centre de treball. És a dir, quina informació és important per a la nostra feina i on podem trobar aquesta informació.

Com s'organitza un edifici de treball?

En els centres de treball de la Diputació trobem:

La unitat.

Són un grup de persones que fan una feina concreta dins del departament o servei.

El despatx.

És un espai de treball per a la persona responsable de l'equip.

El despatx també serveix per fer reunions i atendre persones que ens visiten.

El departament o servei.

Són un grup de persones que es dediquen a una mateixa feina.

Dins d'aquesta organització trobem el personal que hi treballa:

Les dades que hem de tenir d'aquestes persones són:

- Nom
- Càrrec o responsabilitat
- Lloc de treball
- Telèfon
- Telèfon intern o extensió

El telèfon intern és un número més curt. Serveix per trucar al personal que treballa a la Diputació de Barcelona.

Abreviatures que ens podem trobar

Per exemple:

Abreviatura	Significat
adm.	Administració
pl.	Planta
aux.	Auxiliar
dept.	Departament
desp.	Despatx
tel.	Telèfon
ext.	Extensió telefònica (telèfon intern).
a/e	Adreça electrònica
Diba	Diputació de Barcelona
Bcn	Barcelona

L'**abreviatura** és la paraula més curta.
Té menys lletres i significa el mateix.



On trobem la informació que necessitem?

Troblem la informació als cercadors d'informació.

Els **cercadors** poden ser:

- Una llista del centre de treball amb informació sobre:
 - Nom, telèfon i càrrec de cada persona.
 - Planta i número de despatx on treballa.
 - La intranet de la Diputació de Barcelona.

A la **Intranet** hi trobem els cercadors d'informació de:

- El cercador de telèfons.
- El cercador de les sales de reunions.

Un **cercador** és una eina que busca la informació que li demanes dins de la seva base de dades.



La **intranet** és una web interna solament per al personal de la Diputació.



La Intranet de la diputació de Barcelona es diu

Intradiba

El **cercador de telèfons** ens permet trobar el telèfon de les persones que treballen a la Diputació. També podem saber a quina unitat treballen i el càrrec que tenen a la Diputació.

El **cercador de sales** de reunions és per saber el lloc o la sala on es farà la reunió, curs o activitat del dia.

Què fem si tenim dubtes o hi ha un imprevist?

Un **imprevist** a la feina és una situació que no esperem. Pot ser que no sapiguem què dir o què fer.

Primer hem de tenir clar que és normal tenir dubtes. No sempre tenim resposta a totes les preguntes que ens fan.

Quan fa un temps que treballem en una feina, resoldre dubtes és més fàcil.

Quan tinguem dubtes hem de preguntar al nostre cap o company o companya que coneix el lloc de treball.

Idees principals

1. Control d'accés

- Saber qui entra i surt dels edificis.
- Atendre les arribades:
 - personal,
 - ciutadania,
 - visites amb cita,
 - correu/missatgeria,
 - treballadors externs.
- Oferir una imatge correcta i corporativa.
- Tracte amable.
- Informar i orientar sobre serveis i activitats.
- Comprovar llistats i identificar els visitants amb el DNI

2. Informació i orientació

- Conèixer el lloc de treball.
- Trobar informació a través de llistes internes i la intranet.
- Cercar telèfons i sales: localitzar persones i llocs.
- Les abreviatures ajuden a llegir informació ràpidament.

3. Dubtes i imprevistos

Consultar al cap o als companys amb més experiència.

Tema 4.

Centres de treball, espais, instal·lacions, recintes i edificis de la Diputació de Barcelona



Parlem de:

- La seu de la Diputació de Barcelona, que és a Can Serra.
- Els centres de treball, instal·lacions, recintes i edificis de la Diputació de Barcelona.
- Els punts d'informació en el espais de la Diputació.

La Diputació té edificis i recintes a la província de Barcelona.

La majoria dels edificis tenen un valor històric molt important.

S'utilitzen com a centres de treball per oferir serveis a les persones.

També per a activitats culturals i socials.

Els recintes són espais grans amb:

- Edificis,
- centres de treball,
- jardins,
- zones esportives,
- i altres espais.

En alguns d'aquests recintes de la Diputació també treballen altres entitats i administracions públiques.

La Diputació s'encarrega de tenir els edificis i recintes en bon estat.

Can Serra. Seu de la Diputació de Barcelona

És l'edifici principal de la Diputació.



Adreça:

Rambla de Catalunya, número 126.



L'edifici de Can Serra barreja
una part antiga
i una part més moderna:

- **La part antiga és un** edifici amb història.
La va fer l'arquitecte català Puig i Cadafalch.
- **La part moderna és una ampliació**
per a oficines i serveis a les persones.

A can Serra és on es troba
el Govern de la Diputació de Barcelona.

La Diputació treballa amb els ajuntaments
i en projectes que serveixen
per **millorar la vida**
a les persones que viuen
als pobles i ciutats del territori.



Per més informació podeu veure el vídeo:
[La Diputació de Barcelona en 60 segons](#)



Els centres de treball, instal·lacions, recintes i edificis de la Diputació de Barcelona

La Diputació de Barcelona té centres de treball diferents.

Aquí tens el seu nom,
adreça i les feines a què es dediquen.

Casa de la Caritat



Adreça:

Carrer de Montalegre, número 7. Barcelona



En aquest edifici històric es treballa
per donar suport als municipis amb projectes,
activitats culturals, i altres activitats.
També hi ha el CCCB que és el Centre
de Cultura Contemporània de Barcelona.

A la Casa de la Caritat
es fan activitats culturals com:

- exposicions,
- concerts
- tallers,
- altres activitats.



Espai Francesca Bonnemaison



Adreça:

Carrer de Sant Pere Més Baix,
número 7 Barcelona



En aquest espai es treballen temes
sobre la **igualtat de gènere i els feminismes**.
Hi ha espais per a **cursos**
i activitats culturals sobre les dones.

També hi trobem:

- L'Escola de la Dona
- La Biblioteca Francesca Bonnemaison

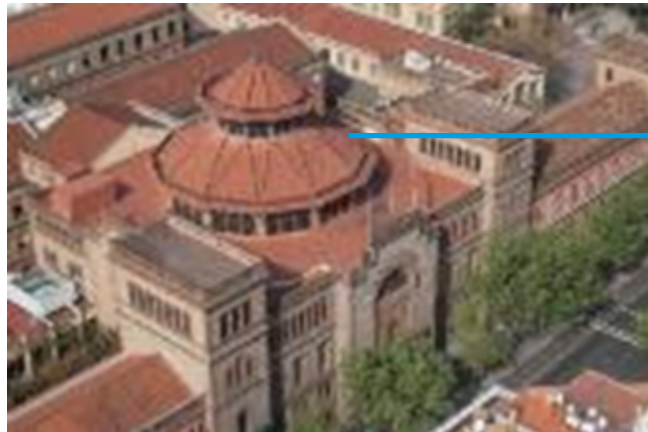
Escola Industrial



Adreça:

Carrer del Comte d'Urgell, número 187.

Barcelona



Paranimf

El recinte està format per:

- edificis,
- zona esportiva,
- jardins i carrers per passejar.

Troblem centres de treball sobre:

- **cultura,**
- **educació,**
- **habitatge,**
- espais naturals i medi ambient.

Hi ha la **biblioteca i l'arxiu general de la Diputació**.
A la part més alta de l'entrada principal del recinte
es troba el **Paranimf**.

És un espai que serveix per fer actes importants.



L'arxiu general de la Diputació

és el lloc on es guarden
els documents i arxius importants.
Aquest documents i arxius
els pot consultar tothom que ho necessiti.



Podeu fer una visita virtual pel recinte,
clicant a l'enllaç:

<https://www.diba.cat/ca/web/recintes/visita-virtual>

Edifici Londres



Adreça:
Carrer Londres, número 55.
Barcelona

En aquest edifici trobem
el **Patronat d'Apostes**.
El Patronat d'Apostes s'encarrega
de les loteries i apostes de la província de Barcelona.



Edifici Minerva



Adreça:
Carrer Minerva, número 4.
Barcelona



Hi trobem la **Direcció de Recursos Humans**
En aquest edifici es fa:

- **La selecció de personal:**
és escollir la persona preparada per a un treball.
- **La contractació:**
és l'acord entre la persona treballadora i la Diputació.
Explica els drets i deures de les dues parts.
- **La promoció:**
és donar a la persona que està treballant
un lloc millor del que té.
- La **remuneració**, que és pagar el sou al personal.
- **La prevenció:**
s'encarrega de la salut i la seguretat al lloc de treball.
També hi ha un servei mèdic
per al personal de la Diputació.

Recinte de la Maternitat



Adreça:

Travessera de les Corts, número 131.

Barcelona



El recinte de la Maternitat
té una zona de jardí molt gran.

Hi ha equips que treballen per millorar:

- L'economia, el turisme i el comerç del territori.
- Els espais urbans i l'arquitectura perquè tothom hi tingui accés.
- Els serveis a les persones i als ajuntaments.

També hi ha un arxiu general amb fotografies,
Documents i llibres de la nostra història.



Per més informació podeu veure el vídeo

<https://www.diba.cat/ca/web/exposicions/-/la-maternitat-a-l-arxiu>

Recinte Mundet



Adreça:

Travessera de les Corts, número 131.
Barcelona



Té una zona de jardí, piscina,
poliesportiu i altres serveis.

Hi ha equips que treballen per:

- Ajudar persones i les seves famílies en moments de la vida com la infància, l'adolescència i la vellesa.
- També ajuda a les persones amb discapacitat.
- Millorar els serveis públics.
- Fer projectes d'igualtat i feminismes.
- Oferir serveis de salut, esport i activitat física.

Escola de Teixits de Canet de Mar



Adreça:
Plaça Indústria, número 1.
Canet de Mar.



És el centre on s'estudia la **tecnologia dels teixits**.

La tecnologia dels teixits és el conjunt de tècniques i processos per fer teles. Inclou transformar fibres en fils i fils en teixits.

També serveix per millorar les teles perquè siguin més útils.

Plataforma de distribució logística (PDL)



Adreça:

Avinguda la Ferreria, número 22.
Montcada i Reixac



És el magatzem de material
de la Diputació.

S'encarrega de:

- Organitzar el material.
- Preparar les comandes.
- Traslladar les comandes.

Parc Mòbil



Adreça:

Carrer de Portlligat, números 37 i 39.
Barcelona.



És el lloc on trobem el taller de manteniment i reparació dels vehicles de la Diputació.

També organitza:

- La sol·licitud de vehicles.
- La neteja de vehicles.
- El servei de vehicles amb conductor.

Recinte Torribera



Adreça:

Carrer de Prat de la Riba, número 171.

A Santa Coloma de Gramenet.



La Diputació hi té un centre d'atenció a persones amb una malaltia mental o addicció.

La Diputació col·labora per mantenir els espais naturals de la serra de Marina.
Hi ha espai per fer esport i activitats físiques a la natura.

Edifici Bogatell



Adreça:
Carrer Zamora, número 73.
Barcelona.



Diputació hi té diferents serveis que treballen en:

- Projectes d'obres, manteniment d'edificis, entre altres.
- Temes del medi ambient.
Per exemple la qualitat de l'aire, de l'aigua o els residus.
- Dona suport als ajuntaments amb la cultura local.

El centre de treball Spott.
Centre de Prevenció
i Intervenció en **Drogodependències**



Adreça:
Carrer de Sant Honorat, número 5
Barcelona.



Es treballa amb adolescents, joves i les seves famílies per prevenir el consum de drogues i problemes amb les pantalles, entre d'altres.



La drogodependència és dependre d'una droga.

Una persona amb drogodependència:

- necessita consumir la droga sovint
- no pot deixar-la fàcilment
- pot tenir problemes de salut, familiars o de feina

Quan una persona depèn d'una droga li costa molt viure sense consumir-la.

Edifici Llacuna



Adreça:

Carrer de Badajoz, núm. 49-51
Barcelona.



Trobem diferents Gerències
que treballen en:

- Serveis d'Habitatge.
- Urbanisme.
- Espais Naturals
i altres.

Tornar a l'índex →

La Diputació de Barcelona també col·labora amb altres organismes i entitats, i en alguns s'encarrega de la secretaria i la gestió administrativa.

Per exemple:



— Parc Agrari del Baix Llobregat



— Museu Marítim de Barcelona



— Institut del Teatre

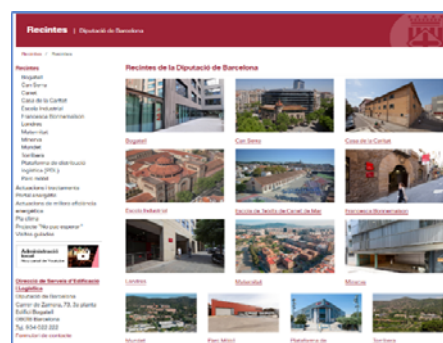


— Museu Tèxtil de Terrassa



— Consorci del Patrimoni

Per a més informació:



<https://www.diba.cat/ca/web/recintes>

Els edificis i els punts d'informació



La **recepció** és el lloc on es pot trobar informació útil sobre l'edifici i els seus serveis.

També hi trobem informació general de la Diputació. Disposa d'uns espais perquè es vegi bé la informació.

El panell d'informació



El panell d'informació acostuma a estar a prop de l'entrada i s'ha de veure de manera fàcil.

La informació del panell respon les preguntes més habituals.

Podem trobar:

- El plànol de l'edifici o recinte, que explica on hi ha els diferents serveis.
- Informació bàsica sobre horaris, telèfons, avisos i normes.
- Activitats previstes, cursos, etc.
- Telèfons d'interès general.
- Indicacions sobre les sortides d'emergència.

La funció de l'auxiliar de recepció i punt d'atenció és revisar els panells d'informació per si han canviat coses.

Per exemple:

- Posar al dia la informació:
 - canvis en els horaris,
 - activitats noves,
 - avisos de dies festius,
 - altres informacions.
- Eliminar la informació que ja no és necessària: per exemple, un curs que ja s'ha fet.

Els expositors

L'**expositor** és un moble on trobem informació que pot interessar a la ciutadania. La informació es veu millor i està més organitzada. L'expositor pot ser fix o tenir rodes.

A la recepció sobretot hi trobem **fullets**. Els **fullets** són fulls que tenen la informació impresa i són de mida petita. Donen a conèixer una entitat, un servei o una activitat. La informació està resumida. Hi surt la informació més important.

Per la seva forma, poden ser:

- **Díptics** que tenen de dues cares,
- o **tríptics** que tenen tres cares.

Els fullets es poden plegar.

Les funcions de l'auxiliar de recepció i punt d'atenció amb els expositors, són:

- Reposar els productes.
Això vol dir que han omplir l'expositor quan falta informació o quan s'ha de canviar.
- Mantenir l'espai net i el material ben presentat.
- Avisar si falta material en l'**estoc** de la recepció.



L'estoc de material

L'**estoc** és el conjunt de material i productes que necessitem a la recepció.

A la recepció hi ha un espai que fa de magatzem. Normalment és un armari on es guarda l'estoc de material i productes. Es considera un lloc segur per guardar les coses. L'estoc de material ha d'estar classificat i, si cal, etiquetat.

Hi podem guardar:

- Material del punt d'informació:
fullets, catàlegs i informació en general.
- Formularis i documents que necessitem.
- Material d'oficina com bolígrafs o llibretes.
- Cartes, paquets i documents abans de fer el repartiment.

Com s'organitza l'espai del magatzem?

Per tenir el magatzem ben organitzat i que no ens falti material, cal tenir en compte els següents documents que poden ser en paper o digitals:

- **Inventari del material:**
És un document on anotem tots els productes del magatzem.
Serveix per saber el que tenim.
- **Registre del material:**
És un document on anotem la informació del material que entra i surt de l'espai de magatzem.
Per exemple: nom del producte, quantitat i data.

— **Comanda de material:**

És un document que serveix per demanar el material o producte que ens fa falta.

Hi apuntem:

- el nom,
- la marca,
- la quantitat
- i el preu de tot el que necessitem.

— **Albarà:**

És un document que confirma que hem rebut els productes demanats. Serveix per comprovar que no falta res.

— **Reclamació:**

Aquest document el fem servir quan tenim algun problema amb la comanda.

Per exemple, si arriba un material trencat o hi ha algun error.

En aquest cas cal trucar per telèfon o enviar un correu electrònic a l'empresa responsable.

L'espai de magatzem ha d'estar ordenat. Pot ser que hi hagi material per utilitzar i tornar a guardar.

Sempre hem de tornar el material al seu lloc. Per exemple si necessitem una eina per plastificar.

Idees principals:

1. Centres i funcions

- La Diputació té centres de treball a Barcelona i altres municipis del territori.
- Aquests espais serveixen per donar serveis a les persones i per a altres activitats com per exemple activitats culturals.
- La Diputació s'encarrega del manteniment i la seguretat dels seus edificis.

2. Seu principal

- L'edifici de Can Serra és la seu principal de la Diputació.
- Hi ha el Govern de la Diputació.

3. Temes de treball

- Els treballs d'aquest tema són els que tenen a veure amb els serveis que necessita la ciutadania i els seus ajuntaments:
 - cultura,
 - educació,
 - salut,
 - medi ambient,
 - serveis socials,
 - igualtat,
 - entre d'altres.

4. Recepció i punt d'informació

- Tots els edificis tenen recepció o punt d'informació.
- Hi ha panells informatius, fullets i expositors.
- El material es guarda en un armari segur que fa la funció de magatzem.
- Els documents de gestió del magatzem són:
 - inventari,
 - registre,
 - comanda,
 - albarà,
 - full de reclamació.

Tema 5.

Comunicació i atenció al públic: tipus de comunicació, llenguatge inclusiu



Parlem de:

- La comunicació. Tipus de comunicació.
- Què vol dir saber escoltar?
- La comunicació i l'atenció al públic.
- Què fer davant de:
 - una consulta,
 - un problema,
 - una queixa,
 - una reclamació o suggeriment.
- El llenguatge inclusiu.

Atendre el públic és la funció principal de l'auxiliar de recepció i punt d'atenció. Per això és molt important una bona comunicació entre la ciutadania i l'Administració.

La comunicació

La **comunicació** és el procés de compartir informació, pensaments i sentiments amb altres persones.

Quins elements intervenen en la comunicació?

Cada element té la seva funció.

- **El Missatge:** és el que volem comunicar.
Pot ser amb paraules, gestos o imatges.
- **L'Emissor:** és qui envia el missatge.
Per exemple, una persona que escriu un correu a una altra persona.
- **Receptor:** és qui rep el missatge.
Per exemple, la persona que ha rebut el correu.
- **El Codi:** és el tipus de llenguatge que usem.
Per exemple, la llengua amb la que parlem, la llengua de signes o els pictogrames.
- **El Canal:** és la manera d'enviar el missatge.
Pot ser parlant o per escrit.
- **La Retroalimentació:** és la resposta de la persona que escolta.
Així podem saber si ha entès el missatge.
Podem preguntar "Has entès el que t'he explicat?".
- **El Context:** és el que envolta la conversa.
Per exemple, la conversa serà diferent segons amb qui parlem, com ens sentim o el lloc on ens trobem.

- **Una Interferència:** pot haver una interferència quan algun dels elements de la comunicació falla i el missatge no arriba bé al receptor. Per exemple, el soroll.



Tipus de comunicació

Tenim:

- la comunicació verbal,
- la comunicació no verbal,
- la comunicació visual,
- la comunicació digital.

La comunicació verbal

Utilitza paraules per transmetre informació.

La comunicació pot ser oral o escrita:

- **Oral:** és quan parlem amb algú.

Segons amb qui parlem podrà ser:

- Formal, per exemple una entrevista de feina.
- Informal, com quan parlem amb una amiga.

- **Escrita:** és quan escrivim un text.

També pot ser formal o informal segons qui l'ha de llegir.

La Comunicació no verbal

La comunicació no verbal acompanya el que diem.
Per exemple, amb el gest de la cara o el to de la veu.

El receptor envia senyals que indiquen si la persona:

- ens escolta amb interès,
- si ens entén,
- si hi està d'acord,
- el que sent.

En aquest quadre pots veure un exemple:

Escolta amb atenció	No escolta amb atenció
	
Ens mira als ulls	Està distret
És expressiva	És poc expressiu
Està atenta	Està mirant el mòbil
La postura del cos és còmode	La postura del cos és distant

La Comunicació visual

La comunicació visual utilitza imatges que ajuden a entendre un missatge de manera ràpida i clara. Per exemple, un senyal de trànsit.



La Comunicació digital

La comunicació digital utilitza la tecnologia per compartir informació de manera ràpida amb molta gent.

Per exemple amb el correu electrònic, les pàgines web, o les xarxes socials.

A la comunicació digital es combina text, imatge i so.

Per què falla la comunicació?

La comunicació depèn de moltes coses.
Quan la comunicació falla,
el missatge no arriba bé a l'altra persona.

Hi ha diferents motius:

- Donem massa informació i la persona es perd.
- Donem poca informació i no s'entén bé el que diem.
- Fem servir paraules difícils.
- Parlem massa ràpid o massa lent.
- Parlem massa fluix o massa fort.
- Triem un canal que no ajuda.
Per exemple, quan parlem per telèfon
no podem veure l'expressió de la persona.
I de vegades podem tenir malentesos.
- No tenim en compte com és la persona.
Per exemple, la seva edat o la cultura.
- Hi ha molt soroll o altres coses que distreuen al voltant.

**Si sabem què falla a la comunicació,
podem fer canvis per millorar-la**

Què vol dir saber escoltar?

Saber escoltar és estar atent i mostrar respecte mentre ens parlen. Resulta més fàcil si ho fem de manera **activa, empàtica i assertiva**.

Escoltar de forma activa

Vol dir que fem saber a l'altra persona que l'escoltem.

Ho fem quan:

- Mirem als ulls mentre ens parlen.
- Estem pendents del que diu.
Per exemple, no mirem el mòbil.
- Observem els seus gestos i el seu to de veu per entendre com se sent.
- Participem en la conversa però sense interrompre.
Per exemple fem preguntes o comentaris quan ha acabat de parlar.

Escoltar amb empatia

L'**empatia** és la situació en què una persona es posa al lloc d'una altra i coincideix amb els seus sentiments. Vol dir imaginar com ens sentiríem nosaltres en la mateixa situació.

Mostrem empatia quan:

- Acceptem i respectem opinions diferents de les nostres.
- Escoltem amb calma i sense interrompre.
- Intentem entendre com se sent l'altra persona.
- Preguntem per comprendre millor la seva situació (sense jutjar).
- Expliquem la nostra opinió amb respecte.

Ser una persona assertiva

L'**assertivitat** ens recorda que podem expressar el que pensem i com ens sentim, però sempre amb respecte cap als altres i cap a nosaltres mateixos.

Ens comuniquem de manera assertiva quan:

- Escoltem les opinions de tothom, encara que no hi estiguem d'acord.
- Diem el que pensem amb respecte.
Per exemple: "Respecto la teva opinió, però jo ho veig d'una altra manera".
- Sabem dir no i posem límits quan cal.
Per exemple: "Ho sento, però ara no et puc ajudar. Potser més tard".
- Expliquem el que pensem sense faltar el respecte.

Diferències entre comunicació no assertiva i comunicació assertiva:

Comunicació no assertiva	Fem un comentari i diem el que pensem però de mala manera.	"Aquesta persona és insuportable."
Comunicació assertiva	Som sincers i ho expresseм sense faltar el respecte.	"Amb aquest company em costa molt relacionar-me."

La comunicació i l'atenció al públic

La comunicació és bàsica en l'atenció al públic. L'objectiu és ajudar la ciutadania.

L'experiència de la ciutadania amb la Diputació ha de ser positiva i útil.

Les funcions de l'auxiliar i punt d'atenció són:

- Atendre al públic.
- Actuar davant una consulta o problema.
- Orientar sobre els canals de comunicació amb la Diputació de Barcelona.

Atenció al públic

A l'atenció al públic hi ha quatre moments bàsics. Són els següents:

1. **L'acollida:** cal ser amables amb tothom.
2. **L'escolta:** cal entendre bé el que necessita.
3. **La resposta:** la informació que donem ha de ser clara. Si cal, acompanyem a la persona.
4. **El comiat:** Li fem saber que pot parlar amb l'Administració pública sempre que ho necessiti.



Com es pot contactar amb la Diputació de Barcelona?

Hi ha diverses maneres de contactar amb la Diputació.

- Al taulell o mostrador,
- per telèfon,
- per Internet
- i per correu electrònic.

El taulell o mostrador d'informació

És un espai d'atenció al públic que trobem a l'entrada dels edificis de la Diputació. Des del taulell o mostrador, l'auxiliar de recepció ajuda en les primeres consultes de les persones. Aquesta atenció també s'anomena **atenció presencial**.

A continuació et donem uns consells per l'atenció presencial:

- **Atendre de seguida.**

Quan arriba una persona hem de deixar el que fem.
Si la persona ha d'esperar li direm:
"Un moment, si us plau"

- **Mostrar amabilitat i respecte.**

Rebem a tothom amb un somriure i sense fer diferències per cap motiu.

- **Tractem de vostè a tothom.**

Parlem de vostè i pel cognom si el sabem:
Per exemple diem "Senyora Puig" o "Senyor Serra".

- **Escoltar bé.**

Escoltem sense interrompre i parem atenció.

- **Preguntar quan calgui.**

Per exemple si no entenem alguna cosa hem de preguntar:
"Em pot repetir el que busca, si us plau?"

- **Anotar** la informació important o encàrrecs que ens fan.

Escrivim una nota amb la informació:
Qui ho demana, què demana i a qui ho demana.
I avisem a la persona:
Per exemple direm:
"Senyora Vidal, aquesta nota és per a vostè".

■ **Utilitzar un to positiu i correcte.**

Parlem bé i amb educació.

✗ "Ho té difícil perquè està a tope"

✓ "Ara mateix hi ha molta gent, però ho mirarem de solucionar".

■ **Acomiadar-se bé.**

Preguntem si està tot resolt.

Per exemple podem dir: "Tot bé?"

I donem les gràcies: "Gràcies per la seva visita"

Per telèfon

Les persones truquen per demanar informació o resoldre dubtes.

Algunes consultes les podrem resoldre des de la recepció.

Altres vegades no podem resoldre la pregunta

i hem de reenviar la trucada

al personal o servei que ho sap.

Reenviar una trucada vol dir passar la trucada

del nostre telèfon a una altra **extensió** del centre.

Així podem contactar amb la persona

o departament que ens pot ajudar.



L'extensió telefònica

és una línia interna de telèfons

que permet trucar

a tot el personal de la Diputació.

És un número més curt.

A continuació et donem uns consells per l'atenció per telèfon:

■ **Respondre al telèfon.**

Deixem el que fem o avisem:

“Un moment, si us plau”

■ **Ens presentem:** “Diputació de Barcelona. Bon dia”

■ **Escoltar bé.**

Escoltem i deixem de fer altres coses.

■ **Preguntar** quan no entenem que ens demana:

“Em pot repetir la informació, si us plau?”

■ **Mostrar respecte.**

Parlem bé i no fem comentaris que poden molestar.

■ Si la persona vol deixar un missatge, **en prenem nota**

Escrivim una nota amb la informació:

— Qui ho demana, el telèfon de qui truca.

— Per qui demana i què necessita.

■ **Ens acomiadem:**

“Moltes gràcies per trucar. Que passi un bon dia”

[Per Internet](#)

Internet substitueix aquelles coses

que també podem fer en paper.

És una manera ràpida i còmoda de contactar amb l'Administració pública.

La informació la podem llegir o escoltar tantes vegades com vulguem.

Els recursos més utilitzats per internet, són:

■ El portal d'Internet:

És una pàgina web en què les persones poden trobar informació i serveis de la Diputació de Barcelona.



<https://www.diba.cat/ca/inici>



■ Contacte

El contacte es troba a la pàgina web. Ofereix diferents maneres de contactar amb la Diputació de Barcelona:

- en línia,
- atenció presencial,
- atenció telefònica,
- o per xarxes socials.



<https://www.diba.cat/ca/contacte>



■ La Seu electrònica

Serveix per enviar documents i fer preguntes.
També per fer queixes o donar idees per millorar el servei.



<https://seuelectronica.diba.cat/>



El correu electrònic (en anglès, *e-mail* o *email*)

Al lloc de treball és molt útil i ha substituït part de la correspondència que s'enviava en paper.

La comunicació és fàcil i ràpida a qualsevol lloc del món. Pots enviar el missatge a diferents persones a la vegada. Podem enviar arxius, fotos, vídeos i altres informacions.

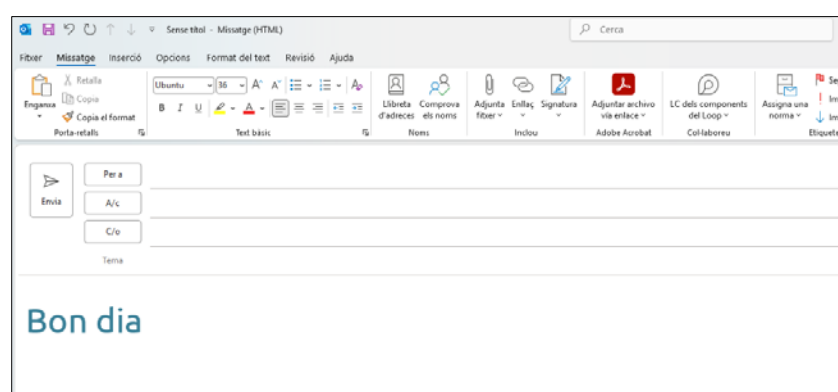
El **correu corporatiu** de la Diputació de Barcelona, té un cercador d'adreces de correus del seu personal.



El correu corporatiu és el correu electrònic d'una empresa, una entitat o administració. Serveix per comunicar-se dins de la feina i amb altres persones. Té el nom de l'organització. Per exemple: **nom@diba.cat**.

La pantalla per enviar un missatge de correu electrònic té aquestes parts:

- **De:** és la nostra adreça de correu electrònic.
- **Per a:** és per a qui va dirigit el missatge.
- **A/c:** posem altres adreces per informar altres persones.
- **Tema:** títol del correu.
- **Cos:** text i arxius adjunts.



Com pot ser l'estil del missatge?

- **Formal:** llenguatge correcte per a la ciutadania.
- **Informal:** llenguatge proper.

Quines són les parts del missatge?

- Salutació:
 - Formal: "Bon dia", "Bona tarda".
 - Informal: "Hola!"
- Text: és el que has d'explicar.
Ha de ser breu, clar i que s'entengui.
- Comiat:
 - Formal: "Atentament", "Salutacions cordials".
 - Informal: "Fins aviat!"

- Revisió: usar l'eina de correcció d'ortografia abans d'enviar el missatge.
 - Signatura: ja surt de manera automàtica al cos del correu.
- Ara els documents se signen de manera digital a través de l'**administració electrònica**.



L'Administració electrònica

utilitza les tecnologies per realitzar tràmits en línia de manera còmoda i ràpida.

Què cal fer davant d'una consulta, problema, queixa, reclamació o suggeriment?

Quan arriba una persona al lloc d'atenció al públic, pot venir amb diferents necessitats.

Les persones poden:

- preguntar,
- explicar un problema,
- queixar-se
- o proposar millores.

Nosaltres hem d'atendre a totes les persones i ajudar sempre amb respecte.



- **Fer una consulta o pregunta:**
Poden demanar informació per resoldre dubtes o per fer algun tràmit administratiu.
Per exemple: "Quin és l'horari d'atenció al públic?"
- **Explicar un problema:**
La persona té una dificultat i busca la manera de trobar-hi una solució.
Per exemple: "No he portat el DNI. Què puc fer?"
- **Fer una reclamació:**
És quan ens demanen de corregir un error.
S'ha de demanar per escrit.
Per exemple: "La meva adreça no és correcta i no m'arriba la informació".
- **Fer un suggeriment:**
La persona té una idea per millorar els serveis.
Per exemple: "Caldria instal·lar una rampa a l'entrada de l'edifici per facilitar l'accés a tothom".
- **Queixa:**
Quan la persona està molesta amb l'Administració.
Per exemple: "La informació que m'han donat no és correcta".

Que cal fer davant d'una queixa o reclamació?

Algunes persones poden tenir algun problema amb l'Administració. Quan arriben a la recepció i punt d'atenció de la Diputació, ens expliquen què ha passat i busquen una solució. És important escoltar-les sempre, amb respecte.

A continuació et donem alguns consells per atendre les queixes:

- No interrompem a la persona.
- Demanem disculpes:
“Em sap greu el que li ha passat”.
- Si la persona està molt nerviosa o parla amb un to alt, podem demanar amb respecte que parli de manera més tranquil·la i dir-li que la volem ajudar.
- Li preguntem els dubtes que tinguem i repetim el que hem entès per estar segurs del que li passa.
- Prenem nota i contactem amb la persona o servei que la pot ajudar.
- A la sortida, li podem preguntar si tot ha quedat clar i ens disculpem una altra vegada.
- Si tenim algun dubte, preguntem al nostre cap o al personal amb més experiència sobre el que hem de fer.

El llenguatge inclusiu

El llenguatge de l'Administració pública ha de ser respectuós amb totes les persones. El nostre llenguatge ha de ser **inclusiu**. El llenguatge inclusiu és quan no discrimina a ningú:

- pel gènere,
- origen,
- discapacitat,
- orientació sexual,
- religió, ideologia o classe social.

També hem d'evitar el gènere masculí quan deixa fora el gènere femení o altres maneres d'identificar-se. Per exemple quan:

- La persona que no s'identifica ni com a dona ni com a home.
- La persona que s'identifica com a dona i home.
- La persona que canvia el seu gènere segons el moment o potser no la podem classificar.

Opcions amb llenguatge inclusiu

- Quan sabem el gènere d'una persona concreta hem d'utilitzar la forma correcta.
- ✓ Per exemple:
- ✓ "La Marta és la recepcionista"
- ✓ "El Joan és el recepcionista"
- Quan parlem de grups de persones, és millor usar paraules que tenen en compte a tothom.
- ✗ Per exemple:
- ✗ "Els usuaris de la biblioteca"
- ✓ inclou solament el gènere masculí.
- ✓ "Les persones usuàries de la biblioteca" és general.

- Podem posar les dues formes: masculina i femenina. Podem començar amb el gènere que menys s'utilitza. Per exemple:
- ✓ “Benvingudes i benvinguts”

Idees principals

Comunicació

- Comunicar és compartir informació, pensaments i sentiments.
- Els elements de la comunicació.
- La comunicació pot fallar si el missatge no arriba bé.

Tipus de comunicació

- Comunicació Verbal
- Comunicació no verbal
- Comunicació visual
- Comunicació digital

Escolta

- Saber escoltar és estar atent i respectar l'altra persona.
- L'escolta activa, l'empatia i l'assertivitat ajuden a comunicar millor.

Atenció al públic

- Té quatre moments:
 - acollida,
 - escolta,
 - resposta
 - i comiat.
- La ciutadania pot contactar:
 - De manera presencial,
 - per telèfon,
 - per Internet
 - i per correu electrònic.

Consultes i queixes

- Les persones poden fer consultes, queixes, reclamacions o suggeriments.
- Davant d'una queixa cal escoltar, demanar disculpes i orientar.

El llenguatge inclusiu

- El llenguatge ha de ser inclusiu. Vol dir que no discrimina ningú per:
 - gènere,
 - origen,
 - discapacitat,
 - orientació sexual,
 - religió,
 - ideologia
 - o classe social.

Tema 6.

Aspectes bàsics de la protecció de dades



Parlem de:

- La norma
- Tipus de dades
- El tractament de les dades
- Principis de la protecció de dades
- El consentiment
- Els drets de les persones
- L'arxiu i el dret d'accés
- L'arxiu electrònic
- Que cal tenir en compte?

La Diputació de Barcelona treballa amb moltes dades per poder fer la seva feina.

Es treballa amb eines informàtiques que serveixen per recollir i guardar aquestes dades amb seguretat.

Per aquest motiu, és necessari una llei que tothom compleixi.

És molt important seguir les normes
que permeten treballar
amb les dades de les persones
i protegir els seus drets.

La norma

La Constitució espanyola diu:
El dret a la protecció de dades
és un dret fonamental
Tenim dos Lleis per la protecció de dades:

- El **Reglament** General de Protecció de Dades o RGPD
- la **Llei orgànica** 3/2018 de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).
Aquesta Llei es llegeix com:
la llei número 3 que es va fer l'any 2018.



Un reglament és una norma legal
creada per desenvolupar o aplicar una llei.
Els reglaments serveixen per concretar
com s'han de complir les lleis.

Una **Llei Orgànica** és una norma
molt important de l'Estat.
Serveix per regular temes com:
els drets de les persones
o el funcionament del govern.

Aquestes Lleis diuen que:

- Les dades personals han d'estar protegides.
En general, només es poden utilitzar amb l'autorització de la persona.
- Les persones tenen dret a saber quines dades personals es poden utilitzar i per a què s'utilitzen.
També en alguns casos, tenen dret a demanar que no es facin servir.
- L'Estat espanyol ha de posar normes perquè l'ús dels ordinadors i d'Internet no afecti la vida privada de les persones.
Seguint la llei, l'Administració pública pot utilitzar algunes dades de la ciutadania sense la nostra autorització.
Per exemple, dades bàsiques de la nostra salut.
A Catalunya, l'**Autoritat Catalana de Protecció de Dades** s'encarrega de vigilar que aquestes normes es compleixin.

Tipus de dades

Les dades no són totes iguals.
Algunes dades són més personals que d'altres.
Per això, hi ha dos tipus de dades:

■ **Dades personals generals:**

donen informació que identifica la persona.

Per exemple:

- el nom i cognoms,
- l'adreça,
- el telèfon,
- els estudis,
- el número de compte bancari,
- el correu electrònic,
- altres dades.

■ **Dades especials:**

donen informació sensible relacionada amb la intimitat, les llibertats i els drets de les persones.

Per exemple:

- L'orientació sexual.
- L'afiliació a un **sindicat**
- Idees religioses o creences personals.
- La salut.
- Informació del cos que la identifica.
- L'origen.
- **La genètica** heretada de la mare i el pare.



Un sindicat és l'associació de treballadors i treballadores que defensa els seus drets i interessos davant l'empresari.

La genètica és la informació que heretem de la mare i del pare i que influeix en el nostre cos i també en la salut.

Tractament de dades



El tractament de dades és l'ús que es fa de les dades personals de manera segura i legal.

Aquestes feines es poden fer amb ordinadors, correu electrònic o altres eines informàtiques.

Sempre que s'utilitzen dades, s'han de seguir les normes que marca la llei.

La Diputació és la responsable de fer un bon ús de les dades personals.



El **delegat de protecció de dades** és la persona que vigila que les dades es facin servir bé i que es respecten els drets de les persones.

Principis de la protecció de dades

Els **principis** són les normes bàsiques que serveixen per protegir les dades de les persones.

Aquests principis són:

1. Les dades només es poden recollir per a un motiu clar i legal.
2. Les dades han de ser correctes.
S'han d'actualitzar perquè no hi hagi errors.
3. Les dades s'han de guardar i protegir mentre hi treballem.
Quan ja no fan falta s'han de guardar.
Si podem, les hem d'eliminar de manera segura.
4. La Diputació ha de poder demostrar que compleix la normativa de protecció de dades.

El consentiment

Quan donem el **consentiment** és perquè estem d'acord en que poden fer servir les nostres dades.
Per exemple:

- emplenar i signar un formulari,
- marcar una casella
- o fer clic a *Acceptar* en una aplicació informàtica.

Això és necessari perquè la Diputació de Barcelona pugui demostrar que hem donat el nostra permís abans d'utilitzar les nostres dades.

Els drets de les persones

Les persones tenim drets sobre la manera com es tracten les nostres dades personals.

Aquests drets són per saber:

- Qui utilitzarà les meves dades?
- Per a què s'utilitzaran?
- Com es protegiran les dades?
- Quant de temps es guardaran?
- Amb qui podem contactar si és necessari?

També tenim dret a:

- Poder canviar les dades que estiguin malament.
- Poder negar-nos a que s'utilitzin les nostres dades.

L'arxiu i el dret d'accés

Què és l'arxiu?

L'**arxiu** és el conjunt de documents que guarda una administració. Aquests documents es classifiquen i es protegeixen. També s'anomena arxiu l'edifici on es guarden aquests documents.

Les funcions dels arxius són:

■ **Recollir documents.**

Les oficines envien a l'arxiu els documents que ja no fan servir.

■ **Guardar documents.**

Els documents es guarden per conservar-los en bon estat. Quan estan guardats també estan protegits.

■ **Ensenyar i compartir documents.**

Això vol dir que els documents dels arxius de vegades es poden consultar.

Per exemple es poden compartir amb:

- L'Administració, quan és informació que necessita per fer la seva feina.
- La ciutadania, per garantir transparència.

La llei diu que les persones poden consultar els arxius.

Però alguns documents no es poden consultar per motius de seguretat.

Arxiu electrònic

L'arxiu electrònic guarda i protegeix documents que tenen **format digital**.



Un **format digital** és la manera com es guarda la informació en un dispositiu electrònic, com un ordinador o un mòbil. Són formats digitals: un text en PDF, una imatge en JPG o un vídeo en MP4.

Cada administració té un únic arxiu electrònic per guardar documents de tràmits acabats.

Els documents es poden eliminar, però amb autorització.

Que ha de tenir en compte l'auxiliar de recepció i punt d'atenció?

- Respectar la confidencialitat.
No podem comentar informació personal amb persones no autoritzades.
- Verificar la identitat de la persona abans de facilitar la informació.
- No deixar documents a la vista ni pantalles obertes amb dades personals.
- Bloquejar l'ordinador quan marxis del lloc de treball.
- Guardar els documents en carpetes o espais segurs.
- No comparteixis les contrasenyes.
Tampoc utilitzis les contrasenyes d'altres persones.
- Enviar correus amb cura.
Revisa bé els destinataris.
Quan calgui utilitza la còpia oculta.
- Destruir correctament la documentació amb dades personals
Pots fer-ho amb la destructora de papers o en contenidors segurs.

- Seguir les normes internes i la normativa de protecció de dades.
En resum, hem d'actuar sent **prudents, responsables i discrets**, perquè tractem informació personal de la ciutadania.

Idees principals

Dades i la norma

- La Diputació treballa amb dades de les persones.
- Aquesta informació s'ha d'utilitzar seguint unes normes.
- Les persones tenen dret a saber què es fa amb les seves dades.

Tipus de dades

- Dades generals
- Dades sensibles.

Responsabilitat i ús

- La Diputació és responsable de fer-ne un bon ús.
- Les dades només es poden fer servir per un motiu clar.
- Només s'ha de demanar la informació necessària.

Consentiment

- Vol dir donar permís perquè s'utilitzin les dades personals.
- En alguns casos les persones es poden negar a fer-ho.

Arxiu

- L'arxiu de la Diputació guarda aquests documents.

Què ha de fer l'Auxiliar de recepció

- Ha de protegir les dades personals.
- Ha de guardar els documents de manera segura.
- Ha de destruir els documents seguint les instruccions
- No ha de deixar pantalles obertes i a la vista.
- Ha d'enviar correus electrònics seguint les instruccions.

Tema 7.

Recepció, distribució de correspondència i entrega de material, paquets i documentació



Parlem de:

- La recepció i la distribució de la correspondència i entrega de material, paquets i documentació.
- La preparació i l'enviament de material.

A la recepció de la Diputació de Barcelona arriben cada dia:

- cartes,
- paquets amb material,
- documents urgents,
- altres tipus de missatges i paquets.



La correspondència són les cartes i documents que arriben per correu.



La paqueteria són sobres o caixes que porten material. S'han de moure en compte. De vegades pot haver material fràgil.

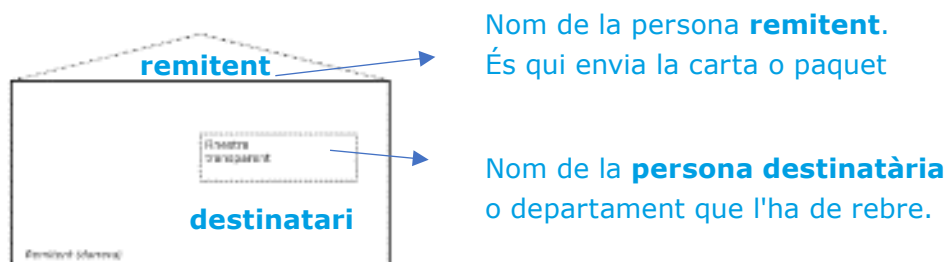


La missatgeria interna és:

- la correspondència,
 - els documents
 - i altres materials
- que s'envien entre els departaments. Aquest material no s'envia fora de la Diputació.

Quina informació trobem a la correspondència i els paquets?

A la correspondència, paquets o sobres amb documents trobarem:



A la correspondència i enviament de paquets i documentació s'utilitzen les abreviatures a les adreces.
Per exemple:

Abreviatura	Significat
Dip.	Diputació
BCN	Barcelona
ed.	edifici
dept.	departament
tel.	telèfon
Sr. / Sra.	senyor / senyora
c/ o també c.	carrer
núm.	número
av.	avinguda
bx.	baixos

ctra.	carretera
rbla.	rambla
trv.	travessia
pl.	plaça
CP	codi postal



El CP o Codi Postal.

És un número de 5 xifres
que tenen tots els pobles i ciutats.
Amb aquest número
és més fàcil classificar les cartes i paquets
quan arriben al servei de correus.



A les ciutats grans com Barcelona
el servei de correus
divideix el mapa de la ciutat
en zones més petites.
Són els **districtes postals**.

Per exemple, a la imatge es veu el mapa
de la zona del port de Barcelona
amb els districtes postals amb colors diferents.
El número que veus escrit a la imatge
és el número del districte postal.
Els carrers de cada districte tenen el mateix número.

La recepció i la distribució de la correspondència i entrega de materials, paquets i documentació

A la recepció dels edificis i recintes de la Diputació de Barcelona cada dia rebem material, paquets i documentació. Per fer bé aquesta feina hem de conèixer bé:

- L'edifici on treballem.
- Els departaments o serveis que hi ha.
- La feina que fan als departaments o serveis.
- Les persones que hi treballen.
- Les persones que tenen més responsabilitats.

Hem de guardar i protegir el material, correspondència i documentació mentre la tenim, perquè és informació important i sovint confidencial.

Recepció i distribució de la correspondència

1. La correspondència externa.
Arriba pel servei de correus
o **servei de missatgeria**.



Servei de missatgeria

És un servei privat
que s'encarrega de fer arribar
la correspondència al seu destí
de manera segura.

La correspondència externa pot ser:

- **Ordinària:** És el correu normal.
Les cartes i paquets trigen uns dies a arribar.
 - **Urgent:** Arriba més ràpid que el correu ordinari.
 - **Certificat:** Serveix quan necessitem tenir un justificant
de la carta o paquet que s'ha enviat.
2. **La correspondència interna** de la Diputació
és la documentació i els missatges
que es comparteixen
entre els diferents departaments de l'organisme.
Ara gairebé tot es fa en format digital.

Quines són les tasques de l'auxiliar de recepció?

La feina bàsica de l'auxiliar de recepció és ajudar a:

- Recollir cartes, paquets i documents que arriben a la recepció.
- Comprovar que arriben en bon estat i l'adreça és correcta.
- Guardar la correspondència en un lloc segur fins al repartiment.
- Anotar les dades al **registre**.
- Quan calgui s'ha d'avisar al servei o persona destinatària, de que ha arribat la correspondència.
- Repartir la correspondència.
- Repartir en mà paquets o materials especials. Per exemple si és **URGENT**.

El **registre** és un document digital o en paper.
Hi anotem informació sobre la correspondència.
Per exemple la data d'arribada.



La preparació i l'enviament de material

L'auxiliar de recepció pot ajudar a preparar una comanda o l'enviament de material a altres serveis de la Diputació, ajuntaments o altres organismes.

Per preparar la comanda hem de saber:

- Quin material o producte tenim.
- La quantitat que s'ha d'enviar.
- La data d'entrega.
- On s'ha d'enviar.

És important preparar el material segons la comanda i revisar que està en bon estat.

Cal triar l'embalatge que protegeix el material o producte. L'**embalatge** és el material que utilitzem per preparar el paquet.

Segons quin sigui el material o producte tenim diferents opcions.

Per exemple:

- Cartes o paquets petits:
 - Tenim sobres de diferents mides.
 - Sobres amb protecció per dins.
- Amb els paquets:
 - Tenim capsas de diferents mides.
 - Amb cinta adhesiva ampla podem tancar la capsa de manera segura.
- Per pòsters o mapes:
 - Tenim tubs de mida i gruixos diferents.

Traslladar material, paquets i documentació

L'auxiliar de recepció pot ajudar a traslladar documents o material dins del mateix edifici. Depèn del volum i quantitat ho farem amb un carretó. Per fer-ho de manera segura, has de:



- Col·locar la càrrega de manera estable en el carretó.
- Desplaçar-te amb prudència, evitant moviments bruscos i obstacles.
- No deixis el carretó ni la càrrega enmig del pas.
- Deixa el material en un lloc pla i estable.
- Utilitza guants i calçat adequat.

Idees principals

Correspondència

- A la recepció arriben cada dia: cartes, paquets i documents.
- La missatgeria pot ser
 - Interna: entre departaments de la Diputació.
 - Externa: els correus i servei de missatgeria.
- Cada enviament té remitent i destinatari, i es poden usar abreviatures i codis postals.

Recepció i distribució

- Rebre, comprovar i protegir la correspondència i els paquets.
- Registrar i classificar la correspondència
- Repartir la correspondència als departaments i persones.

Preparació i enviament de material

- Triar l'embalatge adequat.
- Traslladar material dins de l'edifici amb seguretat.
- Posar la càrrega estable i visible
i usar carretó, guants
i calçat adequat quan calgui.

Tema 8.

Utilització bàsica de màquines fotocopiadores multifunció i d'altres semblants, així com d'aparells audiovisuals bàsics



Parlem de:

- La fotocopiadora
- La destructora de paper
- La plastificadora
- L'enquadradora
- Aparells audiovisual bàsics:
 - projector o pantalla gran,
 - altaveus,
 - micròfons,
 - càmera.
- L'ordinador
- La cura de les màquines i aparells audiovisuals
- Les tres R: reduir, reutilitzar i reciclar

A la recepció i al punt d'atenció tenim màquines i eines que ens ajuden a fer millor i de manera més ràpida la nostra feina.

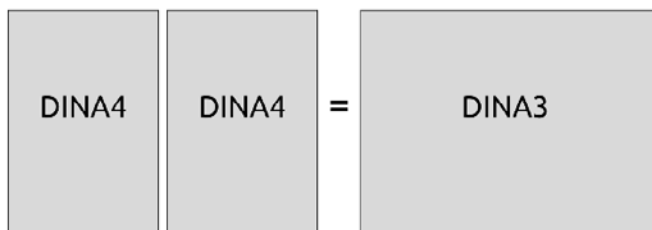


La fotocopiadora

La funció principal de la fotocopiadora és fer còpies de documents de manera senzilla. La majoria són fotocopiadores multifunció perquè poden fer més coses.

Les funcions bàsiques de la fotocopiadora són:

- **Imprimir** documents que arriben de l'ordinador o també podem fer-ho manualment. Podem escollir diferents opcions d'impressió. Per exemple:
 - demanar el nombre de còpies,
 - que sigui en color o en blanc i negre,
 - a doble cara i la mida de la impressió.
 Podem escollir la mida del paper. Per exemple, paper DIN A3 i DINA4.



- **Escanejar** documents. Convertir documents en paper en arxius digitals per poder treballar a l'ordinador.
- **Agrupar i grapar** documents en blocs.

Les **parts bàsiques de la fotocopidora** són:



La fotocopidora – impressora necessita tenir els calaixos carregats de paper per poder imprimir.

El paper ha d'estar ben col·locat. Sinó es pot bloquejar i la màquina deixar de funcionar.

Quan la fotocopidora - impressora no imprimeix el color és perquè el cartutx de tinta o tòner s'ha de canviar.

La destructora de paper



La destructora de paper és una màquina que talla el paper en trossos molt petits. Així no es veu el que hi ha escrit. Per exemple dades personals o informació confidencial. Cal treure les grapes del paper abans de fer-la servir, ja que si no es faria malbé. El paper destruït es recicla per fer paper nou. Ara s'utilitza menys perquè existeix el format digital.



La plastificadora

Hi ha documents que s'han de protegir del pas del temps perquè són importants o s'utilitzen molt.

La plastificadora utilitza escalfor i la pressió per atrapar un document entre dos fulls de plàstic. Aquesta tècnica protegeix els documents de taques, arrugues i del pas del temps.

L'enquadernadora

És la màquina que uneix les pàgines com un llibre i permet posar tapes per protegir el document. Hi ha diferents maneres d'enquadernar un document:

- Enquadernació amb **espiral**.
- Enquadernadora **tèrmica**:
utilitza calor per enganxar els fulls amb una cola especial.
Sembla un llibre.
- Enquadernació **amb grapes**.
S'utilitza per a documents que tenen pocs fulls.

Les tapes poden ser de material diferent del tipus de documents:

- Tapa transparent de plàstic.
Normalment es posa al davant i així podem veure la portada del document.
- Tapa de cartolina o tapa dura.
- Tapa personalitzada amb el logotip i colors de la Diputació, imatges, etc.

Aparells audiovisuals bàsics

Els aparells audiovisuals s'utilitzen sobretot en la preparació de sales per a reunions, cursos o xerrades.

Projector o pantalla gran

Amb el projector i la pantalla gran podem veure amb mida més gran:

- imatges,
- vídeos,
- presentacions
- i gràfics

La imatge es veu bé encara que hi hagi llum a la sala. Es pot connectar fàcilment a ordinadors, USB o altres dispositius.

Altaveus

Els altaveus permeten que tothom a la sala pugui escoltar el so de manera clara. Es poden connectar a l'ordinador o a altres reproductors, com un mòbil.

Micròfon

Permet sentir bé la veu de la persona que parla. Es pot connectar a l'ordinador. Normalment s'utilitzen de mà i sobretaula. Alguns són sense fils, així dona més llibertat de moviment i permet compartir-lo amb altres persones.

Càmera

La càmera permet gravar l'activitat i amb el zoom, podem enfocar més a prop o més lluny segons el que ens interessa. Es connecta a l'ordinador o a altres sistemes audiovisuals.

L'ordinador

Un ordinador és una màquina electrònica que treballa amb dades per convertir-les en informació. Amb l'equip adequat un ordinador es converteix en un aparell audiovisual perquè permet veure i escoltar **continguts multimèdia**.



El Contingut multimèdia és informació que combina diferents formats. Aquests formats poden ser:

- Text, imatges
- Àudio i vídeo

És qualsevol contingut que utilitza més d'una manera per comunicar informació.

Un ordinador està format per dues parts principals:

- **el maquinari (*hardware*)**
- **i el programari (*software*).**

El maquinari o *hardware*:

El maquinari és la part física de l'ordinador de sobretaula. Són els components de l'ordinador que podem tocar:

- **La placa base**, on es connecten totes les peces.
- **La font d'alimentació**, que dona energia a l'ordinador.
- **El processador (CPU)**, que és el "cervell" de l'ordinador.
- **La memòria RAM**, que guarda la informació mentre treballem.
- **El disc dur o SSD**, on es guarden els arxius i programes.
- **Les targetes internes**, com la gràfica per a les imatges o la tarja de so.

El programari o *software*:

Són els programes i les aplicacions que permeten treballar amb la informació. Alguns exemples són:

- Programes principals que fan funcionar l'ordinador:
 - Windows, Mac, Linux, etc.
- Programes per treballar amb documents i presentacions.
Per exemple:
 - Word, Power Point, Adobe Photoschop, etc.
- Els navegadors d'Internet.
Per exemple Google Chrome, Mozilla Firefox, etc.

Què són els perifèrics?



Els perifèrics són aparells que es connecten a un ordinador.

Aquests aparells serveixen per:

- Introduir informació: com el teclat
- Veure o escoltar informació: com la pantalla
- Guardar o imprimir informació: una impressora

Són dispositius que ajuden a fer servir l'ordinador.

Els perifèrics principals són:

- **El monitor**, que és la pantalla de l'ordinador, on veiem tot el que fem.
- **El teclat**, que serveix per escriure i donar ordres a l'ordinador.
- **El ratolí**, que ens permet moure el cursor i seleccionar coses a la pantalla.
- **La impressora**, que serveix per treure documents i fotos en paper.
- **L'escàner**, que ens permet passar documents i imatges del paper a l'ordinador.
- **L'altaveu**, que permet escoltar sons, música, etc.

La cura de les màquines i aparells audiovisuals

Tenir cura de les màquines, les eines i el material és una responsabilitat de tothom.

Si tenim cura, ajudem a:

- Treballar millor i amb més seguretat.
- Evitar accidents.
- No haver de comprar material nou perquè no s'hagi cuidat bé.

Per això, és necessari:

- Utilitzar el material i les eines de manera correcta.
- Deixar les màquines preparades per funcionar.
Per exemple, posant paper a la impressora o fotocopiadora.
- Informar quan un material s'ha acabat.
- Avisar de problemes o averies amb eines i màquines.
- Guardar les eines i el material en el seu lloc.

La regla de les tres R: reduir, reutilitzar i reciclar



Al lloc de treball hi ha una quantitat de materials que deixen de ser útils i es converteixen en residus. Els residus més comuns en el nostre lloc de treball són:

- Paper i cartró: capsas, documents, etc.
- Plàstic: envasos, bosses, etc.
- Residus orgànics: restes de menjar o cafè, etc.
- Residus especials: tòners i cartutxos d'impressora.

Per un entorn de treball més **sostenible** tothom ha de col·laborar per:



Sostenible és que es pot mantenir molt temps perquè respecta els recursos, d'un país, regió o societat. No danya el medi ambient.

- **REDUIR** la quantitat de residus.
Per exemple:
 - es pot utilitzar paper reciclat,
 - imprimir únicament quan sigui necessari
 - imprimir a doble cara i en blanc i negre, ja que el tòner contamina molt.Els documents els podem guardar com a arxius en el nostre ordinador.
- **REUTILITZAR** el material.
Per exemple portar la nostra tassa o ampolla i evitar els gots de plàstic o paper d'un sol ús.
- **RECICLAR** els residus.
Utilitzar els contenidors de colors que trobem en el lloc de treball. Cal fer-ho correctament. Aquests residus s'envien a empreses que els transformen en materials nous.

Tornar a l'índex →



GROC	— Bosses i envasos de plàstic, — metall, — alumini — tapes o taps metàl·lics — tapes o taps de plàstic.
BLAU	Paper i cartró.
VERD	Envasos o ampolles de vidre.
MARRÓ	— Residus orgànics, com restes de menjar, — paper brut — o marro de cafè.
GRIS	Residus que no podem reciclar als altres contenidors.

També hi ha altres materials especials.

Per exemple:

- Piles i bateries.
- Tòn timers i cartutxos d'impressora.
- Aparells electrònics petits (ratolins, teclats, cables).
- Bombetes i fluorescents.
- Material informàtic antic.

La Diputació s'encarrega que aquests materials especials arribin als punts de recollida.

Idees principals

Fotocopiadora:

- Fer còpies i imprimir documents.
- Escanejar i digitalitzar documents.
- Grapar i triar color o mida del paper.

Destruïdora de paper:

- Triturar els documents confidencials o que ja no serveixen.
- Dades confidencials.

Plastificadora:

- Protegir documents de l'ús i pas del temps.

Enquadernadora:

- Unir pàgines per fer un efecte llibre.
- Material:
 - espirals,
 - grapes,
 - tapes de cartolina,
 - tapes dures, fulls transparents.
 - També efecte personalitzat.

Aparells audiovisuals bàsics:

- Projector,
 - altaveu,
 - micròfon i càmera,
- sobretot per a sales de reunions i cursos.

L'ordinador:

- El maquinari o Hardware
- i el programari o Software.
- Els perifèrics.

Cura de les eines i màquines

- Utilitzar correctament les eines.
- Informar si falta material o hi ha problemes
- Guardar tot en el seu lloc

Les tres R: reduir, reutilitzar i reciclar

- **Reduir:** imprimir només quan cal.
Millor a doble cara i utilitzar paper reciclat
- **Reutilitzar:** usar la pròpia tassa o ampolla
- **Reciclar:** posar residus als contenidors corresponents
 - Groc: plàstic, metall i tapes
 - Blau: paper i cartró
 - Verd: vidre
 - Marró: residus orgànics
 - Gris: residus no reciclables
 - Material especial als punts de recollida.

Tema 9.

Preparació i adequació de sales i espais corporatius amb mobiliari i mitjans materials. Ordenació i preparació de materials i elaboració de cartells amb ordinador

Els espais corporatius són els diferents llocs d'una empresa on s'hi fan activitats. Per exemple un despatx o una sala de reunions.



Parlem de:

- La preparació de sales i espais corporatius amb mobiliari i mitjans materials.
- L'ordre i preparació del material.
- La preparació de cartells amb ordinador.
- L'atenció al públic.



L'auxiliar de recepció i punt d'atenció s'encarrega de preparar sales i espais on es faran activitats que organitza la Diputació de Barcelona.
Per exemple, reunions, cursos o exposicions.

La preparació de sales i espais

Es tracta de preparar el lloc on es farà l'activitat.
L'auxiliar de recepció s'encarrega de:

- Col·locar el mobiliari
- reparar els materials.
- preparar els equips que es necessiten.

Sempre haurà de seguir les instruccions que li han donat.
Tot ha d'estar preparat per quan arriben les persones.

Col·locar el mobiliari

Preparar les sales amb cadires, taules i altres materials per a tothom.
Cal seguir les indicacions que ens donen sobre la manera de col·locar les coses.
Per exemple, el nombre de cadires i de quina manera les disposem.

Com es disposen les cadires?



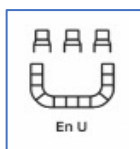
■ En files.

Totes les cadires miren cap a la mateixa direcció.
S'utilitza quan una persona explica un tema al grup.



■ En cercle.

Les cadires formen un cercle.
S'utilitza per a debats o reunions perquè tothom es veu les cares i participen.



■ **En U.**

Les cadires es disposen en forma de *U*.
D'aquesta manera tothom veu a la persona que parla.
La participació és més fàcil.



■ **En taula rodona.**

Les cadires es col·loquen al voltant d'una taula.
Aquesta disposició és útil per reunions de grup
en què es comparteix informació i documents.



■ **En grups petits.**

Les cadires es posen en grups.
Aquesta disposició fa més fàcil treballar en equip.

Preparar els mitjans materials



Els mitjans materials

són els objectes i recursos
físics que fem servir
per fer una activitat.

Quan els equips ja estan instal·lats a la sala
la tasca principal de l'auxiliar de recepció
és comprovar que tot funciona bé.

Quan els equips **no** estan instal·lats a la sala,
l'auxiliar de recepció ha d'ajudar a col·locar
i preparar l'espai amb el material adequat.
Ha de seguir les instruccions de la persona responsable.

Material bàsic:

■ **Ordinador de taula o portàtil:**

És el dispositiu principal de la sala per treballar.

És des d'on s'obren els programes i documents que es necessiten.

A l'ordinador es connecten altres aparells audiovisuals.

Hem d'assegurar que s'engega bé i s'apaga bé.

■ **Projector:**

És l'aparell que envia la imatge des de l'ordinador a una pantalla gran.

Cal connectar-lo a l'ordinador i ajustar la imatge a la mida de la pantalla.

■ **Pissarra magnètica:**

Pot estar fixa a la paret o tenir rodes.

Pot servir de pantalla del projector d'imatges.

Cal tenir preparats els retoladors per la pissarra.

■ **Paperògraf:**

És una pissarra petita amb un bloc de paper.

És útil en cas que la pissarra de paret s'utilitzi de pantalla.

Cal preparar els retoladors.

■ **Micròfon:**

El micròfon pot ser de sobretaula i de mà.

Cal fer proves de so i ajustar el volum.

■ **Altaveus:**

Han d'estar connectats a l'ordinador.

Hem d'ajustar el volum a la mida de la sala.

■ **Càmera:**

Hem d'assegurar que el que hem de gravar es veu bé.

La càmera ha d'estar fixa i enfocada

abans de començar a gravar.

És important fer una revisió final abans de començar.

Recorda: Si es detecta algun problema, cal avisar la persona responsable per resoldre la situació.

L'ordre i preparació del material

Preparem les sales amb el material que es necessita per a l'activitat, reunió o curs que es fa. Sempre hem de seguir les instruccions que ens donen. Quan hi ha material per repartir ha d'estar preparat quan arribin les persones.

Com preparar-ho bé:

1. Hem de saber quantes persones assistiran i tenir preparat el material.
Per exemple:
 - Fulls de paper o blocs per escriure.
 - Bolígrafs.
 - Carpetes.
 - Documents per seguir l'activitat.
 - Ampolles d'aigua i gots.
2. Seguir les instruccions en el cas d'haver de repartir algun material a l'arribada.
3. Revisar l'espai abans que arribin les persones.
És important que tot estigui endreçat i net.

Per què és important aquesta feina?

- Ajuda que l'activitat comenci a l'hora.
- Dona una bona imatge.
- Fa que les persones se sentin ben acollides i informades.

L'atenció al públic

És important seguir aquest ordre:

1. Rebre i identificar a la llista d'assistència les persones que arriben.
2. Informar i orientar les persones quan arriben.
Per exemple explicar on es fa la reunió o activitat o bé on és el bany
3. Repartir una **acreditació**.
4. Recollir les acreditacions a la sortida i acomiadar-se de manera amable.
Un cop acabada l'activitat hem d'ordenar l'espai, guardar materials i altres.



Una **acreditació** és un permís per participar en una activitat. Normalment és una targeta amb el nom de la persona.

Fer cartells amb ordinador

Quan prepares una sala o un espai per a una activitat és habitual que hakis de fer un cartell.

Els cartells serveixen per:

- **Informar** a les persones:
 - On és la sala?
 - On és el lavabo?
 - On és el punt d'atenció?
- **Identificar** espais.
Per exemple:
 - sala 1,
 - sala de reunions,
 - acreditacions,
 - entrada,
 - sortida,
 - nom de l'activitat.

Eines senzilles per fer cartells amb ordinador

Alguns dels programes que ens poden ajudar a fer un cartell de manera senzilla són:



- **Microsoft Word**
És molt fàcil per escriure text de mida gran i afegir imatges o **icones**.

Les **icones** són dibuixos senzills que representen una idea.





- **Canva (versió gratuïta)**
Té plantilles preparades i és molt visual.



- **PowerPoint o Google Slides**
Són útils perquè deixen moure text i imatges amb facilitat.



- Té plantilles preparades.
Podem combinar text i imatge.

Passos per fer un cartell senzill

1. Obrim el programa que decidim:
 - Word
 - Canva
 - PowerPoint.
2. Triem una pàgina en blanc o una plantilla senzilla.
3. Escrivim el missatge principal amb lletra gran.
Exemple: Sala de reunions, entrada, sortida etc.
4. Posem una icona o una imatge clara.
 - Això pot ajudar a entendre el missatge.
 - Per exemple, una fletxa de direcció.
5. Comprovem que es llegeix bé:
 - La lletra és gran
 - Hi ha poques paraules
 - Hi ha un bon contrast.
Per exemple posar text negre sobre el fons blanc.

6. Desar el document en el nostra ordinador perquè ens pot servir per a altres activitats.
7. Imprimir-lo a una mida que es vegi bé (A4 o A3).
8. Col·locar-lo a la porta o a la paret amb cinta adhesiva.

Recomanacions:

- Utilitzar lletra gran i clara. Per exemple, Arial, Verdana.
- Utilitzar poques paraules.
- Deixar prou espai entre línies.
- Utilitzar fletxes per indicar direccions.
- Evitar colors molt forts de fons.
- Utilitzar imatges clares i senzilles.
- Col·locar els cartells on els vegi tothom perquè siguin útils.
- Retirar els cartells quan l'activitat ha acabat.

Exemple de cartells senzills:



Idees principals

PREPARACIÓ DE SALES I ESPAIS

Col·locació del mobiliari

- Col·locar cadires i taules segons les indicacions.
- Disposicions:
 - fileres, cercle,
 - U, taula rodona,
 - grups petits.

Aparells audiovisuals

- Comprovar equips ja instal·lats.
- Col·locar i preparar equips si cal:
 - ordinador, projector,
 - micròfon, altaveus.
- Revisar connexions i provar el funcionament.
- Avisar la persona responsable, si cal.

Material de l'activitat

- Preparar:
 - Fulls i bolígrafs,
 - Carpetes i documents,
 - ampolles d'aigua.
- Tenir material suficient per a tothom i col·locar-lo de manera ordenada.
- Revisar l'espai abans que arribin les persones.

Atenció al públic

- Rebre i identificar els assistents.
- Informar i orientar sobre la sala, els serveis i les activitats.
- Donar les acreditacions i recollir-les a la sortida.
- Acomiadar-se de manera amable i ordenar l'espai.

Cartells amb ordinador

- Serveixen per informar, identificar espais.
- Eines senzilles: Word, Canva, PowerPoint/Google Slides.
- Passos bàsics.
 - Llettra clara i gran,
 - poques paraules, bon contrast,
 - imatges senzilles, fletxes de direcció.
- Retirar-los quan acabi l'activitat.

Tema 10.

Ordre i neteja del lloc de treball. Coneixement dels riscos laborals i les mesures de seguretat del lloc de treball. Protocols de seguretat del col·lectiu subalterns i auxiliars de suport



Parlem de:

- L'ordre i la neteja del lloc de treball.
- Els riscos laborals i les mesures de seguretat del lloc de treball.
- Protocols de seguretat del col·lectiu subalterns i auxiliars de suport.

En aquest tema parlarem de les funcions que tenen a veure amb l'ordre i la neteja del nostre espai de treball.

També de la importància de conèixer i posar en pràctica les mesures de prevenció de riscos laborals, especialment les pròpies del lloc de treball.

L'ordre i la neteja del lloc de treball

La recepció i punt d'atenció és el primer lloc que veuen les persones quan arriben a la Diputació de Barcelona.

Mantenir l'espai ordenat i net dona una bona imatge del que fem, però també ens ajuda a treballar millor.

Redueix el risc de caigudes, cops i ensopegades amb objectes fora de lloc. És molt important mantenir una bona higiene als espais públics. Així protegim la salut de les persones que ens visiten i del personal que treballa en aquest espai.

L'organització de l'espai de treball

La taula és l'element més important de la recepció o punt d'atenció:

- A la taula hem de tenir el material necessari.
- Els bolígrafs, llapis i retoladors es guarden en pots.
- Les notes adhesives serveixen per deixar missatges de manera ràpida:
 - ens recorden coses,
 - escrivim missatges per a altres persones.
- Els documents que ja no necessitem es guarden al seu lloc.
- El material que no s'utilitza cada dia es guarda als calaixos.
- En acabar la jornada de treball l'espai ha de quedar recollit.

La rapidesa en l'atenció

És molt important utilitzar l'agenda en paper o digital per saber les feines o activitats del dia i preparar el material que es necessita. També podem preveure com anirà la setmana.

La manera d'estalviar temps i no fer esperar és tenir a mà les coses que necessitem cada dia, en format paper o digital. Per exemple, la llista de visites o els telèfons.

Les piles de papers

Un dels principals motius del desordre són els papers acumulats. Per evitar acumular papers podem desar els documents en format digital. Per exemple, a l'ordinador o al **núvol** de la Diputació de Barcelona. Desar els documents en format digital també és més segur. Al núvol podem desar de manera segura tots els nostres documents, arxius i fotos sense ocupar espai a l'ordinador de la feina.



El núvol:

En informàtica, és una manera de guardar arxius i treballar amb dades a través d'Internet, en lloc de tenir-ho tot dins de l'ordinador o mòbil.

La neteja de l'espai digital

Tenir l'ordinador i el correu ordenats ajuda a treballar millor i evita errors. La neteja també és digital i inclou:

- Tenir l'escriptori de l'ordinador ordenat.
- Guardar els arxius en carpetes.
- Eliminar arxius que ja no serveixen.
- La neteja del correu electrònic:
 - Llegir els correus cada dia.
 - Respondre els correus.
 - Guardar els correus importants en carpetes.
 - Esborrar els correus que no necessitem.

Els hàbits d'ordre i neteja

L'ordre i neteja ha de formar part de les nostres rutines. És a dir, de les feines que hem de fer cada dia. Rutina diària:

- Dedicar uns minuts a l'ordre i neteja de l'espai de treball.
- Recollir i guardar documents i material al seu lloc.
- Recollir les ampolles buides, tasses, gots bruts, i altres.
- Deixar l'espai preparat per a l'endemà.

Avisar si hi ha algun problema o desperfecte. Per exemple quan hi ha:

- Una cadira trencada.
- El terra mullat.
- Una porta que no tanca.
- Un endoll que no funciona.
- Altres problemes.

Recorda:

Un entorn net i ordenat:

- Ens fa sentir millor.
- Ajuda a tenir la ment clara.
- Millora la concentració.
- Facilita oferir un millor servei

Idees principals

ORDRE I NETEJA DEL LLOC DE TREBALL

Mantenir l'espai net i ordenat

- La recepció és el primer lloc que veuen les persones.
- Un espai ordenat dona una bona imatge i ajuda a treballar millor.

Organització de l'espai

- Tenir a la taula només el material necessari.
- Utilitzar notes adhesives per a missatges ràpids.
- Organitzar els documents en format digital sempre que puguem.

Rapidesa en l'atenció

- Tenir a mà els elements necessaris cada dia, com llistes de telèfons.
- Utilitzar l'agenda en paper o digital per planificar les feines.

Control dels papers

- Evitar piles acumulades guardant documents en format digital.
- Desar fitxers a l'ordinador o al núvol de manera segura.

Neteja digital

- Ordenar l'escriptori de l'ordinador.
- Guardar arxius en carpetes i eliminar els que no calen.
- Gestionar el correu:
 - llegir, respondre,
 - guardar i eliminar missatges.

Hàbits diaris

- Dedicar uns minuts a ordenar i netejar l'espai de treball.
- Guardar documents i material al seu lloc.
- Recollir ampolles, gots o tasses brutes.
- Avisar de problemes o desperfectes.
- Milloren la concentració i ajuden a tenir la ment clara.
- Faciliten oferir un millor servei.

Els riscos laborals i les mesures de seguretat al lloc de treball

Treballar en un entorn segur i saludable és bàsic per sentir-nos bé. Per això, és important saber quins són els riscos del nostre lloc de treball i com podem prevenir aquests riscos.



Què és la prevenció de riscos laborals i quines són les seves funcions

Els riscos laborals són situacions de la feina que poden afectar la salut de les persones.

El Pla de prevenció de riscos laborals o PRL és el conjunt de normes i activitats que serveixen per evitar els riscos laborals i protegir la salut de les persones mentre treballen.

La Diputació de Barcelona té l'obligació de:

- Conèixer els riscos laborals dels diferents llocs de treball i saber com poden afectar les persones.
- Prevenir accidents i **malalties professionals**. Per exemple, amb revisions mèdiques i vigilant la salut de les persones al lloc de treball.



Una **malaltia professional**

és un problema de salut que apareix lentament i té relació amb la feina que fem cada dia.

- Protegir de manera especial a les persones treballadores més vulnerables o sensibles. Per exemple per motius de salut.

- Fer els canvis i les adaptacions del lloc de treball perquè tothom hi pugui treballar bé i amb seguretat.
- Formar les persones treballadores sobre els hàbits de treball saludable.
Són petites coses que poden fer a la feina cada dia.
Per exemple:
 - Descansar la vista: fer pauses i sortir a l'aire lliure.
 - Aclarir la ment. Per exemple, amb exercicis de respiració.
 - Canviar la postura i caminar sempre que puguem.
- Protegir les persones davant d'un perill o accident en el treball.
Per exemple en cas d'un incendi.
- Demanar l'opinió de les treballadores i treballadors sobre els temes de seguretat i salut laboral.

Les delegades i delegats de prevenció són les persones que representen el personal de la Diputació en aquests temes i són escollits pels mateixos treballadors.

Què es considera un accident de treball?

Un accident de treball és qualsevol lesió o dany que et passa mentre estàs treballant:

- Els accidents al lloc de treball i durant el teu horari.
- Els accidents anant o tornant de la feina.
- Els accidents que passen mentre et desplaces per feina durant l'horari laboral.

La senyalització en el lloc de treball

La senyalització és un sistema visual pensat per avisar sobre accidents i malalties en el lloc de treball. Normalment són fàcils d'entendre.



Per a què serveixen els senyals?

- **Ens avisen** d'un perill.
Per exemple, un risc elèctric.
- **Ens prohibeixen** fer coses
que poden ser un risc.
Per exemple, prohibeixen fumar.
- **Ens obliguen**
a una conducta determinada.
Per exemple, a apagar el mòbil.
- **Ens informen** i ajuden
a trobar el que busquem.
Per exemple, el pàrquing.



Quins són els senyals de seguretat?

Senyals de prohibició

- Prohibeixen conductes perilloses.
- Aquests senyals tenen forma rodona.
El perfil de la rodona és vermell.
Té una línia transversal que indica una prohibició.

Per exemple:



**Aigua
no potable**



**Prohibit
el pas als vianats**



**Prohibit
fumar
i encendre foc**

Senyals d'advertència

- Ens avisen d'un perill.
- Tenen forma de triangle.
- El perfil del triangle és de color negre.
- El fons és de color groc.

Per exemple:



**Perill
en general**



**Càrregues
en suspensió**



**Matèries
tòxiques**

Per avisar de perills i marcar les zones perilloses també s'utilitzen línies grogues i negres.



**Risc de caure
per les escales**



**Tancament
d'un espai**

Senyals d'obligació

- Ens obliguen a fer el que posa al dibuix.
- Són de forma rodona.
- El dibuix és blanc sobre un fons blau.
- Aquests senyals són de protecció individual.

Per exemple:



Protecció obligatòria de la vista



Protecció obligatòria de les mans



Protecció obligatòria del cap

Senyals per lluitar contra un incendi

- Són de forma rectangular o quadrada.
- El dibuix és sempre blanc sobre fons vermell.

Per exemple:



Extintor



Telèfon per a la lluita contra incendis



Mànega per a incendis



Direcció que s'ha de seguir

Senyals de salvament o socors

- Són de forma rectangular o quadrada.
- El dibuix és sempre blanc sobre fons verd.

Per exemple:



Primers
auxilis



Llitera



Sortida

Senyals propis de la Diputació de Barcelona

Serveixen per informar i orientar.

També recorden normes de convivència bàsiques.



Què és l'EPI o equip de protecció Individual?

EPI vol dir Equip de Protecció Individual.

L'EPI és l'equip que ha de portar la persona treballadora per protegir-se dels riscos en el lloc de treball.

L'EPI ens protegeix de:

- cops, talls, cremades,
- soroll, fred, caigudes,
- contacte amb productes perillosos, etc.



Algunes persones poden necessitar un **EPI adaptat**.

Per exemple, unes ulleres de seguretat adaptades a una persona amb problemes de visió.

Cal utilitzar l'EPI de manera obligatòria per a les feines en què hi ha risc d'accident. Perquè sigui segur i funcioni bé, l'EPI ha d'estar en bones condicions.

Recorda:

Després d'utilitzar l'EPI,
l'hem de guardar al seu lloc.
Informarem de qualsevol defecte
que tingui l'EPI
i en demanarem un altre que estigui bé.



Exemples de senyalització de l'EPI

Armilla de seguretat.

És una Protecció obligatòria que serveix perquè ens vegin i evitar accidents. Normalment les armilles són grogues o taronges perquè se'ns vegi bé.



Casc.

És una protecció obligatòria per perill de caiguda d'objectes a sobre.



Guants de seguretat.

És una protecció obligatòria de les mans per evitar cremades o talls.

Quins són els riscos laborals de l'auxiliar de recepció i punt d'atenció?

Els riscos laborals són situacions de la feina que poden causar un dany físic o psicològic. El risc és més alt si els danys es repeteixen en el temps.

Els riscos laborals tenen a veure amb:

■ **La feina que fem.**

- Per exemple la vista pateix si estem molta estona davant l'ordinador o si estem drets atenent persones.

■ **Com s'organitza la feina.**

- Per exemple no acabar la feina a temps ens pot preocupar i fer sentir malament.

■ **Les condicions del lloc de treball.**

- La calor, el fred o el soroll, o la relació amb les altres persones poden afectar la nostra salut.

■ **La seguretat de les eines i materials.**

- Han d'estar en bon estat.
- S'han d'utilitzar correctament per evitar accidents.

Els principals riscos són:



■ **Cops i talls** amb objectes o eines que no es fan servir bé.

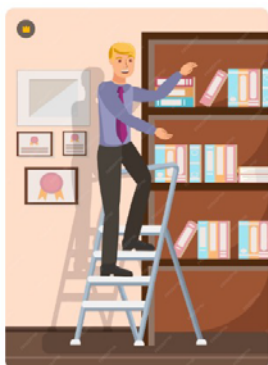
Hem de tenir en compte que:

- Les tisores i els cúters s'han de fer servir bé i parant atenció i cura.
- Quan acabem els deixem guardats al seu lloc

■ **Les caigudes amb escales de mà.**

Les escales de mà es fan servir molt a la feina. Per evitar accidents, han d'estar en bon estat i les hem d'utilitzar bé.

- Comprovar que l'escala està bé abans de pujar.
- Col·locar l'escala en un lloc pla i dur.
- Vigilar que les sabates que portes siguin segures.
- La pujada i la baixada s'ha de fer sempre de cara a l'escala.
- No han de pujar mai dues persones alhora.
- Per sentir-te més segur o segura pots demanar ajuda.



■ **Accidents amb els carretons.**

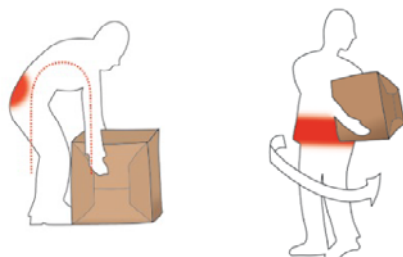
El carretó és una eina que s'utilitza per moure coses pesades o grans amb facilitat i a distàncies curtes.

Per exemple, per moure caixes o paquets.

Hem de tenir en compte que:

- El que portem al carretó ha d'estar ben col·locat, centrat i lligat.
La càrrega més gran ha d'anar a baix i la més petita, a dalt.
- La càrrega no ha de tancar la vista de la persona que porta el carretó.
- Carregar una capsa o material malament pot provocar mal d'esquena.

MAL FET



BEN FET



■ **Caigudes al mateix nivell o a diferent nivell.**

Hem de tenir en compte:

- Deixar lliures les zones per on passa la gent i les sortides.
- Mantenir el lloc de treball net i ordenat.
- Senyalitzar el terra si està relliscós.

■ Treball amb pantalles.

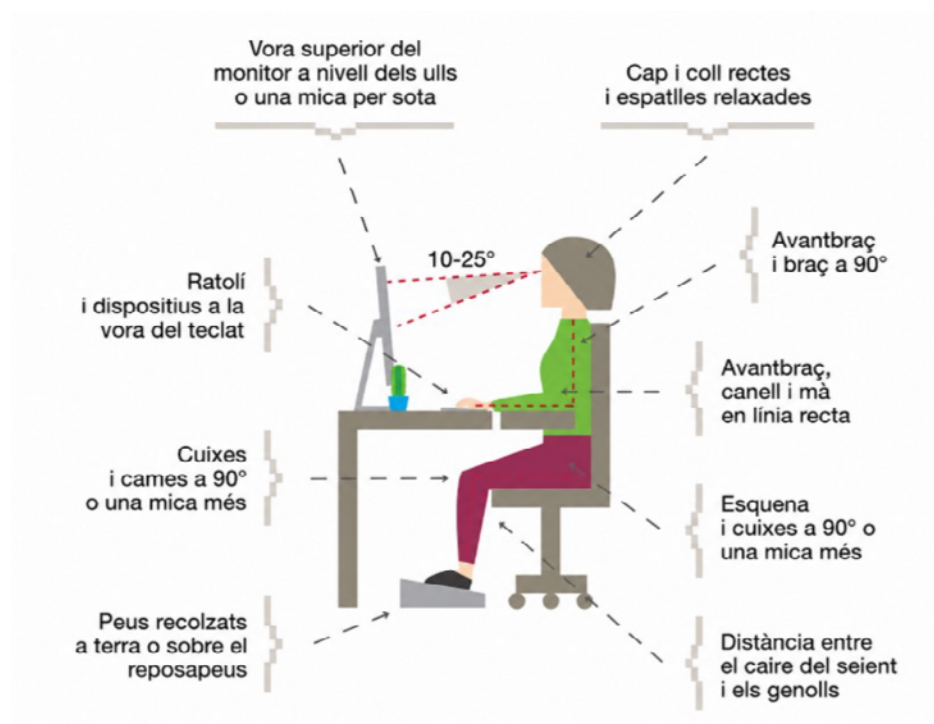
És molt normal treballar amb pantalles d'ordinador a la feina.

- L'equip de treball,
 - la postura en que ens posem
 - i l'espai de treball
- poden afectar també la salut de la persona.

Els riscos més importants són:

- Problemes a les mans.
Això pot passar per una mala postura o moviments repetits amb teclat i ratolí.
- Problemes de visió.
Els ulls que piquen, ploren o es cansen.
- Molèsties a l'esquena i a les cames.

POSTURA CORRECTA



L'equip de treball s'adapta a la persona:



Cadira:

La cadira s'adapta a la persona.
es pot apujar i abaixar.
Té suport a l'esquena i cinc rodes.



Taula:

La taula ha de ser prou gran pel material.
No ha de brillar i ha de tenir espai per estirar
i descansar els braços.



Pantalla i teclat:

La pantalla s'ha de poder orientar i inclinar.
Les tecles han de tenir ben marcades
les lletres i els números.

Hem de tenir en compte que:

- Solament les persones preparades poden tocar els aparells i cables elèctrics.
- Cal avisar si veiem algun problema.

■ **Causes de l'ambient.**

Unes bones condicions a l'ambient fan que el lloc de treball sigui agradable i adequat per fer la nostra feina.

Aquests factors són:

- Temperatura adequada a l'estació de l'any.
- Bona ventilació.
- Il·luminació adequada.
- El soroll es pot aïllar.

■ Riscos psicosocials

Parlem de riscos psicosocials quan algunes situacions de la feina poden provocar nervis, tensió i malestar. Per evitar els riscos psicosocials és important:

- Tenir un ambient de respecte.
- Saber resoldre conflictes de manera tranquil·la i positiva.
- Comunicar-nos bé amb els companys i responsables.
- Fer canvis a la feina per no caure en la rutina.

■ El II Pla d'igualtat de gènere

La Diputació de Barcelona té un pla per garantir la igualtat entre les persones que hi treballen.

En el lloc de treball hem de tenir en compte:

- Aconseguir la igualtat de **dones i homes**.
- Eliminar actituds i situacions que discriminin a les dones.

Per aconseguir la igualtat de gènere a la feina és important:

- Parlar sobre la igualtat de gènere.
- No utilitzar un llenguatge masclista.
- Les dones i els homes han de tenir les mateixes oportunitats.
- Poder compaginar feina i vida personal en igualtat de condicions.
- Adaptar el lloc de treball al gènere de la persona.
- Durant l'embaràs i la lactància cal adaptar les condicions laborals de la dona.
- Prevenir i actuar ràpidament davant de situacions de violència masclista.

La Diputació de Barcelona avança cap a la igualtat **real** de dones i homes en el lloc de treball.

Quines són les obligacions del personal de la Diputació al lloc de treball?

Les obligacions són els deures i responsabilitats que tenim al lloc de treball.

Aquestes obligacions són:

- Fer servir correctament les eines i màquines.
- Utilitzar bé els equips de protecció.
- Respectar i no treure els dispositius de seguretat.
- Avisar de seguida si veiem algun risc.
- Conèixer el **protocol d'emergències**.

Un **protocol d'emergències** és un conjunt de passos clars que expliquen què hem de fer quan passa una situació perillosa o urgent, per protegir les persones i actuar de manera ràpida i segura.



Què fa la Diputació de Barcelona per garantir el benestar del seu personal?

La Diputació de Barcelona cuida la salut de les persones que hi treballen amb:

- **Prevenció.**
per evitar problemes físics i malalties al lloc de treball.
- **Revisions mèdiques.**
Serveixen per controlar la salut i detectar a temps possibles problemes de salut a la feina.
- **Informació sobre hàbits saludables.**
Per exemple, fer esport o menjar de manera equilibrada.
- **Té serveis mèdics laborals.**
La Diputació té serveis d'atenció mèdica bàsica a la feina.
Per exemple, si no ens trobem bé o ens hem fet un petit tall.

Idees principals

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS. FACTORS DE RISC I MESURES DE SEGURETAT

Mesures bàsiques

- Els riscos laborals poden afectar la salut física i psicològica.
- La prevenció de riscos laborals evita accidents i protegeix la salut de les persones.
- La Diputació coneix els riscos i posa mitjans per prevenir-los.
- Formació i vigilància de la salut del personal.



Accidents i senyalització

- Accidents de treball: passen a la feina, anant o tornant de la feina o per motius laborals.
- Senyals de seguretat: avís, prohibicions, obligacions, socors i incendi.
- Elements clau: forma, color i símbol per entendre el missatge ràpidament.

Equips de protecció individual (EPI)

- Poden protegir diferents parts del cos segons els perills a la feina.
- Cal portar-los correctament.
- Exemples: casc, ulleres, guants o mascareta.

Riscos específics del lloc de treball

- Postura davant l'ordinador i pantalla: problemes d'esquena, mans, ulls.
- Moviment i càrrega de material.
- Caigudes: s'han de netejar i senyalitzar terres, escales i rampes.
- Electricitat: només personal autoritzat i cal avisar si hi ha problemes.
- Ambient: temperatura, ventilació, il·luminació i soroll adequats.
- Riscos psicosocials: estrès, conflictes, monotonia, comunicació amb les altres persones. Igualtat de gènere.

Obligacions del personal

- Cuidar la pròpia salut i la dels companys.
- Fer servir correctament eines, màquines i EPI.
- Respectar els dispositius de seguretat i el protocol d'emergència.

La Diputació cuida la salut de les persones treballadores amb:

- Prevenció, revisions mèdiques,
- informació sobre hàbits saludables
- i amb els seus serveis mèdics.



El protocol d'emergències. Protocol de seguretat del col·lectiu subalterns i auxiliars de suport.

El protocol d'emergències és un document que explica com hem d'actuar davant d'una situació de perill. Ens ajuda a reaccionar ràpidament i saber què hem de fer.

La Diputació de Barcelona s'encarrega que tot el personal conegui el protocol i organitza **simulacres** per posar-lo en pràctica.



Un simulacre és posar en pràctica el protocol com si hi hagués una emergència real per aprendre com hem d'actuar i comprovar que tot funciona correctament.

El protocol s'utilitza en casos de:

- accidents,
- fuites de gas,
- pluges fortes,
- ventades.

Però una de les emergències més habituals són els incendis.

Prevenció d'incendis

Per la nostra seguretat i la d'altres persones
Hem de saber què fer davant d'una situació d'emergència
com és un incendi en el lloc on treballem.

Un incendi pot començar per un accident
o perquè algú no ha seguit les normes.

Recorda:

- No es pot fumar on està prohibit.
- Hem de mantenir l'espai net i ordenat.
- No hem de posar massa coses en un mateix endoll.
- No hem de deixar aparells elèctrics encesos si no hi som.
- Hem d'avisar de seguida si veiem foc o fum.

Què fem si descobrim qualsevol situació d'emergència:

Per exemple si veiem un problema elèctric o una persona ferida.

- **Pas 1:** Avisa el personal del centre o recepció.

Explica:

- Què passa
- On passa
- Qui n'informa

- **Pas 2:** En cas d'incendi pots activar el polsador d'alarma més proper al lloc on ets.



- **Pas 3:** Mantingues la calma.
L'equip d'emergència amb armilla taronja et donarà les **instruccions del pla d'evacuació** que cal seguir.
Són les persones preparades per a aquestes situacions.



Instruccions del pla d'evacuació:

Són les normes i la senyalització que hem de seguir en cas d'incendi o una altra emergència.
Així podrem sortir de manera segura i en ordre del lloc de treball.

Què fem si sentim la sirena

- **Pas 1:** Estigues alerta perquè rebràs informació dels equips d'emergència o per **megafonia**.
La megafonia és un sistema que fa d'altaveu perquè molta gent pugui escoltar a la vegada, el mateix missatge.
Hem de fer el que ens diuen.
- **Pas 2:** Ens poden donar dues ordres:
 - **L'ordre d'evacuar.**
Vol dir deixar el que estàs fent i sortir de l'edifici sense córrer.
 - **L'ordre de confinament.**
Vol dir que ens hem de quedar a l'edifici Per la nostra seguretat.
Ens han de dir a quin espai hem d'estar.
- **Pas 3:** No utilitzar mai els ascensors.
- **Pas 4:** Esperar en els **punts de reunió** que hi ha en cada edifici.



El punt de reunió és un lloc segur fora de l'edifici on tothom ha d'anar en ordre després d'una emergència (com un incendi). També es comprova que tothom ha sortit.



- Si hi ha fum, ens taparem la boca i el nas i caminarem ajupits.
- A la part més baixa l'aire és més net i s'hi veu millor.
- No tornis mai enrere a buscar objectes personals.

Pot ser de forma rectangular o quadrada.
El dibuix és sempre blanc amb el fons verd.



Si has de fer una trucada d'emergència:

- Mossos d'esquadra.
- Policia local.
- Bombers.
- Protecció civil.
- Serveis sanitaris d'urgència.
- Agents rurals.



Idees principals

PROTOCOL D'EMERGÈNCIES

- Explica com actuar davant d'un perill.
- Cal conèixer i practicar amb simulacres.

Emergències més habituals

- Incendis, accidents i fuites de gas.

Prevenció

- No fumar on està prohibit.
- Mantenir l'espai net i ordenat.
- No sobrecarregar endolls.
- Avisar si hi ha fum o foc.

Davant d'una emergència

- Avisar el personal o recepció.
- Activar l'alarma si cal.
- Mantenir la calma.

Si sona la sirena

- Escoltar les instruccions.
- Evacuar o confinar-se segons indiquin.
- No utilitzar els ascensors.
- Anar al punt de reunió.

Recorda

- No tornis enrere.
- No agafis objectes personals.
- Amb fum, camina ajupit.

Senyals de salvament

- Indiquen sortides i ajuda.
- Són de color blanc sobre fons verd.

Serveis d'emergència: 112

- Bombers
- Policia
- Serveis sanitaris
- Protecció Civil