



# Opoademia

---

GUIA D'ESTUDI COMPLETA

## Cos auxiliar administratiu

Departament de la Presidència - Funció Pública

Grup C2 · 15 temes amb apunts explicats

1500 preguntes d'examen disponibles

Material original, redactat per Opoademia

[opoademia.com](https://opoademia.com)

Acadèmia d'oposicions en català · Tests, simulacres i tutor IA

**AVÍS LEGAL**

# Drets d'autor i condicions d'ús

© 2026 Opoademia. Tots els drets reservats.

Aquest document i tot el seu contingut (textos, estructura, esquemes, exemples i disseny) són propietat exclusiva d'Opoademia (opoademia.com) i estan protegits per la legislació espanyola i internacional sobre propietat intel·lectual, en particular pel Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de propietat intel·lectual.

Queda **rigorosament prohibida**, sense l'autorització escrita i expressa d'Opoademia, qualsevol forma de **reproducció, còpia, distribució, comunicació pública, transformació, lloguer, préstec, posada a disposició, revenda o explotació comercial**, total o parcial, d'aquest document, per qualsevol mitjà o procediment, electrònic o mecànic, inclosos la fotocòpia, l'escaneig i la publicació a internet.

Aquest material es lliura per a l'**ús personal, privat i intransferible** de la persona usuària que l'ha obtingut legítimament a través d'Opoademia. La seva cessió, difusió, compartició o venda a tercers en vulnera els drets d'autor.

L'incompliment d'aquestes condicions podrà donar lloc a les **responsabilitats civils i penals** corresponents, entre d'altres les previstes als articles 270 i següents del Codi penal.

Aquest material té finalitat exclusivament formativa i de suport a l'estudi. No és un document oficial i no substitueix les fonts oficials de cada convocatòria (DOGC, BOE i bases de la convocatòria), que sempre prevalen. Opoademia procura mantenir el contingut actualitzat, però no garanteix que estigui lliure d'errors ni que reflecteixi els darrers canvis normatius.

Per a autoritzacions, llicències o consultes: opoademia.com

**CONTINGUTS**

# Índex

---

|                                                                    | PÀG. |
|--------------------------------------------------------------------|------|
| 1. Marc constitucional i Estatut d'autonomia de Catalunya          | 3    |
| 2. L'organització de l'Administració de la Generalitat             | 9    |
| 3. Bon govern, transparència i drets de la ciutadania              | 15   |
| 4. El dret a la protecció de dades de caràcter personal            | 21   |
| 5. El procediment administratiu i els actes administratius         | 27   |
| 6. Les fases del procediment administratiu i els recursos          | 34   |
| 7. El pressupost de la Generalitat de Catalunya                    | 41   |
| 8. La funció pública                                               | 48   |
| 9. Atenció a la ciutadania i comunicació interpersonal             | 55   |
| 10. L'Administració digital                                        | 61   |
| 11. La gestió documental a l'Administració de la Generalitat       | 68   |
| 12. Documentació administrativa i llenguatge no discriminatori     | 74   |
| 13. Les TIC a la Generalitat: e-Còpia, e-Notum, e-Valisa, e-Tauler | 80   |
| 14. Els drets i deures dels empleats públics                       | 86   |
| 15. Règim disciplinari, delictes contra l'Administració i igualtat | 92   |

**1****TEMA**

# Marc constitucional i Estatut d'autonomia de Catalunya

## Introducció: per què el temari comença per aquí

Tota administració pública treballa seguint unes **regles escrites**, i les dues més importants que has de dominar per ser **auxiliar administratiu de la Generalitat** són la **Constitució espanyola (CE) de 1978** -la norma més alta de tot l'Estat- i l'**Estatut d'autonomia de Catalunya** -la norma més important de Catalunya-. No cal que siguis jurista, però sí que entenguis **com s'organitza l'Estat, d'on surt la Generalitat, com es trien els seus càrrecs i quins drets i deures tenim les persones**. Aquest tema te'n dóna el mapa complet, i és la base sobre la qual s'aguanta tota la resta del temari.

Al final hi trobaràs un **glossari**, els **punts que més cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**. Anem-hi.

## 1. Conceptes previs: norma, ordenament i jerarquia

Tres idees senzilles que fan que tot el tema s'entengui molt millor:

- **Norma jurídica**: una regla obligatòria dictada per un poder públic (una llei, un decret, un reglament...).
- **Ordenament jurídic**: el conjunt ordenat de totes les normes d'un país; no és un munt desordenat, sinó que estan **jerarquitzades**.
- **Jerarquia normativa**: les normes s'ordenen de més a menys força i una **inferior mai no pot contradir-ne una de superior**. L'ordre és **Constitució -> lleis** (i normes amb rang de llei) **-> reglaments** (decrets, ordres, instruccions).

A això s'hi lliga el **principi de legalitat**: l'Administració -i per tant tu, en la teva feina- actua **sotmesa a la llei i al dret**. No es pot fer res que la norma no empari.

**Per fixar la idea**. Pensa en una piràmide: a dalt la Constitució; al mig les lleis; a baix els reglaments. Si una norma de baix xoca amb una de dalt, **guanya sempre la de dalt**.

## 2. La Constitució espanyola de 1978: context i característiques

### Una mica de context (la Transició)

Després de la mort de Franco (1975) es va obrir la **Transició** cap a la democràcia. Les Corts escollides el 1977 van redactar una constitució nova, pactada per set diputats (els "**pares de la Constitució**"). Es va aprovar en **referèndum el 6 de desembre de 1978**, el va sancionar el Rei el **27 de desembre** i es va publicar al BOE el **29 de desembre de 1978**. Per això el **6 de desembre és el Dia de la Constitució**.

### Característiques principals

- És la **norma suprema** de l'ordenament jurídic (art. 9.1): totes les altres normes hi estan sotmeses.
- És **rígida**: reformar-la és molt difícil (requereix majories molt altes i, de vegades, referèndum).
- És **consensuada** i neix de la **sobirania popular**.



- És **extensa**: té **169 articles**.

### 3. L'estructura de la Constitució: el títol preliminar i els deu títols

La Constitució té un **preàmbul** (una introducció solemne, sense valor d'article), un **títol preliminar** i, a més, **deu títols**, amb diverses disposicions finals. Aquesta és una de les dades que més cau: a banda del títol preliminar, la CE té **deu títols**. No cal memoritzar-ne tots els articles, però sí saber **de què va cadascun**:

- **Títol preliminar** (art. 1-9): principis bàsics de l'Estat.
- **Títol I** (art. 10-55): **drets i deures fonamentals**.
- **Títol II** (art. 56-65): **la Corona**.
- **Títol III** (art. 66-96): **les Corts Generals** (Congrés i Senat).
- **Títol IV** (art. 97-107): **el Govern i l'Administració**.
- **Títol V** (art. 108-116): relacions entre el Govern i les Corts.
- **Títol VI** (art. 117-127): **el poder judicial**.
- **Títol VII** (art. 128-136): economia i hisenda.
- **Títol VIII** (art. 137-158): **l'organització territorial de l'Estat**.
- **Títol IX** (art. 159-165): **el Tribunal Constitucional**.
- **Títol X** (art. 166-169): la reforma constitucional.

**Truc de memòria.** Els dos títols que més cauen són el **I (drets)** i el **VIII (territori, d'on surten les comunitats autònomes)**. I recorda: **títol preliminar + deu títols**.

### 4. Els principis del títol preliminar (art. 1 a 9)

Aquests articles són l'esquelet de tot l'Estat i cauen moltíssim. Els més importants:

- **Article 1.1** - Espanya es constitueix en un **Estat social i democràtic de dret**, que propugna com a **valors superiors** del seu ordenament la **llibertat, la justícia, la igualtat i el pluralisme polític**.
- **Article 1.2** - la **sobirania nacional resideix en el poble** espanyol, del qual emanen els poders de l'Estat.
- **Article 1.3** - la forma política de l'Estat és la **Monarquia parlamentària**.
- **Article 2** - es fonamenta en la **unitat de la nació espanyola** i, alhora, reconeix i garanteix el **dret a l'autonomia** de les nacionalitats i regions, i la **solidaritat** entre elles. Aquest article és la base que permet que existeixi la Generalitat.
- **Article 3** - el **castellà** és la llengua oficial de l'Estat i tothom té el deure de conèixer-la i el dret a usar-la; les **altres llengües** seran oficials a les comunitats autònomes segons els seus estatuts.
- **Article 9.3** - garanteix principis clau: **legalitat, jerarquia normativa, publicitat de les normes, irretroactivitat** de les disposicions sancionadores no favorables, **seguretat jurídica, responsabilitat i interdicció de l'arbitrarietat** dels poders públics.

### 5. Els drets i deures (Títol I) i les seves garanties

És el títol més llarg i el cor de la Constitució. S'organitza així:

- **Capítol I** - els espanyols i els estrangers (majoria d'edat als 18 anys, art. 12).
- **Capítol II - drets i llibertats**: la Secció 1a (**art. 15-29**) recull els **drets fonamentals i llibertats**



**públiques**, de **màxima protecció**; la Secció 2a (art. 30-38), els drets i deures dels ciutadans.

- **Capítol III** - els **principis rectors** de la política social i econòmica (art. 39-52).
- **Capítol IV** - les **garanties** dels drets (art. 53-54).

### Els articles clau, explicats

- **Article 14 - Igualtat.** Tots els espanyols són **iguals davant la llei**, sense cap discriminació.
- **Article 15 - Vida i integritat.** Dret a la **vida** i a la **integritat física i moral**; queda **abolida la pena de mort** (excepte lleis penals militars en temps de guerra).
- **Article 17 - Llibertat i seguretat.** La **detenció preventiva** dura com a màxim **72 hores**.
- **Article 18 - Honor i intimitat.** Dret a l'**honor**, la **intimitat** i la **pròpia imatge**, amb la **inviolabilitat del domicili** i el **secret de les comunicacions**.
- **Article 20 - Expressió i informació.** Llibertat d'**expressió** i d'**informació veraç**.
- **Article 23 - Participació.** Dret a **participar en els afers públics** i a **accedir en condicions d'igualtat a les funcions i càrrecs públics**. Aquest article és la base de les oposicions: tothom hi pot accedir per igualtat, mèrit i capacitat.
- **Article 24 - Tutela judicial.** Dret a la **tutela judicial efectiva** i a la **presumpció d'innocència**.

### Les garanties: el Defensor del Poble i el recurs d'empara

El capítol IV protegeix els drets. Dues figures que cauen molt:

- **Article 53** - els drets de la Secció 1a (art. 15-29), més la igualtat (art. 14), es defensen amb el **recurs d'empara** davant el **Tribunal Constitucional**.
- **Article 54 - El Defensor del Poble.** És l'**alt comissionat de les Corts Generals** per defensar els drets fonamentals; per fer-ho, **supervisa l'activitat de l'Administració**. (No el confonguis amb el Síndic de Greuges, equivalent a Catalunya.)

### Els deures

El Títol I també imposa deures, com **contribuir a les despeses públiques** segons la capacitat econòmica (pagar impostos, art. 31).

## 6. La Corona, les Corts i el Govern: qui mana i com es tria

### La Corona (Títol II)

El **Rei** és el **cap de l'Estat**, símbol de la seva unitat; **arbitra i modera** les institucions, però **no governa**. Els seus actes han de ser **refrendats** (signats) pel president del Govern o els ministres, que en són els responsables.

Una funció seva que cau a l'examen: després de cada renovació del Congrés, **el Rei proposa el candidat o candidata a president del Govern** al Congrés dels Diputats, **prèvia consulta amb els representants designats pels grups polítics**. El Congrés li atorga (o no) la confiança mitjançant la investidura.

### Les Corts Generals (Títol III)

Representen el poble espanyol i són **bicamerals**: el **Congrés dels Diputats** i el **Senat** (cambra de representació territorial). Funcions: **fer les lleis**, **aprovar els pressupostos** i **controlar el Govern**.

Dada que cau sovint: els **diputats i senadors** són elegits per un mandat de **quatre anys** (art. 68 i 69). El mateix període s'aplica als diputats del Parlament de Catalunya.



## El Govern (Títol IV)

Dirigeix la política interior i exterior, l'Administració civil i militar i la defensa de l'Estat (art. 97). Es compon del **president**, els **vicepresidents** i els **ministres**, i exerceix la funció executiva i la potestat reglamentària.

## El poder judicial (Títol VI)

La **justícia emana del poble** i l'administren jutges i magistrats **independents, inamovibles i sotmesos només a la llei** (art. 117), amb el **Consell General del Poder Judicial** com a òrgan de govern.

## 7. L'organització territorial de l'Estat (Títol VIII)

L'Estat s'organitza en **municipis, províncies i comunitats autònomes**, totes amb **autonomia** per gestionar els seus interessos. És aquí on encaixa Catalunya com a **comunitat autònoma**, amb el seu autogovern.

## 8. L'Estatut d'autonomia de Catalunya

### Què és un estatut d'autonomia

És la **norma institucional bàsica** d'una comunitat autònoma: la norma més important de Catalunya, només per sota de la Constitució. S'aprova en forma de **lleï orgànica** de l'Estat.

### Una mica d'història

Catalunya ha tingut tres estatuts: el de **1932** (Estatut de Núria), el de **1979** (Estatut de Sau) i el de **2006**, l'**Estatut vigent**, que va substituir el de 1979.

### L'Estatut vigent: la Llei orgànica 6/2006

- És la **Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol**.
- El va aprovar el Parlament de Catalunya, després les Corts Generals, i finalment es va **ratificar en referèndum pel poble de Catalunya el 18 de juny de 2006**.
- Va entrar en **vigor el 9 d'agost de 2006**.
- Té **223 articles**.

### La Sentència del Tribunal Constitucional 31/2010

Es va presentar un recurs contra l'Estatut i el Tribunal Constitucional va dictar la **STC 31/2010**, que va **matisar o anul·lar diversos preceptes**. És una data que cau sovint a l'examen.

### Estructura de l'Estatut

També té preàmbul, títol preliminar i diversos títols. Els que has de situar:

- **Títol I - drets, deures i principis rectors**.
- **Títol II - les institucions** de la Generalitat.
- **Títol III - el poder judicial** a Catalunya.
- **Títol IV - les competències**.
- **Títol VI - el finançament** de la Generalitat.

### Els tres tipus de competències (Títol IV)

- **Exclusives** - Catalunya té **tota** la potestat (legislar, reglamentar i executar) sobre la matèria.



- **Compartides** - l'Estat fixa les **bases** i Catalunya les **desenvolupa** i executa.
- **Executives** - la llei és estatal, però Catalunya només l'**executa**.

## 9. Els drets i deures que reconeix l'Estatut

El Títol I de l'Estatut amplia els drets de la ciutadania. N'hi ha dos que cauen molt:

- **El dret a una bona administració** - els assumptes s'han de tractar de manera **objectiva i imparcial** i resoldre's en un **termini raonable**. És la base de tota la teva feina d'atenció a la ciutadania.
- **Els drets lingüístics** - totes les persones a Catalunya tenen el **dret** i el **deure** de **conèixer i utilitzar les dues llengües oficials** (català i castellà). Fixa't que és alhora un **dret i un deure**: és una pregunta clàssica.

## 10. Les institucions de la Generalitat (visió ràpida)

La **Generalitat** és el sistema institucional en què s'organitza l'autogovern de Catalunya. Les peces principals (que s'estudien a fons al **Tema 2**):

- **El Parlament** - representa el poble de Catalunya, fa les lleis i tria el president o presidenta. Els diputats s'escullen cada **quatre anys**.
- **La Presidència de la Generalitat** - la més alta representació de Catalunya; dirigeix i coordina el Govern.
- **El Govern (Consell Executiu)** - el president/a i els consellers/es; exerceix la funció executiva.

A més hi ha institucions de control: el **Síndic de Greuges** (drets davant l'Administració), la **Sindicatura de Comptes** (fiscalització dels comptes públics) i el **Consell de Garanties Estatutàries**.

## 11. Les llengües i la relació entre Constitució i Estatut

- El **català** és la **llengua pròpia** de Catalunya.
- Són **llengües oficials** el **català**, el **castellà** i l'**occità** (anomenat **aranès** a la Vall d'Aran).

Recorda la piràmide: la **Constitució** està per sobre de tot; l'**Estatut** ve just després (forma part del **bloc de constitucionalitat**); i, per sota, hi van les **lleis del Parlament** i els **reglaments**. Cap norma catalana no pot contradir l'Estatut, ni l'Estatut la Constitució.

**Compte amb el parany.** Llengua pròpia només n'hi ha **una** (el català); llengües oficials n'hi ha **tres** (català, castellà i aranès). L'examen barreja sovint els dos conceptes per fer-te caure.

## Glossari de termes clau

- **Norma suprema**: la norma que està per damunt de totes (la Constitució).
- **Llei orgànica**: llei per a matèries especialment importants (drets fonamentals, estatuts d'autonomia...); necessita majoria absoluta del Congrés.
- **Reglament**: norma dictada pel Govern o l'Administració, sempre per sota de la llei.
- **Jerarquia normativa**: ordre de força entre les normes.
- **Investidura**: votació al Congrés per donar la confiança al candidat a president del Govern proposat pel Rei.
- **Refrendament**: signatura d'un ministre o del president que assumeix la responsabilitat d'un acte del



Rei.

- **Defensor del Poble:** alt comissionat de les Corts Generals (art. 54 CE) per defensar els drets fonamentals.
- **Recurs d'ampara:** via per defensar els drets fonamentals davant el Tribunal Constitucional.
- **Bloc de constitucionalitat:** conjunt format per la Constitució i els estatuts d'autonomia.

#### A l'examen (els punts que més cauen)

- La Constitució té un **títol preliminar i deu títols**, i un total de **169 articles**.
- El **Rei proposa** el candidat a president del Govern al Congrés, **prèvia consulta amb els grups polítics**.
- Diputats i senadors s'elegeixen per **quatre anys**.
- El **Defensor del Poble** (art. 54 CE) és l'alt comissionat de les Corts per defensar els drets fonamentals.
- L'Estatut vigent és la **Llei orgànica 6/2006, ratificat en referèndum el 18 de juny de 2006**, amb **223 articles**, matisat per la **STC 31/2010**.
- A Catalunya hi ha el **dret i el deure de conèixer i utilitzar les dues llengües oficials**.
- Valors superiors (art. 1.1): **llibertat, justícia, igualtat i pluralisme polític**; forma política: **Monarquia parlamentària**.
- Detenció preventiva: màxim **72 hores** (art. 17).

#### Resum exprés (per repassar en un minut)

- Piràmide normativa: **Constitució -> Estatut -> lleis -> reglaments**.
- CE 1978: norma suprema, **169 articles, títol preliminar + deu títols**, Estat social i democràtic de dret, Monarquia parlamentària.
- El **Rei** proposa el candidat a president del Govern (prèvia consulta amb els grups); diputats i senadors, **4 anys**.
- Garanties: **recurs d'ampara i Defensor del Poble** (art. 54).
- Estatut: **LO 6/2006, 223 articles**, ratificat en **referèndum el 18 de juny de 2006**, matisat per la **STC 31/2010**.
- Competències: exclusives, compartides i executives.
- A Catalunya: **dret i deure** d'usar les dues llengües oficials; pròpia el català; oficials català, castellà i aranès.

### Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Qui proposa el candidat a president del Govern al Congrés, i què ha de fer abans?
- Quants títols té la Constitució a més del títol preliminar? I quants articles en total?
- Per quants anys s'elegeixen els diputats i senadors?
- Quina figura recull l'article 54 de la Constitució i quina funció té?
- En quina data es va ratificar en referèndum l'Estatut de 2006 i amb quina llei orgànica es va aprovar?
- Què vol dir que, a Catalunya, conèixer i utilitzar les dues llengües oficials és alhora un dret i un deure?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens les **normes oficials completes** (Constitució i Estatut) per consultar-les quan vulguis aprofundir.

**2****TEMA****L'organització de l'Administració de la Generalitat****Introducció: de qui depèn la teva feina**

Quan treballis com a **auxiliar administratiu de la Generalitat**, formaràs part d'una gran organització: **l'Administració de la Generalitat de Catalunya**. Aquest tema t'ensenya **com està muntada per dins**: qui mana, com s'agrupa la feina, quins òrgans existeixen i com s'ordenen de dalt a baix. No cal que siguis jurista; n'hi ha prou amb entendre **el mapa de l'organització** i recordar uns quants noms i lleis clau.

La idea central és senzilla: l'Administració és **l'aparell que posa en pràctica el que decideix el Govern**. El Govern decideix la política; l'Administració l'executa amb persones, oficines, departaments i procediments. Tu seràs una de les peces que fa funcionar aquesta maquinària dia a dia.

Aquesta guia està dividida en **seccions plegables**: obre la que vulguis estudiar i deixa tancades les altres per no perdre't. Al final tens un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**.

**1. Què és l'Administració de la Generalitat**

La **Generalitat de Catalunya** és el sistema institucional en què s'organitza l'autogovern de Catalunya. La formen el **Parlament**, la **Presidència** i el **Govern** (Consell Executiu), entre altres institucions. Dins d'aquest sistema, **l'Administració de la Generalitat** és l'organització que, **sota la direcció del Govern**, exerceix les **funcions executives i administratives** necessàries per prestar serveis públics i aplicar les lleis.

Convé distingir dues coses que de vegades es confonen:

- El **Govern** (o Consell Executiu) és l'òrgan **polític** que pren les decisions i fixa l'orientació.
- L'**Administració** és l'**aparell** de mitjans personals i materials (funcionaris, oficines, recursos) que **executa** aquestes decisions.

L'Administració de la Generalitat actua sempre amb objectivitat i al servei de l'interès general, i està **sotmesa a la llei i al dret** (principi de legalitat). Això vol dir que no pot fer res que una norma no li permeti.

**Per fixar la idea.** Govern = qui decideix; Administració = qui ho fa realitat. Tu, com a auxiliar, seràs part de l'Administració, no del Govern.

**2. Les lleis que regulen l'organització**

Per entendre el tema has de situar **dues lleis bàsiques**:

- La **Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya**. És la norma **principal i vigent** que regula com funcionen les administracions catalanes: el seu règim jurídic, els òrgans, l'actuació administrativa i el procediment.
- La **Llei 13/1989, del 14 de desembre, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat**. És una llei **anterior** que continua **parcialment vigent** (encara s'apliquen alguns dels seus preceptes sobre l'organització dels departaments).



A aquestes s'hi sumen normes estatals de procediment comú (com la Llei 39/2015 i la Llei 40/2015), però per a aquest tema d'**organització** el referent català és, sobretot, la **Llei 26/2010**.

**Compte amb el parany.** Si a l'examen et pregunten quina llei regula **actualment** el règim jurídic i el procediment de les administracions de Catalunya, la resposta és la **Llei 26/2010, del 3 d'agost**, no la 13/1989 (que només és parcialment vigent).

### 3. Els principis generals de l'organització administrativa

L'Administració no s'organitza de qualsevol manera, sinó seguint uns **principis** que has de conèixer perquè surten sovint:

- **Jerarquia.** Els òrgans s'ordenen de dalt a baix; els superiors dirigeixen i controlen els inferiors.
- **Descentralització i desconcentració.** Es reparteixen funcions cap a entitats o òrgans diferents per acostar la gestió a la ciutadania.
- **Coordinació.** Tots els òrgans actuen de manera coherent, evitant duplicitats.
- **Eficàcia i eficiència.** Cal assolir els objectius (eficàcia) fent un bon ús dels recursos (eficiència).
- **Legalitat i objectivitat.** L'actuació se sotmet a la llei i serveix l'interès general amb imparcialitat.
- **Servei a la ciutadania, transparència i bona administració.** L'Administració ha de ser accessible, retre comptes i actuar amb diligència.

Aquests principis no són decoratius: són la **guia de conducta** de qualsevol empleat públic, inclòs tu.

### 4. Òrgans administratius: tipus i concepte

Un **òrgan administratiu** és una **unitat** a la qual la norma atribueix funcions i capacitat per actuar en nom de l'Administració. Hi ha dues grans classificacions que has de dominar.

#### Segons qui en pren les decisions

- **Òrgans unipersonals.** Una **sola persona** hi pren les decisions. Exemples: el conseller o consellera, el secretari general, el director general.
- **Òrgans col·legiats.** Hi decideixen **diverses persones** reunides, amb regles de convocatòria, quòrum i votació. Exemples: el **Govern de la Generalitat** (Consell Executiu), les comissions o consells.

#### Segons la seva posició jeràrquica

Dins d'un departament, els òrgans s'ordenen en dos grans nivells:

- **Òrgans superiors.** Els que fixen objectius i dirigeixen: el **conseller/a** i el **secretari/ària general**.
- **Òrgans directius.** Els que despleguen i gestionen: els **directors/ores generals** i, per sota, les **subdireccions generals**.

**Important per a oposicions.** El **Govern de la Generalitat** és l'exemple típic d'**òrgan col·legiat**. I la **secretaria general** és un **òrgan superior** dins l'estructura d'un departament.

### 5. L'estructura dels departaments (conselleries)

L'Administració de la Generalitat s'estructura en **departaments**, també anomenats **conselleries**. Cada departament agrupa un conjunt d'àmbits o sectors d'actuació (per exemple, salut, educació, economia, interior...).



## Creació, modificació i supressió

Els departaments es **creen, modifiquen, fusionen o suprimeixen per decret del president o presidenta de la Generalitat**. És el president qui decideix quants departaments hi ha i de què s'ocupa cadascun, normalment després de cada nou Govern. El nombre i el nom dels departaments, per tant, **pot canviar** d'una legislatura a l'altra.

## Qui dirigeix un departament

Al capdavant de cada departament hi ha un **conseller o consellera**. És l'**òrgan superior** que dirigeix tot el departament, fixa els objectius i n'assumeix la responsabilitat política i administrativa. El **nomenament i el cessament dels consellers** corresponen al **president o presidenta de la Generalitat**.

**A l'examen.** Recorda dos automatismes: els departaments es creen i suprimeixen **per decret del president**; i els consellers els nomena i cessa **el president de la Generalitat**.

## 6. L'organització interna: de dalt a baix

Cada departament s'organitza **jeràrquicament**. Aquesta és l'escala que has de saber de memòria, de més alt a més baix:

- **Conseller/a.** Òrgan superior que dirigeix el departament.
- **Secretaria general.** Òrgan superior, just per sota del conseller. **Coordina i dóna suport** a tot el departament en matèria de serveis comuns: personal, règim interior, contractació, pressupost, organització... És, en la pràctica, el "número dos" del departament.
- **Direccions generals.** Òrgans directius que gestionen una **àrea funcional concreta** (per exemple, una direcció general d'un sector determinat). Cada direcció general la dirigeix un **director o directora general**.
- **Subdireccions generals (o sotsdireccions generals).** Unitats directives **inferiors a la direcció general**, encarregades de gestionar **àrees funcionals més concretes** dins de la direcció general.

Per sota de les subdireccions hi ha encara unitats administratives més petites (**serveis, seccions i negociats**), on es fa bona part de la feina del dia a dia i on probablement t'integraràs com a auxiliar.

**Compte amb el parany.** Les unitats directives **inferiors a la direcció general** s'anomenen **subdireccions o sotsdireccions generals** (no "seccions" ni "negociats", que són encara més avall). L'examen sol barrejar aquests nivells.

## Òrgans de suport i assessorament

A més de l'escala jeràrquica, dins dels departaments hi pot haver **gabinets, assessories jurídiques i intervencions** (control econòmic), així com **òrgans col·legiats** específics (consells, comissions) per a determinades funcions.

## 7. El sector públic instrumental

L'Administració no sempre presta els serveis directament amb els seus departaments. De vegades crea **entitats pròpies** per gestionar àmbits concrets amb més flexibilitat. És el que s'anomena **sector públic instrumental** o **Administració institucional**. En formen part, entre altres:

- **Organismes autònoms.**
- **Entitats públiques** subjectes al dret públic o al dret privat.



- **Empreses públiques** i societats mercantils participades.
- **Consortis i fundacions** del sector públic.

Aquestes entitats depenen d'un departament i estan **sota la direcció o tutela del Govern**, però tenen personalitat jurídica pròpia per actuar amb una certa autonomia de gestió.

## 8. Els òrgans estatutaris de control

Al marge de l'Administració pròpiament dita, l'Estatut d'autonomia preveu uns **òrgans de control i garantia** que vigilen el bon funcionament dels poders públics. No formen part de l'Administració, però **la controlen**, i és habitual que apareguin en aquest tema:

- **El Síndic de Greuges.** Defensa els **drets i les llibertats** de les persones davant les actuacions de l'Administració. És una mena de "defensor del poble" català.
- **La Sindicatura de Comptes de Catalunya.** És l'òrgan encarregat de la **fiscalització externa** dels comptes, la **gestió econòmica** i el **control d'eficiència** del sector públic de Catalunya. Dit d'una altra manera: revisa que els diners públics s'hagin gastat bé i d'acord amb la llei.
- **El Consell de Garanties Estatutàries.** Vetlla que les normes catalanes s'ajustin a l'**Estatut** i a la **Constitució**.

**A l'examen.** La **Sindicatura de Comptes** = fiscalització externa dels comptes i control d'eficiència del sector públic. El **Síndic de Greuges** = defensa dels drets davant l'Administració. No els confonguis.

## 9. Recapitulació: el mapa complet

Si poses tot el tema en ordre, el mapa queda així, de dalt a baix:

- **El Govern** dirigeix l'Administració (òrgan col·legiat).
- L'Administració s'estructura en **departaments**, creats per **decret del president**.
- Cada departament el dirigeix un **conseller/a**, nomenat pel **president**.
- Dins del departament: **secretaria general** (òrgan superior de suport) -> **direccions generals** -> **subdireccions generals** -> serveis, seccions i negocis.
- A part, hi ha el **sector públic instrumental** (organismes, empreses, consorcis...) i els **òrgans de control** (Síndic de Greuges, Sindicatura de Comptes, Consell de Garanties Estatutàries).

Amb aquest esquema al cap pots respondre la majoria de preguntes del tema.

## Glossari de termes clau

- **Administració de la Generalitat:** organització que, sota la direcció del Govern, exerceix les funcions executives i administratives.
- **Govern (Consell Executiu):** òrgan col·legiat format pel president/a i els consellers/es; pren les decisions polítiques.
- **Departament (conselleria):** unitat principal en què s'estructura l'Administració; el dirigeix un conseller/a.
- **Òrgan unipersonal:** òrgan en què decideix una sola persona (conseller, director general...).
- **Òrgan col·legiat:** òrgan en què decideixen diverses persones reunides (el Govern, una comissió...).
- **Òrgan superior:** el conseller/a i la secretaria general; fixen objectius i dirigeixen.
- **Òrgan directiu:** les direccions generals i les subdireccions generals; despleguen i gestionen.



- **Secretaria general**: òrgan superior de suport i coordinació de tot el departament.
- **Direcció general**: òrgan directiu que gestiona una àrea funcional.
- **Subdirecció (o sotsdirecció) general**: unitat directiva inferior a la direcció general.
- **Sector públic instrumental**: entitats amb personalitat pròpia (organismes, empreses, consorcis...) que depenen de l'Administració.
- **Sindicatura de Comptes**: òrgan de fiscalització externa dels comptes i control d'eficiència del sector públic.
- **Síndic de Greuges**: òrgan que defensa els drets de les persones davant l'Administració.

#### A l'examen (els punts que més cauen)

- La llei vigent de règim jurídic i procediment de les administracions de Catalunya és la **Llei 26/2010, del 3 d'agost** (la 13/1989 només és parcialment vigent).
- L'Administració s'estructura en **departaments**, creats, modificats o suprimits **per decret del president de la Generalitat**.
- Al capdavant de cada departament hi ha un **conseller o consellera**, nomenat i cessat pel **president de la Generalitat**.
- Òrgans **superiors** d'un departament: el **conseller/a** i la **secretaria general**.
- Escala interna: conseller -> secretaria general -> **direcció general** -> **subdirecció/sotsdirecció general** -> serveis, seccions i negociats.
- Les unitats directives **inferiors a la direcció general** són les **subdireccions o sotsdireccions generals**.
- El **Govern de la Generalitat** és l'exemple típic d'**òrgan col·legiat**.
- La **Sindicatura de Comptes** fa la **fiscalització externa** dels comptes i el **control d'eficiència** del sector públic.

#### Resum exprés (per repassar en un minut)

- L'Administració executa el que decideix el Govern; està sotmesa a la llei (legalitat).
- Lleis clau: **Llei 26/2010** (vigent) i **Llei 13/1989** (parcialment vigent).
- Principis: jerarquia, descentralització, desconcentració, coordinació, eficàcia, eficiència, servei a la ciutadania.
- Òrgans: unipersonals vs. col·legiats; superiors (conseller, secretaria general) vs. directius (direccions i subdireccions generals).
- Departaments: creats per **decret del president**; dirigits per un **conseller** nomenat pel **president**.
- Escala: conseller -> secretaria general -> direcció general -> subdirecció general -> serveis/seccions/negotiats.
- A part: **sector públic instrumental** i òrgans de control (**Síndic de Greuges**, **Sindicatura de Comptes**, **Consell de Garanties Estatutàries**).

### Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quina diferència hi ha entre el **Govern** i l'**Administració** de la Generalitat?
- Com es creen, es modifiquen o se suprimeixen els **departaments**, i qui ho decideix?
- Qui **nomena** i **cessa** els consellers?
- Ordena de més alt a més baix: subdirecció general, conseller, direcció general, secretaria general.
- Posa un exemple d'**òrgan col·legiat** de la Generalitat i explica per què ho és.
- De què s'encarrega la **Sindicatura de Comptes de Catalunya**?



Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens les **normes oficials completes** per consultar-les quan vulguis aprofundir.

**3****TEMA****Bon govern, transparència i drets de la ciutadania****Introducció: per què aquest tema és tan important**

Treballar per a una administració pública vol dir treballar **de cara a la ciutadania i amb diners de tothom**. Per això les administracions modernes tenen dues obligacions que abans no eren tan exigents: han de ser **transparents** (explicar què fan, com gasten i com decideixen) i han d'actuar amb **bon govern** (amb principis ètics i de qualitat). A canvi, les persones tenen una sèrie de **drets** davant l'Administració: saber, accedir a la informació, ser tractades sense discriminació i en la seva llengua.

A Catalunya, tot això ho regula sobretot la **Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern**. Com a auxiliar administratiu/iva no necessites ser jurista, però sí entendre **què és la transparència, qui pot demanar informació, quins terminis hi ha i quins drets té la ciutadania**. Aquest tema te'n dóna el mapa complet.

Aquesta guia està dividida en **seccions plegables**. Al final tens un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**.

**1. Conceptes previs: tres idees per situar-te**

Abans d'entrar en la llei, fixa tres idees senzilles:

- **Transparència**: que l'activitat pública sigui **visible i comprensible** per a tothom. No és un favor de l'Administració, és una **obligació legal**.
- **Bon govern**: que els qui governen i gestionen actuïn amb **principis ètics i de qualitat** (honestedat, imparcialitat, eficàcia, rendició de comptes).
- **Drets de la ciutadania**: les facultats de les persones davant l'Administració (accedir a la informació, ser ateses correctament, no ser discriminades, usar la seva llengua).

**Per fixar la idea.** La transparència mira cap a fora (què veu la ciutadania); el bon govern mira cap a dins (com es comporten els responsables públics). Els dos van junts: una administració neta i oberta.

**2. La Llei 19/2014: marc general**

La norma de referència d'aquest tema és la **Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern**, aprovada pel Parlament de Catalunya. Regula tres grans blocs, que ja apareixen al seu propi títol:

- La **transparència** de l'activitat pública.
- El **dret d'accés** a la informació pública.
- El **bon govern** dels poders públics.

A qui obliga? A les **administracions públiques catalanes** (Generalitat, ens locals, universitats públiques, organismes que en depenen) i, en allò que els correspon, a partits polítics, sindicats, organitzacions empresarials i entitats que reben **diners públics** o presten **serveis públics**.

**Truc per recordar el títol.** Tres paraules clau en ordre: **transparència -> accés -> bon govern**. Si saps



aquestes tres, saps de què va tota la llei.

### 3. La transparència: publicitat activa i dret d'accés

La transparència de la Llei 19/2014 funciona per **dues vies complementàries**. És fonamental no confondre-les, perquè l'examen hi insisteix:

- **Publicitat activa**: l'Administració difon informació **pel seu compte**, de manera **proactiva**, sense que ningú l'hi demani. El canal principal és el **Portal de la Transparència**.
- **Dret d'accés a la informació pública**: és la ciutadania qui **demana** una informació concreta a través d'una sol·licitud. Aquí l'Administració actua **a petició de part**.

#### La diferència, en una frase

- En la **publicitat activa**, l'Administració **publica** (empeny la informació cap a la ciutadania).
- En el **dret d'accés**, la ciutadania **demana** i l'Administració **respon**.

**Compte amb el parany.** L'examen barreja sovint els dos conceptes. Recorda: publicitat **activa** = l'Administració actua sola; dret d'**accés** = cal una sol·licitud de la persona.

### 4. La publicitat activa: què s'ha de publicar

La **publicitat activa** obliga els subjectes de la llei a fer pública, de manera permanent i actualitzada, una gran quantitat d'informació. Els grans blocs que has de saber situar són:

- **Informació institucional i organitzativa**: estructura, organigrama, funcions, normativa aplicable.
- **Informació sobre el personal**: relació de llocs de treball, retribucions dels alts càrrecs, processos de selecció.
- **Informació econòmica, pressupostària i comptable**: els **pressupostos i el seu grau d'execució**, els comptes anuals, l'endeutament.
- **Informació sobre contractació pública**: els **contractes, les licitacions, les adjudicacions i les modificacions contractuals**.
- **Informació sobre convenis i subvencions**: convenis signats i ajuts i subvencions atorgats.
- **Informació sobre l'activitat normativa i la presa de decisions**: plans, programes i normes en tramitació.

El canal central de tota aquesta informació és el **Portal de la Transparència de la Generalitat**, una finestra única i gratuïta a la qual s'accedeix sense identificar-se.

**A tenir clar.** Cal publicar els **pressupostos i el seu grau d'execució**, i en contractació, els **contractes, licitacions, adjudicacions i modificacions**.

### 5. El dret d'accés a la informació pública

Aquest és un dels punts **estrella** del tema. El **dret d'accés a la informació pública** és la facultat de demanar i obtenir la informació que tenen les administracions. Característiques que has de memoritzar:

- **Qui pot exercir-lo?** **Totes les persones**, a títol individual o **en nom i representació de qualsevol persona jurídica**. No cal ser ciutadà espanyol ni resident.
- **A partir de quina edat?** A partir dels **16 anys**.



- **Cal motivar la sol·licitud? No.** La persona **no ha d'explicar per què** vol la informació (encara que pot fer-ho si vol).
- **Té cost?** L'accés és **gratuït** en general; només es poden cobrar les **còpies o suports** materials (per exemple, fotocòpies), mai la consulta en si.

Per **informació pública** s'entén **tota la informació** (en qualsevol format o suport) que han elaborat les administracions o que tenen en el seu poder per raó de la seva activitat. No cal que l'hagin generat elles: n'hi ha prou que la tinguin.

**Pregunta clàssica.** "El dret d'accés correspon a...". Resposta: **totes les persones**, a títol individual o en representació de qualsevol persona jurídica, **a partir dels 16 anys i sense haver de motivar** la sol·licitud.

## 6. El procediment d'accés: terminis i resolució

Quan una persona demana informació, s'obre un **procediment** amb regles clares:

- La sol·licitud es pot presentar **per qualsevol mitjà** que en permeti deixar constància, inclosos els **mitjans electrònics**.
- L'Administració ha de **resoldre i notificar** en el **termini màxim d'un mes** des de la recepció. Aquest termini es pot **prorrogar** en casos justificats (per exemple, si el volum d'informació és gran).
- La resolució pot **estimar, estimar parcialment o denegar** l'accés. Si es denega o es limita, cal **motivar-ho**.

### El silenci administratiu

Si l'Administració **no resol dins de termini**, en aquesta matèria el **silenci és positiu** (s'entén estimat), llevat dels casos en què una norma amb rang de llei estableixi el contrari. És a dir, la regla afavoreix la persona que demana la informació.

**Dada que cau.** Termini per resoldre una sol·licitud d'accés: **un mes** (prorrogable). I el silenci, com a regla general, és **positiu**.

## 7. Els límits del dret d'accés

El dret d'accés és molt ampli, però **no és absolut**. Es pot **limitar o denegar** quan l'accés pugui afectar interessos que la llei protegeix, com ara:

- La **seguretat pública** i la investigació d'infraccions.
- Els **secrets** o la confidencialitat protegits per llei.
- La **propietat intel·lectual i industrial** i els **interessos econòmics i comercials**.
- La **protecció de dades personals**: quan la informació conté dades personals, cal **ponderar** (posar en una balança) l'interès públic de divulgar-la i el dret a la intimitat de les persones afectades.

Cap d'aquests límits s'aplica de manera automàtica: sempre cal **justificar-lo** i aplicar-lo de manera **proporcional**. I si només una part del document està afectada, s'ha de donar **accés parcial** a la resta.

**Idea clau.** Els límits són **excepcions**: la regla és l'accés. Per denegar, l'Administració ha de **motivar** i ser **proporcional**.

## 8. Les garanties: la GAIP



Què pot fer una persona si li deneguen l'accés o no està d'acord amb la resposta? La Llei 19/2014 crea una garantia específica:

- La **Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP)** és un òrgan **independent** que resol les **reclamacions** contra les resolucions sobre el dret d'accés.

- Presentar una reclamació davant la GAIP és **voluntari i gratuït**, i és **alternatiu** al recurs davant els tribunals contenciosos administratius (la persona pot triar una via o l'altra).

D'aquesta manera, la ciutadania té una via **ràpida i especialitzada** per defensar el seu dret a saber, sense haver d'anar directament als jutjats.

**Per recordar la sigla. GAIP:** és qui et **garanteix** l'accés quan te'l neguen. Independent, gratuïta i alternativa als tribunals.

## 9. El bon govern: principis i obligacions

El segon gran bloc de la llei és el **bon govern**. Estableix els **principis ètics i de conducta** que han de guiar els alts càrrecs i l'actuació pública en general. Entre els **principis de bon govern** hi ha:

- La **transparència** en l'actuació pública i la **legalitat**.
- L'**objectivitat, la imparcialitat i la no-discriminació**.
- L'**eficàcia i l'eficiència** en la gestió dels recursos públics.
- La **integritat i l'honestedat** (desinterès personal i evitar conflictes d'interès) i la **rendició de comptes**.

A més, la llei preveu un **codi de conducta** dels alts càrrecs i un règim per evitar **conflictes d'interès** (situacions en què l'interès privat d'una persona pot interferir amb l'interès públic).

**Pregunta tipus.** "Quin és un principi de bon govern de la Llei 19/2014?". Resposta segura: **la transparència en l'actuació pública** (també valen imparcialitat, eficàcia, integritat, rendició de comptes).

## 10. El dret a una bona administració

Lligat al bon govern hi ha un dret reconegut a l'**Estatut d'autonomia de Catalunya**: el **dret a una bona administració**. Significa, entre altres coses, que les persones tenen dret a:

- Que els seus **assumptes es tractin de manera objectiva i imparcial**.
- Que es **resolguin en un termini raonable**.
- **Accedir** als expedients i als arxius i registres administratius.
- **No haver d'aportar** dades i documents que ja estiguin en poder de l'Administració.
- Rebre una **resposta motivada** a les seves peticions.

Aquest dret converteix la qualitat del servei en una **exigència jurídica**, no en una simple cortesia.

**Idea força.** El dret a una bona administració = tracte **objectiu i imparcial** + resolució en un **termini raonable**. Apareix a l'**Estatut d'autonomia de Catalunya**.

## 11. Els drets de la ciutadania: no-discriminació i drets lingüístics

El tercer eix del tema són els **drets de les persones davant l'Administració**, més enllà de l'accés a la informació.



## El dret a la no-discriminació

Totes les persones tenen dret a ser tractades amb **igualtat** i **sense discriminació** per raó de naixement, sexe, gènere, origen, religió, opinió, discapacitat o qualsevol altra condició personal o social. L'Administració ha de **garantir la igualtat real** i remoure els obstacles que la impedeixin.

## Els drets lingüístics

A Catalunya, en les relacions amb l'Administració:

- Les persones tenen dret a **triar la llengua oficial** (català o castellà) i a ser ateses en la llengua escollida.
- El **català** és la **llengua pròpia** de l'Administració de la Generalitat i, per tant, la d'ús **normal** en la seva activitat.
- A la **Vall d'Aran**, l'**occità (aranès)** també és oficial i s'hi apliquen drets lingüístics propis.

**Compte amb el parany.** Llengua **pròpia** de l'Administració n'hi ha **una** (el català); llengües **oficials** n'hi ha **dues** amb caràcter general (català i castellà), i **tres** comptant l'occità (aranès) a Aran.

## 12. Com es relaciona tot: transparència, bon govern i drets

Per lligar el tema, pensa en un triangle: la **transparència** fa visible què fa l'Administració (publicitat activa i dret d'accés); el **bon govern** garanteix que qui gestiona actuï amb **ètica i qualitat**; i els **drets de la ciutadania** (informació, bona administració, no-discriminació, llengua) són el **resultat** que ha de notar la persona. Tot plegat ho ordena la **Llei 19/2014**, amb una garantia específica per al dret d'accés (la **GAIP**) i un canal central de difusió (el **Portal de la Transparència**).

## Glossari de termes clau

- **Transparència:** obligació de fer visible i comprensible l'activitat pública.
- **Publicitat activa:** difusió proactiva d'informació per part de l'Administració, sense que ningú la demani.
- **Dret d'accés a la informació pública:** dret de qualsevol persona a demanar i obtenir informació pública.
- **Informació pública:** tota informació elaborada o en poder de l'Administració per raó de la seva activitat.
- **Portal de la Transparència:** canal únic i gratuït on es publica la informació de publicitat activa.
- **GAIP:** Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública; òrgan independent que resol reclamacions.
- **Bon govern:** principis ètics i de qualitat que han de guiar l'actuació pública.
- **Conflicte d'interès:** situació en què l'interès privat d'una persona pot interferir amb l'interès públic.
- **Dret a una bona administració:** dret a un tracte objectiu, imparcial i resolt en un termini raonable.
- **Silenci positiu:** quan l'Administració no resol dins de termini i la sol·licitud s'entén estimada.

## A l'examen (els punts que més cauen)

- La norma és la **Llei 19/2014, del 29 de desembre**, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- El dret d'accés correspon a **totes les persones**, a títol individual o en representació de qualsevol persona jurídica, a partir dels **16 anys** i **sense motivar**.
- Termini per resoldre una sol·licitud d'accés: **un mes** (prorrogable); silenci, com a regla, **positiu**.



- Publicitat activa econòmica: **pressupostos i grau d'execució**. Contractació: **contractes, licitacions, adjudicacions i modificacions**.
- Principi de bon govern segur: **transparència en l'actuació pública**.
- El dret a una **bona administració** (Estatut) inclou tracte **objectiu i imparcial** i resolució en **termini raonable**.
- Garantia del dret d'accés: la **GAIP** (independent, gratuïta, alternativa als tribunals).

#### Resum exprés (per repassar en un minut)

- Marc: **Llei 19/2014** = transparència + accés + bon govern.
- Transparència per dues vies: **publicitat activa** (l'Administració pública) i **dret d'accés** (la persona demana).
- Dret d'accés: totes les persones, **16 anys, sense motivar**, gratuït; es resol en **un mes**; silenci **positiu**.
- Límits del dret d'accés (no absoluts): seguretat, secrets, propietat intel·lectual, interessos econòmics i **protecció de dades** (cal ponderar).
- Garantia: la **GAIP**. Canal: el **Portal de la Transparència**.
- Bon govern: transparència, imparcialitat, eficàcia, integritat, rendició de comptes; **codi de conducta** i control de **conflictes d'interès**.
- Drets de la ciutadania: **bona administració, no-discriminació i drets lingüístics** (català llengua pròpia; oficials català i castellà, i aranès a Aran).

### Posa't a prova

Intenta respondre mentalment abans de fer el test:

- Quina diferència hi ha entre **publicitat activa** i **dret d'accés** a la informació pública?
- Qui pot exercir el dret d'accés i a partir de quina edat? Cal explicar per què es vol la informació?
- En quin **termini** s'ha de resoldre una sol·licitud d'accés? Què passa si l'Administració no resol?
- Digues **dos principis de bon govern** recollits a la Llei 19/2014.
- Què és la **GAIP** i per a què serveix?
- Què inclou el **dret a una bona administració** reconegut a l'Estatut d'autonomia de Catalunya?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens la **normativa oficial** (Llei 19/2014) per consultar-la quan vulguis aprofundir.

**4****TEMA****El dret a la protecció de dades de caràcter personal****Introducció: per què aquest tema és tan important**

Cada dia, treballant a l'Administració, manejaràs **dades de persones**: noms, DNI, adreces, dades de salut, situacions familiars, dades econòmiques... Tota aquesta informació està **protegida per la llei**, i la persona auxiliar administrativa és, sovint, qui hi té accés de primera mà. Per això **has de saber què pots fer i què no** amb les dades dels ciutadans.

El dret a la protecció de dades és un **dret fonamental** reconegut a l'article 18.4 de la Constitució. No és un detall tècnic: és una garantia de la **llibertat i la dignitat** de les persones. Aquest tema te'n dóna el marc complet, basat en les dues normes que ho regulen avui: el **Reglament (UE) 2016/679 (RGPD)** i la **Llei orgànica 3/2018 (LOPDGDD)**.

Aquesta guia està dividida en **seccions plegables**: obre la que vulguis estudiar i deixa tancades les altres per no perdre't. Al final tens un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**.

**1. Conceptes previs: de què parlem**

Abans d'entrar en la norma, fixem quatre idees senzilles que ho fan tot més fàcil:

- **Dada personal**: qualsevol informació sobre una **persona física identificada o identificable**. No són dades les de les empreses o persones jurídiques. Exemples: el nom, el DNI, una matrícula, una adreça IP, una fotografia, la veu.
- **Tractament**: qualsevol operació que es faci amb les dades: **recollir-les, registrar-les, conservar-les, consultar-les, modificar-les, comunicar-les o suprimir-les**. Pràcticament tot el que fas amb una dada és un "tractament".
- **Persona afectada (o interessada)**: la persona **titular** de les dades, aquella de qui parlen.
- **Responsable del tractament**: qui **decideix** per a què i com es tracten les dades (per exemple, un departament de la Generalitat). De vegades hi ha un **encarregat del tractament**, que tracta les dades **per compte** del responsable (una empresa contractada).

**Per fixar la idea.** Si una informació permet saber **de qui parla**, és una dada personal i està protegida. I gairebé tot el que hi facis a sobre és un **tractament** sotmès a la norma.

**2. El marc normatiu: RGPD i LOPDGDD**

La protecció de dades es regula avui amb **dues normes que s'apliquen juntes**:

**El RGPD (Reglament europeu)**

- És el **Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016**, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals.
- En ser un **reglament europeu**, és **directament aplicable** a tots els estats membres **sense necessitat de transposició**: no cal cap llei espanyola que el "copii" perquè tingui efecte.



- És plenament aplicable des del **25 de maig de 2018**.

### La LOPDGDD (Llei espanyola)

- És la **Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD)**.
- **No substitueix** el RGPD: l'**adapta i el desenvolupa** a l'ordenament espanyol, regulant els aspectes que el Reglament deixa en mans de cada estat.
- Incorpora, a més, un bloc nou de **drets digitals** (a Internet, a la desconnexió, a l'oblit a les xarxes...).

**Compte amb el parany.** El RGPD és **directament aplicable** (no es "transposa"). L'examen sovint pregunta si calia una llei per aplicar-lo: la resposta és **no**, però la LOPDGDD el desenvolupa.

### 3. Els principis del tractament (art. 5 del RGPD)

Aquest article és el **cor del tema** i cau moltíssim. Estableix els **principis** que ha de respectar **tot** tractament de dades. Els expliquem un per un:

- **Licitud, lleialtat i transparència** - les dades s'han de tractar de manera **lícita** (amb una base que ho permeti), **lleial** i **transparent** envers la persona afectada.
- **Limitació de la finalitat** - les dades es recullen amb **finalitats determinades, explícites i legítimes**, i no es poden tractar després de manera incompatible amb aquestes finalitats.
- **Minimització de dades** - només s'han de recollir les dades **adequades, pertinents i limitades** al que és necessari. **No es pot demanar de més**.
- **Exactitud** - les dades han de ser **exactes** i, si cal, actualitzades; s'han de rectificar o suprimir les inexactes.
- **Limitació del termini de conservació** - les dades no s'han de conservar **més temps del necessari** per a la finalitat.
- **Integritat i confidencialitat** - s'han de tractar amb **seguretat** adequada, protegint-les contra l'accés no autoritzat, la pèrdua o el dany.
- **Responsabilitat proactiva** (accountability) - el responsable **no només ha de complir** la norma, sinó que ha de **poder demostrar-ho**.

**Truc de memòria.** Si t'apareix la paraula "**maximització**" com a principi, és **fals**: el principi és la **minimització**. L'Administració recull el **mínim** de dades necessàries, no el màxim.

### 4. Les bases jurídiques del tractament (art. 6 del RGPD)

Per tractar dades **legalment** cal una **base jurídica** que ho empari. No es pot tractar dades "perquè sí". L'article 6 enumera les bases possibles; n'hi ha **prou amb una**:

- **Consentiment** de la persona afectada.
- **Execució d'un contracte** en què la persona és part.
- **Compliment d'una obligació legal** del responsable.
- **Protecció d'interessos vitals** de la persona (situacions de vida o mort).
- **Compliment d'una missió d'interès públic** o exercici de poders públics.
- **Interès legítim** del responsable o d'un tercer (no aplicable, en general, a les administracions en l'exercici de les seves funcions).



A l'Administració, la base més habitual és el **compliment d'una obligació legal** o l'**exercici de poders públics i la missió d'interès públic**, no pas el consentiment.

### El consentiment (art. 4.11 i art. 7)

Quan la base és el consentiment, aquest ha de ser una **manifestació de voluntat lliure, específica, informada i inequívoca**. Característiques clau:

- Ha de ser una **acció afirmativa clara**: no valen les caselles ja marcades ni el silenci.
- S'ha de poder **retirar** en qualsevol moment, amb la mateixa facilitat amb què es va donar.
- Per als **menors**, la LOPDGDD fixa l'edat de consentiment vàlid en els **14 anys**; per sota, cal el consentiment dels titulars de la pàtria potestat o tutela.

## 5. Categories especials de dades (arts. 9 i 10)

No totes les dades tenen la mateixa protecció. El RGPD distingeix unes **categories especials** amb un règim **reforçat**:

- **Dades sensibles (art. 9)** - revelen l'**origen ètnic o racial**, les **opinions polítiques**, les **conviccions religioses o filosòfiques**, l'**afiliació sindical**, les **dades genètiques i biomètriques**, les **dades de salut** i les relatives a la **vida o l'orientació sexual**. El seu tractament està **prohibit**, llevat d'excepcions taxades (consentiment explícit, interès públic essencial, salut...).
- **Dades penals (art. 10)** - les relatives a **condemnes i infraccions penals** tenen un règim **especialment reforçat**: només es poden tractar **sota control d'una autoritat pública** o quan ho autoritzi una norma amb les garanties adequades.

**Important per a oposicions.** Les dades de **salut, ideologia, religió, afiliació sindical, origen racial, dades genètiques o biomètriques i vida sexual** són **categories especials**. Les **penals** (condemnes i infraccions) tenen el seu propi article, el **10**, amb protecció reforçada.

## 6. Els drets de les persones afectades (drets ARCO+)

El RGPD reconeix a les persones un conjunt de **drets** per controlar les seves dades. Tradicionalment se'n deia **ARCO** (accés, rectificació, cancel·lació i oposició); ara s'amplien i es coneixen com **ARCO+** o "drets digitals". Els expliquem un per un:

- **Dret d'accés (art. 15)** - saber **si es tracten** les seves dades i, si és així, **accedir-hi** i obtenir-ne informació (finalitats, destinataris, termini...).
- **Dret de rectificació (art. 16)** - fer que es **corregixin** les dades inexactes o que es **completin** les incompletes.
- **Dret de supressió o "dret a l'oblit" (art. 17)** - obtenir l'**esborrat** de les dades quan ja no són necessàries, s'ha retirat el consentiment o s'han tractat de manera il·lícita.
- **Dret a la limitació del tractament (art. 18)** - demanar que les dades es "**congelin**" temporalment (es conserven però no es tracten).
- **Dret a la portabilitat (art. 20)** - rebre les dades en un format d'ús comú per **transmetre-les a un altre responsable**.
- **Dret d'oposició (art. 21)** - **oposar-se** que es tractin les seves dades per motius de la seva situació particular.
- **Dret a no ser objecte de decisions automatitzades (art. 22)** - no quedar sotmès a decisions



basades **només** en tractaments automatitzats (inclosa l'elaboració de perfils).

### Com s'exerceixen

- S'exerceixen **davant el responsable del tractament, gratuïtament** i per mitjans senzills.
- El responsable ha de **respondre en el termini d'un mes** (ampliable a dos més en casos complexos).
- Si la persona no en queda satisfeta, pot **reclamar davant l'autoritat de control** (APDCAT o AEPD).

**Truc de memòria.** ARCO = **A**ccés, **R**ectificació, **C**ancel·lació (supressió) i **O**posició. El "+" hi afegeix **limitació, portabilitat i decisions automatitzades**.

## 7. El deure de secret i de confidencialitat

Aquest punt és especialment important per a la feina diària de l'auxiliar administratiu:

- Qui intervé en qualsevol fase del tractament està obligat al **secret professional** i a la **confidencialitat** respecte de les dades (art. 5.1.b de la LOPDGDD).
- Aquest deure de secret es **manté fins i tot un cop finalitzada** la relació amb el responsable (per exemple, quan deixes de treballar en un lloc).
- Vulnear la confidencialitat pot generar **responsabilitat disciplinària** i, en casos greus, **penal**.

**Per a la teva feina.** No comentis dades de ciutadans fora del que exigeix la teva tasca, no les comparteixis amb companys que no hi tenen accés i no les utilitzis per a finalitats personals. El **deure de secret** t'acompanya sempre.

## 8. El delegat de protecció de dades (DPD)

El **delegat de protecció de dades (DPD)**, o Data Protection Officer (DPO), és una figura clau introduïda pel RGPD:

- És la persona que **assessora i supervisa** el compliment de la normativa dins l'organització.
- És **obligatori** designar-ne un quan el tractament el fa una **autoritat o organisme públic** (com la Generalitat).
- Actua com a **punt de contacte** amb l'autoritat de control i amb les persones afectades.
- Exerceix les funcions amb **independència**: no rep instruccions sobre com fer-les ni el poden destituir per complir-les.

### Funcions principals

- **Informar i assessorar** el responsable i els empleats sobre les seves obligacions.
- **Supervisar** el compliment de la normativa i de les polítiques internes.
- Cooperar amb l'**autoritat de control** i ser-ne l'interlocutor.
- Assessorar sobre l'**avaluació d'impacte** (EIPD), obligatòria en tractaments de risc alt.

## 9. Altres obligacions del responsable

A més de respectar els principis i atendre els drets, el responsable ha de complir obligacions com:

- **Registre d'activitats de tractament (RAT)** - portar un inventari dels tractaments que fa (substitueix l'antiga inscripció de fitxers).
- **Protecció de dades des del disseny i per defecte (art. 25)** - pensar en la privacitat **des del principi** i



aplicar, per defecte, la configuració més protectora.

- **Mesures de seguretat (art. 32) i notificació de violacions** (data breach) - garantir la seguretat adequada al risc i comunicar les bretxes a l'autoritat de control, en general en **72 hores**.
- **Avaluació d'impacte (EIPD)** - analitzar prèviament els tractaments d'alt risc.

## 10. Les autoritats de control: APDCAT i AEPD

El compliment de la normativa el vigilen unes **autoritats de control independents**:

### A Catalunya: l'APDCAT

- L'**Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT)** és l'autoritat de control a Catalunya.
- És un organisme **independent** que vetlla pel compliment de la normativa en l'àmbit de les institucions, l'Administració de la Generalitat, els ens locals catalans, les universitats públiques i altres entitats del sector públic català.
- Les seves funcions: **vetllar** pel dret a la protecció de dades, **resoldre reclamacions**, **inspeccionar**, **sancionar** i **assessorar**.

### A l'Estat: l'AEPD

- L'**Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD)** és l'autoritat de control d'àmbit **estatal**, amb seu a Madrid.
- Actua sobre els tractaments que no corresponen a les autoritats autonòmiques (com l'APDCAT al País Basc i Catalunya).

**Compte amb el parany.** A Catalunya, l'autoritat de control del sector públic català és l'**APDCAT**, no l'AEPD. L'examen pot barrejar les dues sigles.

## 11. Règim sancionador

L'incompliment de la normativa pot comportar **sancions**. El RGPD preveu **multes** que, en els casos més greus, arriben fins a **20 milions d'euros** o el **4% del volum de negoci** anual mundial de l'empresa (la xifra més alta de les dues). En el **sector públic**, la LOPDGDD substitueix la multa per un règim d'**advertiment i mesures** i la depuració de responsabilitats (incloses les disciplinàries dels empleats).

## Glossari de termes clau

- **Dada personal**: informació sobre una persona física identificada o identificable.
- **Tractament**: qualsevol operació feta amb dades (recollir, conservar, consultar, comunicar, suprimir...).
- **Responsable del tractament**: qui decideix les finalitats i els mitjans del tractament.
- **Encarregat del tractament**: qui tracta dades per compte del responsable.
- **Persona afectada (interessada)**: el titular de les dades.
- **Consentiment**: manifestació de voluntat lliure, específica, informada i inequívoca per acceptar el tractament.
- **Categories especials**: dades sensibles (salut, ideologia, religió, origen racial, dades genètiques o biomètriques, vida sexual...) amb protecció reforçada.
- **Drets ARCO+**: accés, rectificació, cancel·lació (supressió), oposició, limitació, portabilitat i decisions automatitzades.



- **DPD**: delegat de protecció de dades; assessora i supervisa el compliment de la normativa.
- **Autoritat de control**: organisme independent que vetlla pel compliment (APDCAT a Catalunya; AEPD a l'Estat).
- **Responsabilitat proactiva** (accountability): obligació no només de complir, sinó de poder demostrar-ho.

### A l'examen (els punts que més cauen)

- La norma europea és el **Reglament (UE) 2016/679 (RGPD)**, **directament aplicable** sense transposició.
- La llei estatal que l'adapta és la **LO 3/2018, de 5 de desembre (LOPDGDD)**.
- Els principis de l'**article 5**: licitud, lleialtat i transparència; limitació de la finalitat; **minimització**; exactitud; limitació del termini de conservació; integritat i confidencialitat; **responsabilitat proactiva**.
- **No** és un principi la "maximització de la recollida": és un **parany**.
- El **consentiment** (art. 4.11) ha de ser **lliure, específic, informat i inequívoc**.
- Les dades de **condemnes i infraccions penals** (art. 10) tenen protecció **reforçada**.
- Drets **ARCO+**: accés, rectificació, supressió (oblit), oposició, limitació, portabilitat i decisions automatitzades.
- L'autoritat de control a Catalunya és l'**APDCAT**; a l'Estat, l'**AEPD**.

### Resum exprés (per repassar en un minut)

- Marc: **RGPD (UE 2016/679) + LOPDGDD (LO 3/2018)**. El RGPD és directament aplicable; la llei el desenvolupa i hi afegeix els drets digitals.
- Dada personal = informació d'una persona identificable; tractament = qualsevol operació amb dades.
- Principis (art. 5): licitud/leialtat/transparència, **limitació de la finalitat**, **minimització**, exactitud, conservació limitada, integritat/confidencialitat i **responsabilitat proactiva**.
- Cal una **base jurídica** (art. 6): consentiment, contracte, obligació legal, interès vital, missió pública o interès legítim.
- Drets **ARCO+** i **deure de secret** permanent.
- **DPD** obligatori al sector públic; supervisa i assessora amb independència.
- Autoritats de control: **APDCAT** (Catalunya) i **AEPD** (Estat).

## Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quina diferència hi ha entre el RGPD i la LOPDGDD? Quina cal "transposar"?
- Digues almenys quatre principis de l'article 5 del RGPD.
- És un principi del tractament la "maximització de la recollida"? Per què?
- Quines característiques ha de tenir el consentiment segons l'article 4.11?
- Què signifiquen les sigles ARCO i què hi afegeix el "+"?
- Quina autoritat de control vetlla pel sector públic català?
- Fins quan dura el deure de secret sobre les dades que tractes?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens les **normes oficials completes** (RGPD i LOPDGDD) per consultar-les quan vulguis aprofundir.

**5****TEMA****El procediment administratiu i els actes administratius****Introducció: per què el temari inclou aquest tema**

Quan l'Administració decideix alguna cosa que t'afecta -concedir-te una beca, sancionar-te, donar-te d'alta en un registre o denegar-te una llicència- **no ho pot fer com vulgui ni quan vulgui**. Ha de seguir un camí marcat per la llei: el **procediment administratiu**. I el resultat d'aquest camí és un **acte administratiu**, és a dir, una decisió que té efectes jurídics sobre les persones.

Com a auxiliar administratiu, una gran part de la teva feina diària consistirà a **tramitar expedients**: registrar sol·licituds, demanar informes, notificar resolucions, comptar terminis. Per fer-ho bé has d'entendre **què és un acte administratiu, quan és vàlid, quan produeix efectes i com s'estructura el procediment**. La norma que ho regula tot és la **Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC)**: la llei estrella d'aquest tema.

Aquesta guia està dividida en **seccions plegables**: obre la que vulguis estudiar i deixa tancades les altres per no perdre't. Al final tens un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**.

**1. Conceptes previs: què és (i què no és) un acte administratiu**

Abans d'entrar en detall, fixem tres idees senzilles:

- **Acte administratiu**: és una **declaració** feta per una Administració, en exercici d'una **potestat administrativa** i sotmesa al **dret administratiu**, que produeix efectes jurídics sobre persones concretes. Per exemple: una resolució que t'admet a una oposició, una multa de trànsit o la concessió d'una subvenció.
- No és un acte administratiu un **reglament** (que és una norma de caràcter general, no una decisió per a un cas concret) ni un **contracte privat** que signa l'Administració, ni les **actuacions materials** del dia a dia (com pintar un pas de vianants).
- Tot acte administratiu neix dins d'un **procediment**: el conjunt ordenat de tràmits que acaba amb una decisió.

**Per fixar la idea.** Pensa en l'acte com el **resultat** (la decisió escrita) i en el procediment com el **camí** que s'ha seguit per arribar-hi. La LPAC regula tant el camí com els requisits del resultat.

**2. Tipus d'actes administratius**

No tots els actes són iguals. Has de saber distingir-ne les classes més habituals:

- **Resolutoris i de tràmit**. Els **resolutoris** (o definitius) **decideixen el fons** i posen fi al procediment. Els **de tràmit** són actes intermedis que l'impulsen (admetre una sol·licitud, demanar un informe).
- **Favorables i de gravamen**. Els **favorables** amplien drets o beneficis (una subvenció, una autorització). Els **de gravamen** restringeixen drets o imposen obligacions (una sanció, una ordre de cessament).



- **Expressos i presumptes.** Els **expressos** es dicten formalment per escrit. Els **presumptes** són els que es produeixen per **silenci administratiu** quan l'Administració no resol dins de termini.
- **Ferms i no ferms.** Un acte és **ferm** quan ja no es pot impugnar perquè han passat els terminis per recórrer.

### 3. Els elements de l'acte administratiu

Perquè un acte sigui correcte ha de reunir uns **elements** o requisits. Si en falta algun, l'acte pot ser nul o anul·lable. Els elements clàssics són:

- **El subjecte.** L'acte l'ha de dictar l'**òrgan competent**. La competència ve atribuïda per la norma i és **irrenunciable**: s'exerceix pels òrgans que la tenen atribuïda com a pròpia. Un acte dictat per un òrgan incompetent està viciat.
- **L'objecte.** Allò sobre què recau l'acte. Ha de ser **lícit, possible, determinat i adequat** a la finalitat.
- **La finalitat (o fi).** Tot acte ha de servir l'**interès públic** i la finalitat que marca la norma. Si s'utilitza una potestat per a una finalitat diferent de la prevista, hi ha **desviació de poder**.
- **La causa.** L'adequació de l'acte als pressupòsits de fet i de dret que el justifiquen.
- **La forma.** Els actes administratius, amb caràcter general, **es produeixen per escrit a través de mitjans electrònics**, llevat que la seva naturalesa exigeixi una altra forma. La forma és la manera com l'acte s'exterioritza.

#### La motivació

La **motivació** és l'expressió dels fonaments de fet i de dret de la decisió: explicar **per què** es decideix una cosa. No tots els actes s'han de motivar, però la LPAC (article 35) exigeix motivació, amb referència succinta de fets i fonaments de dret, en supòsits com:

- Els actes que **limiten drets subjectius o interessos legítims**.
- Els que **resolguin recursos** administratius.
- Els que se separin del **criteri seguit en actuacions precedents** o del dictamen d'òrgans consultius.
- Els actes que **deneguen** la suspensió de l'execució o que es dictin en l'**exercici de potestats discrecionals**.
- Els acords de **suspensió** d'actes i les mesures provisionals o cautelars.

**Compte amb el parany.** Motivar **no** és el mateix que ser extens. Una motivació pot ser breu ("motivació succinta"), però ha de permetre conèixer les raons de la decisió. La manca de motivació quan és exigible pot provocar l'anul·labilitat de l'acte.

### 4. La validesa de l'acte: presumpció de validesa

Un cop dictat l'acte, la llei li atorga una protecció important:

- Els actes administratius **es presumeixen vàlids** i produeixen efectes des de la data en què es dicten, llevat que s'hi disposi una altra cosa (article 39 LPAC).
- Aquesta **presumpció de validesa** vol dir que l'acte es considera correcte mentre no es declari el contrari. És el que permet que l'Administració pugui **executar** els seus actes (autotutela). Per això, si algú considera que l'acte és incorrecte, **no n'hi ha prou de no obeir-lo**: ha d'**impugnar-lo** pels mitjans que preveu la llei (recursos).

Quan un acte té un defecte, la llei distingeix segons la gravetat del vici: la **nul·litat de ple dret**,



**l'anul·labilitat i les irregularitats no invalidants.**

## 5. Nul·litat de ple dret

És el **vici més greu**. Un acte nul de ple dret es considera que **mai no ha existit** ni ha pogut produir efectes vàlids; la seva nul·litat és insubsanable i pot apreciar-se en qualsevol moment. L'article 47 de la LPAC enumera els supòsits de nul·litat. Són nuls de ple dret els actes:

- Que **lesionin drets i llibertats susceptibles d'empara** constitucional.
- Dictats per **òrgan manifestament incompetent** per raó de la matèria o del territori.
- De **contingut impossible**.
- Que siguin **constitutius d'infracció penal** o es dictin com a conseqüència d'aquesta.
- Dictats **prescindint totalment i absolutament del procediment** legalment establert o de les normes que contenen les regles essencials per a la formació de la voluntat dels òrgans col·legiats.
- Els actes **expressos o presumptes contraris a l'ordenament** pels quals **s'adquireixen facultats o drets quan no es tenen els requisits essencials** per adquirir-los.
- Qualsevol altre que estableixi **expressament una norma amb rang de llei**.

També són nuls de ple dret les **disposicions administratives** (reglaments) que vulnerin la Constitució, les lleis o normes de rang superior.

## 6. Anul·labilitat

És un vici **menys greu** que la nul·litat:

- Segons l'article 48 de la LPAC, són **anul·lables** els actes que **incorrin en qualsevol infracció de l'ordenament jurídic**, fins i tot la desviació de poder.
- A diferència de la nul·litat, l'acte anul·lable **produeix efectes mentre no es declari la seva invalidesa**, i el defecte pot **subsananar-se o convalidar-se**.

No obstant això, la llei matisa que **no tot defecte invalida**:

- El **defecte de forma** només determina l'anul·labilitat quan l'acte **manca dels requisits formals indispensables** per assolir la seva finalitat o dóna lloc a **indefensió** de les persones interessades.
- La **realització d'actuacions fora del temps establert** només implica l'anul·labilitat de l'acte quan ho **imposi la naturalesa del termini**.

**Important per a oposicions.** La diferència clau és aquesta: **nul·litat** = vici molt greu, taxat per llei (llista de l'art. 47), no es pot convalidar i els efectes es consideren inexistents des de l'origen. **Anul·labilitat** = qualsevol altra infracció de l'ordenament (art. 48), es pot convalidar i l'acte produeix efectes fins que es declara invàlid.

## 7. L'eficàcia de l'acte administratiu

Una cosa és que l'acte sigui vàlid i una altra que sigui **eficaç** (que produeixi efectes pràctics).

- Com a regla general, els actes **són eficaços des que es dicten** (article 39 LPAC).
- Hi ha excepcions en què l'eficàcia **es demora**:
- Quan el **contingut de l'acte ho exigeix** o ho diu una norma.
- Quan l'eficàcia **està supeditada a la seva notificació o publicació**. Aquest és el cas més important: molts actes (sobretot els que afecten una persona) **no produeixen efectes davant l'interessat fins que**

**se li notifiquen.**

- L'eficàcia pot ser **retroactiva** en supòsits limitats: quan es dictin en substitució d'actes anul·lats o quan produeixin efectes favorables a l'interessat, sempre que els pressupòsits de fet ja existissin i no es lesionin drets de tercers.
- L'**executivitat**: els actes són immediatament executius, és a dir, l'Administració pot dur-los a la pràctica (fins i tot forçosament) un cop són eficaços, com a manifestació de l'autotutela.

## 8. La notificació

La **notificació** és l'acte mitjançant el qual es comunica formalment a la persona interessada una resolució o un acte que l'afecta. És fonamental perquè en depèn l'eficàcia i el còmput dels terminis per recórrer.

### Contingut i termini

- La notificació s'ha de **cursar dins del termini de deu dies** a partir de la data en què l'acte s'ha dictat.
- Ha de contenir el **text íntegre** de la resolució, amb indicació de **si posa fi o no a la via administrativa**, l'expressió dels **recursos** que escaiguin, l'**òrgan** davant el qual s'han de presentar i el **termini** per interposar-los.

### Mitjà preferent: l'electrònic

- Les notificacions es practiquen **preferentment per mitjans electrònics** i, en tot cas, quan l'interessat estigui **obligat a relacionar-se electrònicament** amb l'Administració (per exemple, les persones jurídiques).
- Amb caràcter general, la notificació electrònica es posa a disposició de la persona a la **seu electrònica** o a l'adreça electrònica habilitada, i la persona rep un **avís** que en té una de pendent.

### Notificacions defectuoses i rebuig

- Les notificacions que **no compleixin** tots els requisits despleguen efectes a partir del moment en què la persona interessada **manifesti que en coneix el contingut** o interposi el recurs procedent.
- S'entén **rebutjada** la notificació electrònica quan han **transcorregut deu dies naturals** des de la posada a disposició sense que la persona hi hagi accedit (llevat que d'ofici o a instància de l'interessat es comprovi la impossibilitat tècnica o material d'accedir-hi). El rebuig fa que el tràmit es **doni per efectuat**.

### Publicació

Quan els interessats siguin desconeguts, s'ignori el lloc o el mitjà de notificació, o es tracti d'actes amb una pluralitat indeterminada de persones, la notificació es fa mitjançant **publicació al Butlletí Oficial de l'Estat (BOE)**.

**A tenir present.** El mitjà **preferent** de notificació és l'**electrònic**. I recorda la xifra clau: una notificació electrònica s'entén **rebutjada als 10 dies naturals** sense accés.

## 9. Les fases del procediment administratiu

El procediment administratiu comú s'estructura, de manera clàssica, en **tres fases: iniciació, instrucció i finalització** (amb l'ordenació com a impuls transversal). Vegem-les.

### 9.1. Iniciació

El procediment es pot iniciar de dues maneres:



- **D'ofici**, per acord de l'òrgan competent, bé per pròpia iniciativa, **ordre superior**, **petició raonada** d'altres òrgans o **denúncia**.

- **A sol·licitud de la persona interessada**, mitjançant una sol·licitud que ha de contenir les dades identificatives, els fets i raons de la petició, el lloc i la data, la signatura i l'òrgan al qual s'adreça.

En aquesta fase es poden adoptar **mesures provisionals** per assegurar l'eficàcia de la resolució.

## 9.2. Ordenació i instrucció

L'**ordenació** és l'impuls del procediment: garanteix que els tràmits es facin amb celeritat i en l'ordre adequat (principi d'impuls d'ofici). La **instrucció** són els actes necessaris per determinar, conèixer i comprovar els fets. Els **actes d'instrucció** principals són:

- **Al·legacions**. Les persones interessades poden aportar al·legacions i documents en qualsevol moment anterior al tràmit d'audiència.

- **Prova**. Quan l'Administració no tingui per certs els fets, s'obre un **període de prova** (entre deu i trenta dies) per acreditar-los per qualsevol mitjà admès en dret.

- **Informes**. Poden ser **preceptius** (obligatori demanar-los) o **facultatius**; i **vinculants** o **no vinculants**. Llevat que s'hi disposi una altra cosa, els informes són **facultatius i no vinculants**.

- **Tràmit d'audiència**. Un cop instruït el procediment i abans de redactar la proposta de resolució, es dóna **audiència** a les persones interessades perquè consultin l'expedient i facin al·legacions. El termini per fer-ho **no pot ser inferior a deu dies ni superior a quinze**.

## 9.3. Finalització

El procediment pot acabar de diverses maneres:

- **Resolució**. És la forma normal d'acabar. La resolució ha de **decidir totes les qüestions plantejades** per les persones interessades i les que es derivin del procediment. Ha de ser **congruent** amb les peticions (sense agreujar la situació inicial de qui recorre, reformatio in peius) i ha d'expressar els recursos que escaiguin.

- **Desistiment** (de la sol·licitud) i **renúncia** (a un dret), quan la persona interessada hi posa fi voluntàriament.

- **Caducitat**, quan el procediment s'atura per causa imputable a l'interessat (procediments iniciats a instància seva) o quan vencen els terminis en procediments iniciats d'ofici susceptibles de produir efectes desfavorables.

- **Terminació convencional**, mitjançant pactes o acords que no siguin contraris a l'ordenament.

## El silenci administratiu

Quan l'Administració **no resol expressament dins de termini**, la llei dóna un sentit al silenci:

- En els procediments **iniciats a sol·licitud** de la persona interessada, el silenci té, amb caràcter general, **sentit positiu (estimadori)**, amb excepcions (per exemple, l'exercici del dret de petició, procediments d'impugnació, o quan una norma amb rang de llei o de dret de la UE estableixi el contrari).

- En els procediments **iniciats d'ofici** dels quals es pugui derivar el **reconeixement** o la constitució de drets, el silenci té **sentit desestimatori (negatiu)**; i si poden produir efectes desfavorables o de gravamen, es produeix la **caducitat**.

**Compte amb el parany.** El sentit del silenci canvia segons com s'inicia el procediment. A sol·licitud de l'interessat -> en general **positiu**. D'ofici amb possible reconeixement de drets -> **negatiu**. Repassa-ho bé, perquè és una pregunta clàssica.



## 10. Els terminis: una eina de feina diària

Comptar terminis és una tasca constant de l'auxiliar. La LPAC fixa unes regles bàsiques:

- Els terminis fixats en **dies** s'entenen **hàbils**, llevat que la norma digui que són naturals: queden exclosos del còmput els **dissabtes, diumenges i festius**.
- Els terminis en **mesos o anys** es compten de **data a data**, i si el darrer dia és **inhàbil**, el termini es prorroga al **primer dia hàbil següent**.
- El **termini màxim per resoldre i notificar** és el que fixi la norma de cada procediment; quan no en fixi cap, és de **tres mesos**.

### Glossari de termes clau

- **Acte administratiu**: declaració d'una Administració, en exercici d'una potestat administrativa, que produeix efectes jurídics sobre casos concrets.
- **Potestat administrativa**: poder que la llei atribueix a l'Administració per actuar i decidir.
- **Competència**: conjunt de matèries que la norma atribueix a un òrgan; és irrenunciable.
- **Motivació**: expressió dels fonaments de fet i de dret d'una decisió.
- **Presumpció de validesa**: els actes es consideren vàlids mentre no es declari el contrari.
- **Autotutela**: capacitat de l'Administració d'executar els seus propis actes sense acudir prèviament als tribunals.
- **Nul·litat de ple dret**: vici molt greu (art. 47 LPAC); l'acte no produeix efectes vàlids des de l'origen.
- **Anul·labilitat**: qualsevol infracció de l'ordenament (art. 48 LPAC); l'acte és vàlid fins que es declara invàlid i es pot convalidar.
- **Desviació de poder**: ús d'una potestat per a una finalitat diferent de la prevista per la norma.
- **Eficàcia**: aptitud de l'acte per produir efectes; sovint depèn de la notificació o publicació.
- **Notificació**: comunicació formal d'un acte a la persona interessada.
- **Silenci administratiu**: efecte que la llei atribueix a la falta de resolució expressa dins de termini.
- **Caducitat**: finalització del procediment per inactivitat o per venciment de terminis.

### A l'examen (els punts que més cauen)

- La norma del procediment comú és la **Llei 39/2015, d'1 d'octubre (LPAC)**.
- Elements de l'acte: **subjecte, objecte, finalitat, causa i forma**. La motivació s'exigeix en els supòsits de l'article 35.
- **Nul·litat de ple dret** = article 47 (llista taxada). **Anul·labilitat** = article 48 (qualsevol infracció de l'ordenament).
- Els actes **es presumeixen vàlids** i són eficaços **des que es dicten** (art. 39), però sovint l'eficàcia depèn de la **notificació**.
- La notificació s'ha de cursar en **10 dies**; mitjà **preferent: electrònic**; s'entén **rebutjada als 10 dies naturals** sense accés.
- Fases: **iniciació, instrucció i finalització**. Actes d'instrucció: **al·legacions, prova, informes i tràmit d'audiència**.
- Tràmit d'audiència: termini **no inferior a 10 ni superior a 15 dies**.
- Silenci: a sol·licitud de l'interessat **positiu** (en general); d'ofici amb reconeixement de drets **negatiu**.
- Termini màxim per resoldre quan la norma no en fixa cap: **3 mesos**.

### Resum exprés (per repassar en un minut)

- Llei clau: **LPAC, Llei 39/2015**.



- **Acte** = decisió de l'Administració amb efectes jurídics; **procediment** = camí per arribar-hi.
- Elements: subjecte (òrgan competent), objecte, finalitat (interès públic), causa i forma. Motivació quan ho exigeix l'art. 35.
- Validesa: presumpció de validesa (art. 39). Vici: **nul·litat** (art. 47, greu i taxada) i **anul·labilitat** (art. 48, qualsevol infracció).
- Eficàcia des que es dicta l'acte, però depèn de la **notificació** (10 dies per cursar-la; electrònica preferent; rebuig als 10 dies naturals).
- Fases: iniciació (d'ofici o a instància) -> instrucció (al·legacions, prova, informes, audiència 10-15 dies) -> finalització (resolució, desistiment, renúncia, caducitat, acord).
- Silenci: en general positiu a instància; negatiu d'ofici amb reconeixement de drets. Termini supletori per resoldre: **3 mesos**.

## Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quina llei regula el procediment administratiu comú i de quin any és?
- Quins són els cinc elements de l'acte administratiu?
- Quina diferència hi ha entre nul·litat de ple dret i anul·labilitat? En quins articles es regulen?
- Des de quan són eficaços, amb caràcter general, els actes administratius? Quina excepció important hi ha?
- Quin és el mitjà preferent de notificació i quan s'entén rebutjada una notificació electrònica?
- Quines són les tres fases del procediment i quins són els actes d'instrucció?
- Quin termini té l'interessat en el tràmit d'audiència?
- Quin sentit té el silenci en un procediment iniciat a sol·licitud de l'interessat? I en un iniciat d'ofici del qual es pugui derivar el reconeixement de drets?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens la **norma oficial completa** (Llei 39/2015) per consultar-la quan vulguis aprofundir.

**6****TEMA****Les fases del procediment administratiu i els recursos****Introducció: per què el temari arriba aquí**

Ja saps què és un **acte administratiu** (Tema 5). Ara toca veure **com es fabrica**: el camí ordenat de passos que segueix l'Administració des que es planteja un assumpte fins que el resol. Aquest camí és el **procediment administratiu comú**, regulat per la **Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC)**. Com a personal auxiliar administratiu, una bona part de la teva feina serà **tramitar expedients**: registrar sol·licituds, demanar informes, notificar resolucions... Per això has d'entendre les **fases** del procediment.

I com que l'Administració de vegades triga massa o s'equivoca, la mateixa llei preveu **com reaccionar**: el **silenci administratiu** (què passa si no et responen) i els **recursos** (com demanar que es revisi una decisió). Aquest tema te'n dóna el mapa complet.

Aquesta guia està dividida en **seccions plegables**: obre la que vulguis estudiar i deixa tancades les altres per no perdre't. Al final tens un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**.

**1. Conceptes previs: procediment, expedient i fases**

Abans d'entrar en matèria, tres idees senzilles que ho fan tot més fàcil:

- **Procediment administratiu**: el **conjunt ordenat de tràmits i actuacions** que segueix l'Administració per preparar i dictar un acte (una resolució). Ha de seguir el camí que marca la llei.
- **Expedient administratiu**: el **conjunt ordenat de documents i actuacions** que serveixen d'antecedent i fonament a la resolució. És el "dossier" de l'assumpte; avui és **electrònic**.
- **Fases del procediment**: el camí es divideix en **tres grans fases: iniciació, instrucció i finalització**. Dins la instrucció s'hi distingeix també l'**ordenació** (l'impuls del procediment).

**Per fixar la idea.** Pensa en un viatge amb tren: la **iniciació** és pujar i comprar el bitllet; la **instrucció** és el trajecte (es recull tot el que cal per decidir); la **finalització** és baixar a destinació (la resolució). Sempre en aquest ordre.

**2. La iniciació del procediment**

El procediment es pot iniciar de **dues maneres** (art. 54 LPAC): **d'ofici** o **a sol·licitud de la persona interessada**. Aquesta distinció és clau perquè condiciona, entre altres coses, el **sentit del silenci**.

**Iniciació d'ofici**

L'Administració engega el procediment **per pròpia iniciativa**. Pot ser per quatre vies (art. 58):

- **Per acord de l'òrgan competent** (decideix actuar pel seu compte).
- **Per ordre superior** (un òrgan de més rang li ho mana).
- **A petició raonada d'altres òrgans**.
- **Per denúncia** (qualsevol persona posa en coneixement uns fets). Atenció: el **denunciant no és, per**



si mateix, **persona interessada** en el procediment.

Abans d'iniciar, l'òrgan pot obrir un **període d'informació o actuacions prèvies** per decidir si val la pena iniciar o no.

### Iniciació a sol·licitud de la persona interessada

Aquí és la **ciutadania** qui posa en marxa el procediment presentant una **sol·licitud**. La sol·licitud (art. 66) ha de contenir, com a mínim:

- **Nom, cognoms** i identificació de la persona interessada (i del representant, si n'hi ha).
- El **mitjà o lloc** preferent per a les notificacions.
- Els **fets, raons i petició** que es formula.
- **Lloc, data i signatura**.
- L'**òrgan** a qui s'adreça.

**Compte amb el parany.** Si la sol·licitud té defectes o hi falta documentació, l'Administració **no la rebutja directament**: requereix la persona perquè **esmeni** la falta en un termini de **10 dies**. Si no ho fa, **es té per desistida** de la sol·licitud.

## 3. L'ordenació del procediment

L'**ordenació** és l'**impuls** del procediment: les actuacions que fan que l'expedient avanci. Els principis bàsics:

- **Impuls d'ofici**: un cop iniciat, l'Administració l'ha de fer avançar **per ella mateixa**, sense esperar que la ciutadania ho demani.
- **Principi de celeritat**: s'han d'acordar **en un sol acte** tots els tràmits que admetin un impuls simultani.
- **Ordre rigorós d'incoació**: els assumptes es despatxen **per ordre d'entrada**, llevat ordre motivada en contra del titular de la unitat.

**Per fixar la idea.** L'ordenació és el **motor** que empeny l'expedient endavant al llarg de tota la instrucció.

## 4. La instrucció del procediment

La **instrucció** és la fase central: s'hi **reuneixen totes les dades** necessàries perquè l'òrgan pugui resoldre amb coneixement de causa. Els **actes d'instrucció** principals són quatre (art. 75 i seg.): **al·legacions, prova, informes i tràmit d'audiència**. Memoritza'ls bé, perquè és una pregunta clàssica.

### Les al·legacions

Les persones interessades poden **aportar arguments i documents** en **qualsevol moment** del procediment anterior al tràmit d'audiència, i l'òrgan els ha de tenir en compte en redactar la proposta de resolució.

### La prova

Quan l'Administració no tingui per certs els fets, s'obre un **període de prova** (no superior a **30 dies** ni inferior a **10**). S'admeten **tots els mitjans de prova** admesos en dret. L'òrgan només pot **rebutjar** les proves manifestament improcedents o innecessàries, mitjançant resolució motivada.

### Els informes



Són **opinions o valoracions** que demana l'òrgan a altres òrgans o experts. Es classifiquen segons **dos criteris**:

- Segons l'**obligatorietat** de demanar-los: **preceptius** (la llei obliga a demanar-los) o **facultatius** (l'òrgan els demana si vol).
- Segons la **força** que tenen: **vinculants** (l'òrgan ha de seguir-los obligatòriament) o **no vinculants** (només orienten).

**Compte amb el parany.** La regla general (art. 80): **llevat disposició expressa en contra, els informes són facultatius i no vinculants**. És a dir, per defecte ni són obligatoris de demanar ni obliguen a seguir-los. L'examen ho pregunta sovint.

### El tràmit d'audiència

És una **garantia essencial** de la persona interessada: un cop instruït l'expedient i **immediatament abans de redactar la proposta de resolució**, se li **mostra tot l'expedient** perquè pugui **al·legar i presentar documents**. El termini **no pot ser inferior a 10 dies ni superior a 15**.

Es pot **prescindir** del tràmit d'audiència quan **no figurin en el procediment ni es tinguin en compte altres fets ni altres al·legacions i proves que les adduïdes per la persona interessada** (perquè en aquest cas ja ho coneix tot).

**Per fixar la idea.** El tràmit d'audiència respon a una idea bàsica de justícia: **ningú pot ser perjudicat sense haver tingut l'oportunitat de defensar-se** i de conèixer què hi ha al seu expedient.

## 5. La finalització del procediment

La instrucció acaba i el procediment s'ha de **tancar**. Hi ha una manera "normal" i unes quantes formes alternatives (art. 84 i seg.).

### La resolució (forma normal)

La **resolució** és l'acte que **decideix totes les qüestions** plantejades per les persones interessades i les que derivin del procediment. Característiques importants:

- Ha de ser **congruent** amb les peticions, però en els procediments iniciats d'ofici **mai no pot agreujar la situació inicial** de la persona interessada (prohibició de la reformatio in peius).
- Ha de **decidir, motivar** quan escaigui i **expressar els recursos** que s'hi poden interposar, l'òrgan i el termini.

### Les altres formes de finalització

A part de la resolució, el procediment també pot acabar per:

- **Desistiment**: la persona interessada **abandona la seva sol·licitud** (deixa de demanar-ho), però **conserva el dret** i podria tornar a demanar-ho.
- **Renúncia**: la persona **abandona el dret mateix** (quan l'ordenament ho permet); ja no podrà tornar a reclamar-lo.
- **Caducitat**: el procediment **s'extingeix per inactivitat**. En els iniciats **a sol·licitud**, per causa imputable a la persona interessada (després d'advertir-la). En els iniciats **d'ofici** susceptibles de produir efectes desfavorables, si transcorre el termini màxim sense resoldre.
- **Terminació convencional (acord)**: l'Administració i la persona interessada **arriben a un pacte**,



conveni o acord, sempre que no sigui contrari a l'ordenament ni afecti l'interès públic.

- La **impossibilitat material** de continuar per causes sobrevingudes.

**Compte amb el parany.** No confonguis **desistiment** (deixes de demanar-ho, però conserves el dret) amb **renúncia** (abandones el dret). I no confonguis **caducitat del procediment** (mort de l'expedient per inactivitat) amb **prescripció** (extinció d'un dret pel pas del temps).

## 6. Els terminis per resoldre i el silenci administratiu

### L'obligació de resoldre

L'Administració té l'**obligació de resoldre expressament** i de notificar en **tots** els procediments (art. 21), **fins i tot** quan es produeixin per desistiment, renúncia o caducitat.

El **termini màxim** per resoldre i notificar és **el que fixi la norma** del procediment. Si la norma no diu res, el termini és de **tres mesos**. Aquest termini es compta:

- En els iniciats **d'ofici**: des de la **data de l'acord d'iniciació**.
- En els iniciats **a sol·licitud**: des que la sol·licitud **entra al registre** de l'òrgan competent.

### Què és el silenci administratiu

El **silenci administratiu** és la **resposta que la llei dóna al silenci de l'Administració**: si l'òrgan **no resol dins de termini**, la llei interpreta aquest silenci en un sentit determinat, per protegir la ciutadania. El sentit depèn de **com s'hagi iniciat** el procediment.

### Silenci en procediments iniciats a sol·licitud

La regla general (art. 24) és el **silenci positiu (estimadori)**: si no et responen a temps, **s'entén que t'han dit que sí**. Però hi ha **excepcions** importants en què el silenci és **negatiu (desestimadori)**:

- Quan una **norma amb rang de llei** o una norma de **dret de la Unió Europea** ho estableixi.
- En els procediments **d'exercici del dret de petició** (art. 29 CE).
- Quan estimar la sol·licitud implicaria **transferir facultats sobre el domini públic** o el **servei públic**.
- En els procediments d'**impugnació d'actes** i, en general, quan afectin el medi ambient.

**Compte amb el parany.** En els recursos, hi ha una **regla doblement excepcional**: si interposes un recurs contra la **desestimació per silenci** d'una sol·licitud i tampoc no et responen el recurs dins de termini, **el silenci del recurs és positiu** (s'entén estimat). És una de les preguntes "trampa" més habituals.

### Silenci en procediments iniciats d'ofici

Aquí el silenci és, amb caràcter general, **negatiu**:

- Si del procediment es podia **derivar el reconeixement** o la constitució de **drets**, el silenci és **desestimadori** (s'entén denegat).
- Si el procediment podia produir **efectes desfavorables** o de gravamen (per exemple, un sancionador), el silenci produeix la **caducitat** del procediment.

### Efectes del silenci

- El **silenci positiu** és un **acte administratiu** veritable que **acaba el procediment**: l'Administració ja **no pot resoldre després en contra**; només pot dictar resolució expressa confirmatòria.
- El **silenci negatiu** és una **ficció legal** que només **obre la via** per recórrer o anar als tribunals. En



aquest cas, l'Administració **encara pot resoldre expressament** després, **sense vincular-se** al sentit del silenci.

**Per fixar la idea.** Positiu = **m'han dit que sí de veritat** (acte ferm). Negatiu = **una porta perquè pugui reclamar**, però encara em poden respondre. Regla mestra: **sol·licitud -> en general sí; ofici -> en general no.**

## 7. La revisió dels actes: idees generals

Un cop dictat l'acte, encara es pot **revisar**. Hi ha **dues grans vies**:

- **La revisió a instància de part**: els **recursos administratius**, que interposa la persona interessada perquè la mateixa Administració revisi l'acte.
- **La revisió d'ofici**: la mateixa Administració, **per pròpia iniciativa**, treu de l'ordenament els actes amb vicis molt greus.

Els **recursos administratius** són tres: **alçada, reposició i extraordinari de revisió**. Es presenten **davant l'Administració** (no davant un jutge); per anar als tribunals s'utilitza el **recurs contenciós administratiu**, que ja és via judicial.

**Truc de memòria.** Recorda les tres lletres: **Alçada, Reposició i Extraordinari de revisió**. Els dos primers són els ordinaris; el tercer és especial.

## 8. El recurs d'alçada

- **Contra què**: actes que **NO posen fi a la via administrativa** (és a dir, actes d'òrgans que tenen un superior jeràrquic).
- **Davant qui**: es resol pel **superior jeràrquic** de l'òrgan que va dictar l'acte (es pot presentar davant l'un o davant l'altre).
- **Terminis per interposar-lo**: **un mes** si l'acte és **exprés**; **tres mesos** si l'acte és **presumpte** (per silenci), comptats des de l'endemà que es produeixin els efectes del silenci.
- **Termini per resoldre**: **tres mesos**. Si no es resol, el silenci és **negatiu** (es pot entendre desestimat).
- **Caràcter**: és **obligatori** esgotar-lo per poder anar després a la via contenciosa. La seva resolució **sí que posa fi a la via administrativa**.

## 9. El recurs de reposició

- **Contra què**: actes que **SÍ posen fi a la via administrativa**.
- **Davant qui**: es resol pel **mateix òrgan** que va dictar l'acte.
- **Terminis per interposar-lo**: **un mes** si l'acte és **exprés**; **tres mesos** si és **presumpte** (per silenci).
- **Termini per resoldre**: **un mes**. Si no es resol, el silenci és **negatiu**.
- **Caràcter**: és **potestatiu**.

**Per què s'anomena "potestatiu"**. Perquè la persona interessada **pot triar**: o interposa el recurs de reposició, o va **directament a la via contenciosa administrativa** (els tribunals). No està obligada a fer-lo. A més, mentre estigui pendent el recurs de reposició, **no es pot acudir als tribunals**, i **no es pot interposar dos cops** el recurs de reposició contra la mateixa resolució.

## 10. El recurs extraordinari de revisió



És un recurs **excepcional**: només s'admet en **circumstàncies molt taxades** i contra actes **ferms** en via administrativa. Es presenta davant **el mateix òrgan** que va dictar l'acte. Procedeix només quan concorre alguna d'aquestes **quatre causes** (art. 125):

- Que en dictar l'acte s'hagués incorregut en **error de fet** que resulti dels mateixos documents de l'expedient.
- Que apareguin **documents de valor essencial** posteriors a l'acte, o impossibles d'aportar abans, que evidencin l'error.
- Que els documents o testimonis que van influir en l'acte hagin estat declarats **falsos per sentència judicial** ferma.
- Que l'acte s'hagués dictat com a conseqüència de **prevaricació, suborn, violència** o altra conducta punible declarada per sentència ferma.

**Terminis**: si és per **error de fet** (causa 1a), **quatre anys** des de la notificació; en la resta de casos, **tres mesos** des del coneixement dels documents o des que la sentència va quedar ferma. Es resol en **tres mesos** (silenci negatiu).

## 11. La revisió d'ofici

És la via per la qual la **mateixa Administració** expulsa de l'ordenament els actes amb vicis especialment greus, **sense necessitat que ningú la hi demani** (tot i que la persona interessada també pot instar-la). Hi ha dos supòsits bàsics:

- **Revisió d'actes nuls** (art. 106): l'Administració pot **declarar la nul·litat** dels actes que incorrin en causa de **nul·litat de ple dret**, en qualsevol moment, amb **dictamen previ favorable** del Consell d'Estat o òrgan consultiu equivalent (a Catalunya, la **Comissió Jurídica Assessora**). No té termini: es pot fer **en qualsevol moment**.
- **Declaració de lesivitat d'actes anul·lables** (art. 107): quan l'acte és **favorable** a la ciutadania però **anul·lable**, l'Administració **no el pot anul·lar ella mateixa**; primer ha de **declarar-lo lesiu** per a l'interès públic (dins de **quatre anys**) i després **impugnar-lo davant la jurisdicció contenciosa**.

**Per fixar la idea**. Els **actes nuls** (vicis gravíssims) es poden treure **directament en qualsevol moment**. Els **actes anul·lables favorables** són més "protegits": l'Administració ha de demanar-ne l'anul·lació **als tribunals** mitjançant la declaració de lesivitat.

## Glossari de termes clau

- **Procediment administratiu**: camí ordenat de tràmits que segueix l'Administració per dictar un acte.
- **Expedient**: conjunt ordenat de documents i actuacions d'un assumpte.
- **Iniciació d'ofici**: la inicia la mateixa Administració (acord, ordre superior, petició raonada o denúncia).
- **Instrucció**: fase de recollida de dades (al·legacions, prova, informes, audiència).
- **Informe preceptiu**: el que la llei obliga a demanar; **facultatiu**: el que es demana si es vol.
- **Informe vinculant**: el que s'ha de seguir obligatòriament; **no vinculant**: el que només orienta.
- **Tràmit d'audiència**: dret a veure l'expedient i al·legar abans de la resolució (10-15 dies).
- **Desistiment**: abandó de la sol·licitud (es conserva el dret).
- **Renúncia**: abandó del dret mateix.
- **Caducitat**: extinció del procediment per inactivitat.
- **Silenci administratiu**: sentit que la llei dona a la manca de resolució dins de termini.



- **Recurs d'alçada:** contra actes que no esgoten la via administrativa; el resol el superior jeràrquic.
- **Recurs de reposició:** potestatiu, contra actes que esgoten la via administrativa; el resol el mateix òrgan.
- **Recurs extraordinari de revisió:** excepcional, contra actes fets, per causes taxades.
- **Revisió d'ofici:** l'Administració treu de l'ordenament, per pròpia iniciativa, els actes nuls o lesius.

#### A l'examen (els punts que més cauen)

- Les **tres fases** són: **iniciació, instrucció i finalització**.
- El procediment s'inicia **d'ofici** o **a sol·licitud** de la persona interessada.
- Actes d'instrucció: **al·legacions, prova, informes i tràmit d'audiència**.
- Per defecte, els informes són **facultatius i no vinculants**.
- Tràmit d'audiència: termini **no inferior a 10 dies ni superior a 15**.
- Silenci en procediments **a sol·licitud**: general **positiu**; **d'ofici** amb reconeixement de drets: **desestimatori**.
- Termini general per resoldre si la norma no diu res: **tres mesos**.
- **Reposició** és **potestatiu** i el resol el **mateix òrgan**; **alçada** el resol el **superior jeràrquic**.
- Contra la resolució d'un recurs de **reposició no es pot interposar-ne un altre** de reposició.
- Norma de referència de tot el tema: **Llei 39/2015, d'1 d'octubre (LPAC)**.

#### Resum exprés (per repassar en un minut)

- Fases: **iniciació -> instrucció -> finalització** (Llei 39/2015).
- Iniciació: **d'ofici** (acord, ordre, petició raonada, denúncia) o **a sol·licitud**.
- Instrucció: al·legacions, prova (10-30 dies), informes (per defecte facultatius i no vinculants) i **audiència** (10-15 dies).
- Finalització: **resolució** o bé desistiment, renúncia, caducitat o acord.
- Silenci: **sol·licitud -> en general SÍ**; **ofici -> en general NO** (o caducitat).
- Recursos: **alçada** (superior jeràrquic, obligatori), **reposició** (mateix òrgan, potestatiu), **extraordinari de revisió** (causes taxades).
- Revisió d'ofici: actes **nuls** (en qualsevol moment) i **lesivitat** d'anul·lables favorables.

### Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quines són les tres fases del procediment administratiu comú?
- De quines maneres es pot iniciar un procediment d'ofici?
- Quins són els quatre actes d'instrucció?
- Per defecte, un informe és preceptiu o facultatiu? Vinculant o no vinculant?
- Quin termini té la persona interessada en el tràmit d'audiència?
- Si presentes una sol·licitud i no et responen dins de termini, què s'entén, en general?
- Quina diferència hi ha entre el recurs d'alçada i el de reposició? Quin és potestatiu?
- En quins casos cap el recurs extraordinari de revisió?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens la **norma oficial completa** (Llei 39/2015) per consultar-la quan vulguis aprofundir.

**7****TEMA****El pressupost de la Generalitat de Catalunya****Introducció: per què el temari inclou aquest tema**

Tota administració pública gestiona **diners públics**, i ho fa seguint un document que ho ordena tot: el **pressupost**. Si treballes a la Generalitat, gairebé qualsevol cosa que facis -comprar material, contractar un servei, pagar una nòmina- surt d'un crèdit pressupostari. Per això el pressupost no és cosa "només dels economistes": és l'eina que **autoritza la despesa** i marca què es pot fer i què no.

En aquest tema veuràs **què és el pressupost**, quins **principis** l'inspiren, com s'**estructura** (per ingressos i per despeses), com és el **cicle** que segueix cada any (elaboració, aprovació, execució i control) i què passa quan cal **modificar-lo** un cop aprovat. La norma de referència a Catalunya és el **Decret legislatiu 3/2002, de 24 de desembre**, que aprova el **Text refós de la Llei de finances públiques de Catalunya (TRLFPC)**.

Aquesta guia està dividida en **seccions plegables**: obre la que vulguis estudiar i deixa tancades les altres. Al final tens un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**.

**1. Conceptes previs: hisenda pública i activitat financera**

Abans d'entrar al pressupost, tres idees senzilles que ho fan tot més fàcil:

- **Hisenda pública**: el conjunt de drets i obligacions de contingut econòmic de l'Administració. Dit planer, **el que cobra i el que paga** el sector públic.
- **Activitat financera**: l'actuació per **obtenir ingressos** (impostos, taxes, transferències...) i **fer despeses** (serveis, inversions, personal...) per atendre les necessitats públiques.
- **Pressupost**: l'instrument que **planifica i autoritza** aquesta activitat per a un any.

A tot això s'hi lliga el **principi de legalitat pressupostària**: no es pot gastar ni un euro sense un **crèdit pressupostari** que ho empari prèviament.

**Per fixar la idea.** El pressupost no és una previsió "orientativa" de despeses: és una **autorització màxima**. Marca el sostre del que es pot gastar i la finalitat per a la qual es pot fer.

**2. Concepte i naturalesa del pressupost**

El **pressupost de la Generalitat** és l'**expressió xifrada, conjunta i sistemàtica** de:

- les **obligacions** (despeses) que, com a màxim, es poden reconèixer durant l'exercici, i
- els **drets** (ingressos) que es preveu liquidar durant el mateix període.

Fixa't en el matís, que cau molt a l'examen:

- En les **despeses**, el pressupost fixa un **límit màxim**: són **crèdits limitatius** (no es pot gastar més del que s'ha autoritzat).
- En els **ingressos**, el pressupost és una **previsió o estimació**: si entren més ingressos dels previstos, no passa res; són **estimacions**, no límits.



El pressupost té un **caràcter anual**: l'exercici pressupostari **coincideix amb l'any natural** (de l'1 de gener al 31 de desembre). A més, l'aprova el **Parlament de Catalunya** mitjançant una **lleï** (la llei de pressupostos), de manera que té **rang de llei**.

**Compte amb el parany.** Despeses = límit màxim (crèdits limitatius); ingressos = previsió estimativa. L'examen sovint inverteix els dos conceptes per fer-te caure.

### 3. Els principis pressupostaris

Els principis pressupostaris són les **regles bàsiques** que inspiren com s'elabora i s'aplica el pressupost. Són un dels punts estrella del tema. Els expliquem un per un:

#### Principi d'unitat

Tots els ingressos i totes les despeses s'han de recollir en un **únic document pressupostari**. No hi pot haver "pressupostos paral·lels" amagats: tot ha d'estar en el mateix pressupost perquè es pugui controlar i votar de manera conjunta.

#### Principi d'universalitat

El pressupost ha de recollir la **totalitat** dels ingressos i despeses, i en general per **l'import íntegre** (en brut), sense compensar uns conceptes amb altres. Va molt lligat al d'unitat: tot hi ha de constar.

#### Principi d'anualitat (o temporalitat)

El pressupost s'aprova per a un **exercici determinat** que **coincideix amb l'any natural**. Els crèdits només es poden fer servir durant aquell any. Si en acabar l'exercici no s'ha aprovat el pressupost següent, s'aplica la **pròrroga automàtica** de l'últim aprovat.

#### Principi d'especialitat

És potser el més important per a la feina diària. Significa que els crèdits **estan especialitzats**: només es poden gastar **per a la finalitat concreta** per a la qual s'han autoritzat. Té tres vessants:

- **Especialitat qualitativa**: el crèdit s'ha de destinar **exactament a la finalitat** prevista (no es pot fer servir un crèdit de "material" per pagar "personal").
- **Especialitat quantitativa**: no es pot gastar **més import** del crèdit autoritzat.
- **Especialitat temporal**: el crèdit s'ha de gastar **dins de l'exercici** corresponent.

#### Principi d'equilibri pressupostari

El pressupost s'ha de presentar **equilibrat** o amb superàvit: les despeses no haurien de superar els ingressos previstos.

#### Principi d'estabilitat pressupostària

Lligat a la normativa estatal i europea, exigeix que les administracions mantinguin una situació d'**equilibri o superàvit** i controlin el dèficit i el deute públic. És un principi que ha guanyat força en les darreres dècades.

**Truc de memòria.** Els que més cauen són **unitat, universalitat, anualitat i especialitat**. De l'especialitat, recorda les tres "qües": **qualitativa** (per a què), **quantitativa** (quant) i **temporal** (**quan**).



## 4. L'estructura del pressupost: les classificacions

El pressupost no és una llista desordenada de xifres: s'ordena segons diverses **classificacions** que responen a preguntes diferents. Les principals són:

- **Classificació orgànica** - respon a **qui** gasta (quin departament, organisme o entitat).
- **Classificació econòmica** - respon a **com** o **en què** es gasta o s'ingressa (es divideix en **capítols, articles, conceptes i subconceptes**).
- **Classificació funcional o per programes** - respon a **per a què** es gasta (quina finalitat o política pública: salut, educació, justícia...).

La més clàssica per a l'examen és la **classificació econòmica per capítols**, que veiem a continuació.

## 5. La classificació econòmica per capítols

El pressupost es divideix en **capítols numerats**. Hi ha capítols d'**ingressos** i capítols de **despeses**. Has de saber **a quin capítol correspon cada cosa**, perquè és una pregunta molt típica.

### Estat de despeses

Les **despeses** s'agrupen en aquests capítols:

- **Capítol 1 - Despeses de personal** (sous, salaris, cotitzacions socials...).
- **Capítol 2 - Despeses corrents en béns i serveis** (material, subministraments, lloguers...).
- **Capítol 3 - Despeses financeres** (interessos del deute).
- **Capítol 4 - Transferències corrents** (subvencions per a despesa corrent).
- **Capítol 5 - Fons de contingència** i altres imprevistos.
- **Capítol 6 - Inversions reals** (obres, infraestructures, béns d'inversió...).
- **Capítol 7 - Transferències de capital** (aportacions destinades a inversió).
- **Capítol 8 - Actius financers** (adquisició de títols, préstecs concedits...).
- **Capítol 9 - Passius financers** (amortització del deute).

Una manera senzilla d'agrupar-los: els **capítols 1 a 5** són **operacions corrents** (el dia a dia); els **6 i 7**, **operacions de capital** (inversions); i els **8 i 9**, **operacions financeres**.

### Estat d'ingressos

Els **ingressos** segueixen una numeració semblant:

- **Capítol 1 - Impostos directes** (IRPF, successions...).
- **Capítol 2 - Impostos indirectes** (IVA, transmissions patrimonials...).
- **Capítol 3 - Taxes, venda de béns i serveis i altres ingressos**.
- **Capítol 4 - Transferències corrents**.
- **Capítol 5 - Ingressos patrimonials** (rendes del patrimoni).
- **Capítol 6 - Alienació d'inversions reals** (venda de patrimoni).
- **Capítol 7 - Transferències de capital**.
- **Capítol 8 - Actius financers**.
- **Capítol 9 - Passius financers** (endeutament, emissió de deute).

**Important per a oposicions.** Memoritza com a mínim: despeses de **personal = capítol 1**, **inversions reals = capítol 6**; i en ingressos, **taxes i altres ingressos = capítol 3**. Són les preguntes de capítols que més surten.



## 6. El cicle pressupostari

El pressupost segueix cada any un **cicle** amb quatre grans fases. Saber-ne l'ordre i qui intervé en cada una és bàsic:

### Fase 1 - Elaboració

La prepara el **Govern (Consell Executiu)**, sota la direcció del **departament competent en matèria d'economia i finances**. Cada departament fa la seva proposta i el departament d'economia les integra en un **avantprojecte**, que el Govern aprova com a **projecte de llei de pressupostos**.

### Fase 2 - Aprovació (discussió i votació)

El projecte es presenta al **Parlament de Catalunya**, que el **debateix, l'esmena i l'aprova** mitjançant la **lleï de pressupostos**. És una competència del Parlament: el Govern proposa, però **qui aprova el pressupost és el Parlament**.

**La pròrroga.** Si l'1 de gener el pressupost nou no està aprovat, es considera **prorrogat automàticament** el de l'exercici anterior fins que s'aprovi el nou. Així no es queda l'Administració sense pressupost.

### Fase 3 - Execució

És posar en marxa el pressupost: **gastar i ingressar** d'acord amb el que s'ha aprovat. L'execució de la despesa segueix unes fases ordenades:

- **Autorització de la despesa (A)** - es reserva el crèdit per a una finalitat.
- **Disposició o compromís (D)** - es compromet la despesa amb un tercer concret.
- **Reconeixement de l'obligació (O)** - es reconeix el deute perquè el servei o bé ja s'ha rebut.
- **Ordenació del pagament (P)** - s'ordena pagar; després es fa el pagament material.

Una regla d'or de l'execució: el **principi d'especialitat** mana sempre. Cada despesa s'ha d'imputar al crèdit que li correspon, sense passar-se de l'import ni canviar-ne la finalitat.

### Fase 4 - Control

Un cop executat (i durant l'execució), el pressupost se sotmet a **control**. El veiem amb detall a la secció següent.

## 7. El control pressupostari

Controlar el pressupost vol dir **comprovar que els diners públics s'han gastat bé**: amb crèdit suficient, per a la finalitat prevista i complint la legalitat.

### Segons el moment

- **Control previ** - abans de fer la despesa (la **Intervenció** comprova que hi ha crèdit i que l'acte és correcte abans d'autoritzar-lo).
- **Control posterior** - un cop feta la despesa, per verificar com s'ha executat.

### Segons qui el fa

- **Control intern** - el fa la mateixa Administració, a través de la **Intervenció General**, mitjançant la **funció interventora** (fiscalització dels actes amb repercussió econòmica) i l'auditoria pública.
- **Control extern** - el fan òrgans **independents**: la **Sindicatura de Comptes de Catalunya**, que



**fiscalitza** la gestió econòmica del sector públic català, i el **Parlament**, que exerceix el control polític (entre altres, amb l'aprovació del **Compte general**).

**Per fixar la idea.** Control **intern** = la Intervenció (dins de l'Administració). Control **extern** = la Sindicatura de Comptes i el Parlament (des de fora).

## 8. Els crèdits pressupostaris i les seves característiques

Un **crèdit pressupostari** és la **quantitat assignada** a una finalitat concreta dins de l'estat de despeses. Recorda'n les característiques bàsiques (deriven de l'especialitat):

- Són **limitatius**: no es pot gastar més de l'import autoritzat.
- Estan **vinculats a una finalitat**: només es poden destinar al que s'ha previst.
- Tenen **caràcter temporal**: s'han de fer servir dins de l'exercici.

A partir d'aquí, hi ha crèdits amb un règim especial:

- **Crèdit ampliable** - un crèdit que, **excepcionalment i si la llei ho preveu**, pot augmentar el seu import en funció de determinats ingressos o obligacions (per exemple, perquè una norma així ho permet).
- **Crèdit no ampliable** - el cas general: el seu import és fix i no es pot superar sense una modificació formal.

Aquesta distinció és clau per entendre les modificacions de la secció següent.

## 9. Les modificacions de crèdit

Un cop aprovat el pressupost, de vegades cal **canviar-lo** perquè apareixen necessitats noves o el crèdit previst no n'hi ha prou. Aquestes alteracions són les **modificacions de crèdit** i estan **taxades** (només es poden fer les que preveu la llei) i sotmeses a controls. Les principals:

### Crèdits extraordinaris

S'autoritzen quan cal fer una despesa **per a la qual no hi ha cap crèdit** al pressupost (una finalitat **nova** que no estava prevista).

### Suplements de crèdit

S'autoritzen quan **sí que existeix** un crèdit per a aquella finalitat, però és **insuficient i no ampliable**. És a dir, la finalitat ja hi era, però fa falta **més diners**.

**Compte amb el parany.** Crèdit extraordinari = la finalitat **no existia** (crèdit zero). Suplement de crèdit = la finalitat **existia** però el crèdit és **insuficient i no ampliable**. L'examen barreja sovint els dos.

### Ampliacions de crèdit

Augmenten l'import d'un crèdit que la llei ha declarat **ampliable** (vist a la secció anterior).

### Transferències de crèdit

Traslladen import **d'una partida a una altra** sense alterar la xifra total del pressupost. Tenen **límits**: en general no es poden fer entre determinats capítols o àmbits sense restriccions, justament per respectar el principi d'especialitat.

### Generació de crèdit



Permet **crear o augmentar** crèdits a partir d'**ingressos no previstos** inicialment (per exemple, una subvenció o una aportació que arriba després d'aprovar el pressupost).

### Incorporació de romanents

Permet **passar a l'exercici següent** crèdits que no s'han gastat (romanents) en determinats casos previstos per la norma, tot i el principi d'anualitat.

**Truc de memòria.** Si **no hi havia crèdit** -> crèdit **extraordinari**. Si **n'hi havia poc** i no és ampliable -> **suplement**. Si **moc diners de lloc** sense canviar el total -> **transferència**. Si **entren ingressos nous** -> **generació**.

## 10. El marc normatiu: el TRLFPC i l'Estatut

Per situar-ho tot, recorda les dues referències normatives bàsiques:

- El **Decret legislatiu 3/2002, de 24 de desembre**, que aprova el **Text refós de la Llei de finances públiques de Catalunya (TRLFPC)**. Regula el pressupost, els crèdits, les modificacions i el control a Catalunya. (En ser un **decret legislatiu**, és una norma **amb rang de llei** que aprova el Govern per delegació del Parlament.)
- L'**Estatut d'autonomia de Catalunya**, que en el seu títol de **finançament** estableix les bases de l'autonomia financera de la Generalitat i la potestat d'aprovar el seu propi pressupost.

### Glossari de termes clau

- **Pressupost**: expressió xifrada, conjunta i sistemàtica de les despeses màximes i dels ingressos previstos per a un exercici.
- **Exercici pressupostari**: període de vigència del pressupost; coincideix amb l'any natural.
- **Crèdit pressupostari**: import assignat a una finalitat de despesa concreta; té caràcter limitatiu.
- **Crèdit limitatiu**: crèdit que no es pot superar (a diferència de les estimacions d'ingressos).
- **Principi d'especialitat**: els crèdits només es poden gastar en la finalitat (qualitativa), per l'import (quantitativa) i dins de l'exercici (temporal) autoritzats.
- **Pròrroga pressupostària**: aplicació automàtica del pressupost anterior si el nou no s'ha aprovat l'1 de gener.
- **Crèdit extraordinari**: modificació per a una finalitat sense cap crèdit previ.
- **Suplement de crèdit**: modificació quan el crèdit existent és insuficient i no ampliable.
- **Transferència de crèdit**: trasllat d'import entre partides sense alterar el total.
- **Funció interventora**: control intern dels actes amb repercussió econòmica, a càrrec de la Intervenció General.
- **TRLFPC**: Text refós de la Llei de finances públiques de Catalunya (Decret legislatiu 3/2002).

### A l'examen (els punts que més cauen)

- La norma reguladora és el **Decret legislatiu 3/2002, de 24 de desembre (TRLFPC)**.
- El pressupost té **caràcter anual** i coincideix amb l'**any natural**.
- Despeses = **límit màxim** (crèdits limitatius); ingressos = **previsió** (estimacions).
- Principis: **unitat, universalitat, anualitat, especialitat, equilibri i estabilitat**.
- L'**especialitat** té tres vessants: **qualitativa, quantitativa i temporal**.
- Despeses de **personal** = **capítol 1**; **inversions reals** = **capítol 6**.



- Ingressos: **taxes i altres ingressos = capítol 3**.
- **Suplement de crèdit** = crèdit insuficient i no ampliable; **crèdit extraordinari** = finalitat sense crèdit previ.
- Aprova el pressupost el **Parlament**; l'elabora el **Govern**.
- Control **intern** = Intervenció; control **extern** = Sindicatura de Comptes i Parlament.

## Resum exprés (per repassar en un minut)

- Pressupost = expressió xifrada de despeses (límit) i ingressos (previsió); **anual** (any natural); **Ilei** del Parlament.
- Norma: **Decret legislatiu 3/2002** (TRLFPC) + Estatut (finançament).
- Principis: **unitat, universalitat, anualitat, especialitat (qualitativa/quantitativa/temporal), equilibri i estabilitat**.
- Estructura econòmica per capítols: despeses (1 personal, 2 béns i serveis, 6 inversions...); ingressos (1 directes, 2 indirectes, 3 taxes...).
- Cicle: **elaboració (Govern) -> aprovació (Parlament) -> execució (A-D-O-P) -> control**.
- Modificacions: crèdit extraordinari, suplement, ampliació, transferència, generació, incorporació de romanents.
- Control: intern (Intervenció) i extern (Sindicatura de Comptes i Parlament).

## Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quina norma regula el pressupost de la Generalitat? De quin any és?
- Quina diferència hi ha entre un **crèdit extraordinari** i un **suplement de crèdit**?
- Què vol dir que els crèdits de despesa són **limitatius** i les xifres d'ingressos, **estimatives**?
- Enumera les tres vessants del **principi d'especialitat**.
- A quin capítol de despeses van els sous del personal? I les inversions reals?
- Qui **elabora** el pressupost i qui l'**aprova**?
- Quina diferència hi ha entre control **intern** i control **extern**?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens la **normativa oficial** (Decret legislatiu 3/2002 i l'Estatut) per consultar-la quan vulguis aprofundir.

**8****TEMA****La funció pública****Introducció: per què el temari arriba aquí**

Quan superis l'oposició passaràs a formar part de l'**Administració pública**. La relació que t'unirà a la Generalitat no serà un contracte laboral com el d'una empresa privada, sinó una **relació especial regulada pel dret administratiu**. Aquest tema explica les **regles del joc** d'aquesta relació: qui són els empleats públics, com s'hi accedeix, com s'ocupen els llocs, en quines situacions pots estar i com pots progressar.

És un tema molt rendible perquè, a banda d'entrar a l'examen, et parla **directament de tu**: del cos al qual aspirem (el **cos auxiliar administratiu, subgrup C2**) i de com hi arribaràs. Tot gira al voltant de dues normes: el **Reial decret legislatiu 5/2015** (l'EBEP, bàsic per a tot l'Estat) i el **Decret legislatiu 1/1997** (la funció pública de Catalunya).

Aquesta guia està dividida en **seccions plegables**: obre la que vulguis estudiar i deixa tancades les altres per no perdre't. Al final tens un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**.

**1. Conceptes previs: dues normes i una piràmide**

Abans d'entrar en matèria, situa el marc normatiu, perquè l'examen sovint pregunta **quina norma regula què**:

- **EBEP** - el **Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre**, que aprova el **Text refós de l'Estatut bàsic de l'empleat públic** (TREBEP). És **legislació bàsica de l'Estat**: fixa el mínim comú per a totes les administracions públiques espanyoles.
- **Funció pública de Catalunya** - el **Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre**, que refon els preceptes vigents en matèria de funció pública de Catalunya. **Desenvolupa i completa** l'EBEP per a l'Administració de la Generalitat.

**Per fixar la idea.** L'EBEP marca les **bases** (què val per a tothom) i la norma catalana **les desenvolupa** per a la Generalitat. Si una pregunta diu "norma bàsica estatal", la resposta és l'**EBEP (RDL 5/2015)**; si diu "a Catalunya", pensa en el **DL 1/1997**.

Recorda també un concepte que travessa tot el tema: el **principi de mèrit i capacitat**. L'accés, la provisió i la carrera s'han de regir sempre per criteris objectius, mai per favoritisme. Aquesta idea connecta amb l'**article 23.2 de la Constitució**, que reconeix el dret a accedir en condicions d'igualtat a les funcions i els càrrecs públics.

**2. Les classes d'empleats públics**

L'**article 8 de l'EBEP** defineix els **empleats públics** com les persones que exerceixen funcions retribuïdes a les administracions públiques al servei dels interessos generals. I els classifica en **cinc categories** que has de saber distingir:



## Funcionaris de carrera

Són els empleats que, en virtut d'un **nomenament legal**, estan vinculats a l'Administració per una **relació estatutària regulada pel dret administratiu** per exercir serveis professionals retribuïts de caràcter permanent:

- La relació és **permanent** i gaudeixen d'**inamovibilitat** en la condició de funcionari.
- Es regeixen pel dret administratiu, **no pel dret laboral**.
- El **cos auxiliar administratiu** és un cos de funcionaris de carrera.

## Funcionaris interins

Són els que, **per raons expressament justificades de necessitat i urgència**, es nomenen per exercir funcions pròpies de funcionaris de carrera quan es dóna alguna d'aquestes circumstàncies: existència de **places vacants** que no es poden cobrir per funcionaris de carrera, **substitució transitòria** dels titulars, execució de **programes de caràcter temporal** o **excés o acumulació de tasques**. La seva relació és **temporal**.

## Personal laboral

Són els que, en virtut d'un **contracte de treball** formalitzat per escrit, presten serveis retribuïts a l'Administració. Es regeixen pel **dret laboral** (no per l'administratiu). Poden ser:

- **Fix** - relació laboral indefinida obtinguda després d'un procés selectiu.
- **Indefinit** - situació consolidada sense procés selectiu regular.
- **Temporal** - vinculat a una durada determinada.

## Personal eventual

És el que, en virtut d'un nomenament i amb caràcter **no permanent**, només fa funcions expressament qualificades de **confiança o assessorament especial**. El seu nomenament i cessament són **lliures**; cessa automàticament quan cessa l'autoritat a qui dóna suport. **No constitueix mèrit** per a l'accés a la funció pública.

## Personal directiu professional

És el que desenvolupa **funcions directives professionals** d'acord amb els principis d'**eficàcia, eficiència i responsabilitat**. La seva designació atén criteris de **competència professional** i la seva actuació se sotmet a avaluació.

**Compte amb el parany.** Funcionaris (de carrera i interins) -> **relació estatutària**, dret administratiu. Personal laboral -> **contracte**, dret laboral. L'examen confon sovint aquests dos règims.

## 3. Els grups de classificació professional

L'**article 76 de l'EBEP** ordena els cossos i escales de funcionaris en **grups de classificació professional** segons la **titulació exigida** per accedir-hi. És una de les preguntes més freqüents:

- **Grup A** - titulació universitària. Es divideix en dos subgrups:
  - **Subgrup A1** - exigeix el títol universitari de **grau** (funcions de gestió, direcció, tècnics superiors).
  - **Subgrup A2** - exigeix també títol universitari de grau, per a funcions de caràcter tècnic de suport.
- **Grup B** - exigeix el títol de **tècnic superior** (formació professional de grau superior).
- **Grup C** - es divideix en dos subgrups:



- **Subgrup C1** - exigeix el títol de **batxiller o tècnic**.
- **Subgrup C2** - exigeix el títol de **graduat en ESO** (educació secundària obligatòria).

**Això et toca de prop.** El **cos auxiliar administratiu pertany al subgrup C2**: s'hi accedeix amb el títol de **graduat en ESO** (o equivalent). El cos administratiu (superior) és del **subgrup C1**. No els confonguis.

Mentre no es desplegui plenament la nova classificació, l'EBEP preveu una **correspondència transitòria** amb els antics grups (A, B, C, D, E). A efectes pràctics, recorda l'equivalència del teu cos: l'antic **grup D** es correspon amb l'actual **subgrup C2**.

## 4. L'accés a la funció pública: igualtat, mèrit i capacitat

### Els principis rectors

L'**article 55 de l'EBEP** estableix que tots els ciutadans tenen dret a accedir a l'ocupació pública d'acord amb els principis constitucionals d'**igualtat, mèrit i capacitat**. Els processos selectius han de respectar, a més:

- **Publicitat** de les convocatòries i les seves bases.
- **Transparència i imparcialitat** dels òrgans de selecció.
- **Independència i discrecionalitat tècnica** dels tribunals.
- **Adequació** entre el contingut dels processos i les funcions a desenvolupar.
- **Agilitat**, sens perjudici de l'objectivitat.

### Requisits per participar

Per poder participar en els processos selectius (art. 56 EBEP) cal, amb caràcter general:

- Tenir la **nacionalitat espanyola** (amb les excepcions previstes per a nacionals d'altres estats de la UE i altres supòsits).
- Tenir **16 anys** complerts i no superar l'edat màxima de jubilació forçosa.
- Posseir la **titulació** exigida.
- **No haver estat separat** del servei de cap administració ni inhabilitat per a l'exercici de funcions públiques.
- Tenir la **capacitat funcional** per acomplir les tasques.

A Catalunya, a més, cal acreditar el **coneixement de la llengua catalana** (i, si escau, de l'occità a l'Aran) amb el **nivell exigít a cada cos o escala**, així com el coneixement del castellà per als aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola.

### Els sistemes selectius

L'**article 61 de l'EBEP** preveu tres sistemes de selecció de **personal funcionari**:

- **Oposició** - consisteix en la realització d'una o més **proves** per determinar la capacitat i l'aptitud dels aspirants i fixar-ne l'ordre de prelatió.
- **Concurs** - consisteix en la **valoració de mèrits** establerts a la convocatòria. És de caràcter excepcional per al personal funcionari.
- **Concurs oposició** - combina **proves** (fase d'oposició) i **valoració de mèrits** (fase de concurs). És el sistema més habitual.

**Pregunta clàssica.** La **lliure designació NO és un sistema de selecció** (és un sistema de provisió de llocs,



com veuràs a la secció següent). Tampoc ho és l'antiguitat per si sola. Recorda els tres: oposició, concurs i concurs oposició.

## L'oferta d'ocupació pública

L'Administració fa públiques les places que vol cobrir mitjançant l'**oferta d'ocupació pública** (OOP), que s'ha d'aprovar i publicar anualment i que conté les necessitats de recursos humans amb assignació pressupostària que s'han de proveir mitjançant la incorporació de personal nou.

## 5. La provisió de llocs de treball i la mobilitat

Una cosa és **accedir** a la funció pública (entrar-hi) i una altra és **proveir** un lloc concret (col·locar-s'hi un cop ja ets funcionari). L'**article 78 de l'EBEP** estableix els sistemes ordinaris de provisió:

- **Concurs** - és el sistema **normal** de provisió. Es valoren els **mèrits i les capacitats** i, si escau, les aptituds dels candidats segons un barem objectiu i predeterminat.
- **Lliure designació** amb convocatòria pública - s'aplica a llocs de **caràcter directiu o de especial responsabilitat i confiança**. L'òrgan competent aprecia lliurement la idoneïtat del candidat.

A més dels sistemes ordinaris, hi ha altres formes de mobilitat i provisió:

- **Comissió de serveis** - ocupació temporal d'un lloc vacant per necessitats del servei, mentre no es cobreix de manera definitiva.
- **Permuta** - intercanvi de llocs entre dos funcionaris que compleixen determinats requisits.
- **Redistribució i reassignació d'efectius** - per adaptar les plantilles a les necessitats organitzatives.
- **Mobilitat per canvi d'adscripció** o per motius de salut, entre d'altres.

**No ho confonguis.** **Selecció** = entrar a la funció pública (oposició, concurs, concurs oposició). **Provisió** = ocupar un lloc concret essent ja funcionari (concurs i lliure designació). La **lliure designació** apareix a la provisió, **no** a la selecció.

## 6. Les situacions administratives

Un funcionari de carrera no sempre està treballant de manera efectiva al seu lloc. L'**article 85 de l'EBEP** regula les **situacions administratives** en què es pot trobar:

- **Servei actiu** - la situació normal: el funcionari presta serveis efectius i gaudeix de tots els drets i deures.
- **Serveis especials** - quan ocupa càrrecs que justifiquen apartar-lo temporalment del lloc (per exemple, càrrecs electius, alts càrrecs, missions internacionals). Conserva el dret a la **reserva del lloc** i se li computa el temps a efectes d'antiguitat i drets passius.
- **Servei en altres administracions públiques** - quan, per processos de transferència o per obtenir un lloc per concurs, passa a prestar serveis en una altra administració.
- **Excedència** - té diverses modalitats:
- **Voluntària per interès particular** - a petició pròpia, complets certs requisits; **no** computa antiguitat ni reserva el lloc.
- **Voluntària per agrupació familiar** - quan el cònjuge resideix en una altra localitat per haver obtingut un lloc.
- **Per cura de familiars** - per tenir cura d'un fill o d'un familiar dependent; **sí** que computa antiguitat i



reserva el lloc durant un període.

- **Per raó de violència de gènere** o de **violència terrorista** - amb una protecció reforçada.
- **Suspensió de funcions** - pot ser **provisional** (durant la tramitació d'un procediment) o **ferma** (com a sanció disciplinària). El funcionari queda privat temporalment de l'exercici de les seves funcions i dels drets inherents.

**Per orientar-te.** La diferència clau entre excedències és si **conserven la reserva del lloc i computen antiguitat**. La voluntària per interès particular és la més "desvinculada"; les de cura de familiars i violència de gènere són les més protegides.

## 7. L'adquisició i la pèrdua de la condició de funcionari

### Com s'adquireix

La **condició de funcionari de carrera** s'adquireix (art. 62 EBEP) pel compliment successiu d'aquests requisits:

- **Superació del procés selectiu.**
- **Nomenament** per l'òrgan o autoritat competent, que es publica al diari oficial corresponent.
- **Acte d'acatament** de la Constitució i, si escau, de l'Estatut d'autonomia, i de la resta de l'ordenament jurídic.
- **Presa de possessió** dins el termini establert.

### Com es perd

La **condició de funcionari de carrera** es perd (art. 63 EBEP) per:

- **Renúncia** voluntària, manifestada per escrit.
- **Pèrdua de la nacionalitat** que va servir de títol per al nomenament.
- **Jubilació total** del funcionari.
- **Sanció disciplinària de separació del servei** (de caràcter ferm).
- **Pena principal o accessòria d'inhabilitació** absoluta o especial per a càrrec públic.

## 8. La carrera professional i la promoció

L'**article 16 de l'EBEP** reconeix el dret dels funcionaris de carrera a la **carrera professional**, definida com el **conjunt ordenat d'oportunitats d'ascens i expectatives de progrés professional** d'acord amb els principis d'igualtat, mèrit i capacitat. La carrera pot articular-se de diverses maneres:

- **Carrera horitzontal** - progressió de grau, categoria o escalons **sense canviar de lloc de treball**, mitjançant la valoració de la trajectòria, el rendiment i els coneixements adquirits.
- **Carrera vertical - ascens** en l'estructura de llocs de treball mitjançant els sistemes de provisió.
- **Promoció interna vertical** - accés des d'un cos o escala d'un **subgrup inferior a un de superior** (per exemple, d'auxiliar administratiu C2 a administratiu C1).
- **Promoció interna horitzontal** - accés a cossos o escales del **mateix subgrup**.

La **promoció interna** s'efectua mitjançant processos selectius que garanteixen els principis d'igualtat, mèrit i capacitat, i exigeix reunir els requisits, tenir una **antiguitat mínima** com a funcionari i superar les proves. És la via per la qual molts auxiliars administratius (C2) promocionen al cos administratiu (C1).

**Idea clau.** La carrera professional és un **dret** de l'empleat públic. Per a tu, la via natural de progrés serà la



**promoció interna** del subgrup C2 al C1, sense haver de competir en el torn lliure des de fora.

## Glossari de termes clau

- **Empleat públic:** persona que exerceix funcions retribuïdes a una administració al servei de l'interès general (art. 8 EBEP).
- **Funcionari de carrera:** empleat vinculat a l'Administració per una **relació estatutària permanent** regulada pel dret administratiu.
- **Funcionari interí:** empleat nomenat de manera **temporal** per raons de necessitat i urgència.
- **Personal laboral:** empleat vinculat per **contracte de treball** i regit pel dret laboral.
- **Relació estatutària:** vincle de servei regulat pel dret administratiu (propi dels funcionaris), diferent del contracte laboral.
- **Selecció:** conjunt de processos per **entrar** a la funció pública (oposició, concurs, concurs oposició).
- **Provisió:** procediment per **ocupar un lloc** concret essent ja funcionari (concurs i lliure designació).
- **Oferta d'ocupació pública (OOP):** instrument anual que recull les places que es volen cobrir.
- **Situació administrativa:** estatus en què es pot trobar un funcionari (servei actiu, serveis especials, excedència, suspensió...).
- **Carrera professional:** conjunt ordenat d'oportunitats d'ascens i progrés segons igualtat, mèrit i capacitat.
- **Promoció interna:** accés a un cos o escala superior (o del mateix subgrup) des de la condició de funcionari.

## A l'examen (els punts que més cauen)

- La norma **bàsica estatal** és l'**EBEP, RDL 5/2015, de 30 d'octubre**; a Catalunya, el **DL 1/1997**.
- Els **funcionaris de carrera** tenen una **relació estatutària** regulada pel **dret administratiu**; el **personal laboral**, una relació **contractual** regida pel dret laboral.
- Cinc classes d'empleats: de carrera, interins, **laboral**, **eventual** i **directiu professional**.
- Grups: **A (A1, A2), B i C (C1, C2)**. El **cos auxiliar administratiu** és **subgrup C2** (títol d'ESO).
- Sistemes de **selecció:** **oposició, concurs i concurs oposició**. La **lliure designació NO** és un sistema de selecció.
- Sistemes de **provisió:** **concurs** (normal) i **lliure designació**.
- L'accés es regeix pels principis d'**igualtat, mèrit i capacitat** (art. 23.2 CE).
- A Catalunya cal acreditar el **coneixement del català** segons el nivell del cos o escala.
- La condició de funcionari es perd per renúncia, pèrdua de nacionalitat, jubilació, separació del servei i inhabilitació.

## Resum exprés (per repassar en un minut)

- Marc: **EBEP (RDL 5/2015)** bàsic + **DL 1/1997** a Catalunya.
- Classes d'empleats: **carrera, interins, laboral, eventual, directiu**.
- Funcionari = relació **estatutària** (dret administratiu); laboral = **contracte**.
- Grups: **A1, A2, B, C1, C2**. Auxiliar administratiu = **C2** (ESO).
- Accés: **igualtat, mèrit i capacitat**; sistemes **oposició / concurs / concurs oposició**; cal el **català**.
- Provisió: **concurs** (normal) i **lliure designació**.
- Situacions: **servei actiu, serveis especials, excedència, suspensió**.
- Carrera: **horitzontal i vertical**; progrés del C2 al C1 via **promoció interna**.



## Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quines són les **cinc classes** d'empleats públics segons l'EBEP?
- Quina diferència hi ha entre un **funcionari de carrera** i el **personal laboral** pel que fa al règim jurídic?
- A quin **subgrup** de classificació pertany el cos auxiliar administratiu i quina titulació exigeix?
- Quins són els **tres sistemes de selecció** de personal funcionari? La lliure designació n'és un?
- Quins són els **dos sistemes de provisió** de llocs de treball?
- En què es diferencien una **excedència voluntària per interès particular** i una **per cura de familiars**?
- Per quines causes es **perd la condició** de funcionari de carrera?
- Què és la **promoció interna** i com et serviria per passar del subgrup C2 al C1?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens les **normes oficials completes** (l'EBEP i la normativa catalana de funció pública) per consultar-les quan vulguis aprofundir.

**9****TEMA****Atenció a la ciutadania i comunicació interpersonal****Introducció: per què aquest tema és el cor de la teva feina**

Com a **auxiliar administratiu** de la Generalitat, la part més visible de la teva feina serà **atendre persones**: ciutadans que vénen a informar-se, a presentar una sol·licitud, a queixar-se o a demanar ajuda. Per això aquest tema no és teòric: és la **caixa d'eines pràctica** de cada dia. Aprenderàs com es comunica una persona amb una altra, què és la **comunicació verbal i no verbal**, com **escoltar de debò**, com dir les coses amb **assertivitat** i com gestionar **canals presencials, telefònics i telemàtics** i les **queixes** sense perdre la calma.

L'**atenció a la ciutadania** és la funció mitjançant la qual l'Administració **informa, orienta i tramita** les peticions de les persones. A la Generalitat s'estructura en **tres canals principals**: el **presencial** (Oficines d'Atenció Ciutadana i el telèfon **012**), el **telefònic** i el **telemàtic** (web Gencat i seu electrònica). Darrere de tot hi ha un dret reconegut: el **dret a una bona administració** i a uns serveis de qualitat.

Aquesta guia està dividida en **seccions plegables**: obre la que vulguis estudiar i deixa tancades les altres per no perdre't. Al final tens un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**.

**1. Conceptes previs: què és comunicar-se**

Comunicar no és només "parlar". És un **procés** en què una persona transmet informació a una altra i n'obté una resposta. Tres idees senzilles primer:

- **Informar** és donar dades (un horari, un requisit, un termini).
- **Orientar** és ajudar la persona a entendre què ha de fer i com.
- **Atendre** és tot el conjunt: rebre, escoltar, informar, orientar i tramitar amb **respecte i qualitat**.

L'atenció a la ciutadania té una dimensió **doble**. D'una banda és un **dret** de la persona; de l'altra és una **obligació** de l'Administració i, per tant, una **responsabilitat teva**. Cada vegada que atens algú, ets **la cara de la Generalitat** per a aquella persona.

**Per fixar la idea.** La ciutadania no veu organigrames ni lleis: et veu **a tu**. Una bona atenció genera confiança en tota l'Administració; una mala atenció la deteriora, encara que la resta funcioni perfectament.

**2. Els elements de la comunicació**

Tota comunicació, per senzilla que sembli, té sempre els mateixos **elements**. Conèixe'ls t'ajuda a detectar **on falla** quan no t'entenen:

- **Emissor**: qui envia el missatge (tu, quan informes; el ciutadà, quan demana).
- **Receptor**: qui el rep i l'interpreta.
- **Missatge**: la informació que es vol transmetre.
- **Codi**: el sistema de signes compartit (la llengua, els gestos). Si l'emissor i el receptor no comparteixen codi, no hi ha comunicació.



- **Canal:** el mitjà físic pel qual viatja el missatge (la veu, el telèfon, el correu electrònic, l'imprès).
- **Context:** la situació en què es produeix (una oficina concorreguda, una trucada, un tràmit urgent).
- **Retroalimentació (feedback):** la resposta del receptor, que confirma a l'emissor si el missatge ha arribat i s'ha entès.

A més, sovint hi ha **soroll**: qualsevol interferència que dificulta la comunicació. Pot ser **físic** (un ambient sorollós), **semàntic** (paraules tècniques que el ciutadà no entén) o **psicològic** (nervis, presses, prejudicis).

**Truc pràctic.** La majoria de problemes d'atenció són **problemes de codi o de soroll**: l'empleat fa servir massa argot administratiu (codi) o la persona ve enfadada i no escolta (soroll psicològic). Detectar-ho et permet **adaptar el missatge**.

### 3. Comunicació verbal i no verbal

Quan ens comuniquem cara a cara, no només compten les paraules. Es distingeixen **dos grans tipus** de comunicació.

#### Comunicació verbal

És la que es fa amb **paraules**, orals o escrites. Per a una bona atenció:

- Fes servir un **llenguatge clar i senzill**, evitant l'argot jurídic innecessari.
- Adapta el **vocabulari** al nivell de la persona.
- Sigues **concret**: terminis, documents, passos.
- Cuida la **cortesia verbal** (salutacions, "si us plau", "gràcies").

#### Comunicació no verbal

És tot el que transmetem **sense paraules**: gestos, mirada, to de veu, postura. Té un **pes enorme**: s'estima que **més del 60% de la informació** en la comunicació interpersonal es transmet de manera **no verbal**. Es divideix en tres grans àmbits:

- **Kinèsica**: l'estudi del significat dels **gestos i moviments corporals** (mirada, somriure, postura, moviments de mans). Una mirada atenta i un somriure transmeten acollida.
- **Proxèmica**: l'ús de l'**espai i la distància** entre les persones. Respectar l'espai personal del ciutadà evita incomoditat.
- **Paralingüística**: els elements **vocals** que acompanyen la paraula sense ser paraula: el **to**, el **volum**, la **velocitat**, les pauses i els silencis.

**Compte amb el parany.** L'examen pregunta sovint per la **kinèsica** (gestos i moviments corporals). No la confonguis amb la **proxèmica** (distància i espai) ni amb la **paralingüística** (to i veu).

Una regla d'or: la comunicació verbal i la no verbal han de ser **coherents**. Si dius "el puc ajudar de seguida" però mires el rellotge i sospires, el missatge real que arriba és el contrari.

### 4. L'escolta activa

Escoltar no és el mateix que **sentir**. **Sentir** és captar sons; **escoltar activament** és parar atenció plena per **entendre** el que l'altre vol dir, també allò que no diu amb paraules.

Tècniques d'escolta activa que has de dominar:



- **Mostrar atenció:** contacte visual, assentir, postura orientada cap a la persona.
- **No interrompre:** deixa que la persona acabi d'explicar-se.
- **Parafrasejar:** repetir amb les teves paraules el que ha dit ("Lavors, el que necessita és...") per confirmar que ho has entès.
- **Fer preguntes** obertes per obtenir més informació i tancades per concretar.
- **Reflectir els sentiments:** reconèixer l'estat emocional ("Entenc que això l'amoïna").
- **Resumir** al final per assegurar acords.

**Per fixar la idea.** L'escolta activa **estalvia errors:** si entens bé què vol la persona des del principi, no la fas anar i venir, no obres tràmits equivocats i transmits que **t'importa**. És la base de tota bona atenció.

## 5. L'assertivitat i la comunicació eficaç

L'assertivitat és la capacitat d'**expressar opinions, sentiments i drets de manera clara i directa, però respectant sempre els altres**. És el punt d'equilibri entre dos extrems que cal evitar:

- L'estil **passiu:** no dius el que penses per por al conflicte; cedeixes sempre i acabes cremat.
- L'estil **agressiu:** imposes la teva posició menyspreant l'altre; generes conflicte.
- L'estil **assertiu:** defenses el teu missatge (per exemple, que un tràmit necessita un document) **amb fermesa i respecte alhora**.

Eines per ser assertiu en l'atenció:

- Parla en **primera persona** ("Necessito que m'aporti..." en lloc de "Vostè no ha portat...").
- Sigues **concret i tranquil**, sense aixecar la veu.
- **Reconeix** la part de raó de la persona abans de matisar.
- Mantén una actitud **cordial** fins i tot quan has de dir que no.

**Truc pràctic.** Assertivitat no vol dir sempre que sí. Vol dir saber **dir que no amb respecte** i explicar el perquè, oferint, si és possible, una **alternativa**.

## 6. Els canals d'atenció a la ciutadania

La Generalitat atén la ciutadania per **tres canals** complementaris. La persona tria el que li va millor i tots han d'oferir una **qualitat equivalent**.

### Atenció presencial

És el cara a cara, a les **Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)** i altres punts de registre i informació. Bones pràctiques:

- **Salutació** i acollida des del primer moment; tracta la persona amb **cordialitat i respecte**.
- Cuida la **imatge** i l'ordre del lloc de treball.
- Mantén el **contacte visual** i l'escolta activa.
- Respecta l'**ordre d'arribada** (torns) i la **igualtat de tracte**.
- Garanteix la **confidencialitat** de les dades.
- Acomiada't comprovant que la persona ha resolt el que necessitava.

### Atenció telefònica

Aquí **falta la comunicació no verbal visual**, així que el **to de veu** i les paraules ho són tot. El canal



telefònic unificat de la Generalitat és el **012**. Bones pràctiques:

- **Despenja aviat** (idealment en pocs tons).
- **Saluda i identifica l'organisme** ("Generalitat de Catalunya, bon dia, en què el puc ajudar?").
- **Somriu en parlar**: el somriure es nota a la veu.
- Parla a **ritme pausat**, vocalitzant.
- Fes servir l'escolta activa: confirma que entens i **resumeix** abans de penjar.
- Si has de fer **esperar** o **transferir**, demana-ho i explica-ho.

### Atenció telemàtica

És l'atenció **per internet**: el web **Gencat** i la **seu electrònica**, on la ciutadania pot fer tràmits, consultar informació i comunicar-se sense desplaçar-se. Característiques:

- Disponible **24 hores**, sense desplaçaments ni cues.
- Exigeix una **identificació digital** segura per a molts tràmits.
- La comunicació escrita ha de ser **clara, ordenada i correcta** (un correu mal redactat genera confusió).

**Compte amb el parany.** Recorda les xifres clau: el telèfon d'atenció ciutadana de la Generalitat és el **012**. L'examen pregunta tant pel número com pel fet que és un canal **unificat**.

## 7. Les cartes de serveis i la qualitat

Per garantir una atenció homogènia i de qualitat, l'Administració fa servir les **cartes de serveis**. Són documents públics que fixen els **compromisos** i els **estàndards de qualitat** que la unitat assumeix davant la ciutadania (per exemple, temps màxims d'espera o de resposta).

La qualitat en l'atenció es construeix amb principis com:

- **Accessibilitat**: que tothom pugui accedir al servei, també les persones amb discapacitat.
- **Igualtat i no-discriminació** en el tracte.
- **Confidencialitat** de les dades personals.
- **Transparència** i informació comprensible.
- **Millora contínua**, escoltant els suggeriments i les queixes.

## 8. La gestió de queixes i situacions difícils

Atendre persones implica trobar-se de tant en tant amb algú **enfadat, nerviós o exigent**. Una queixa no és un atac personal: és una **oportunitat de millora** i una informació valuosa. Pautes per gestionar-la:

- **Escolta sense interrompre** i deixa que la persona "es buidi".
- **Mantén la calma** i un to tranquil; **no entris en l'escalada** ni responguis l'agressivitat amb agressivitat.
- **Empatitza**: reconeix la molèstia ("Entenc que això l'hagi molestat").
- **Separa la persona del problema**: centra't en resoldre el fet, no en qui té raó.
- **Ofereix solucions** o alternatives realistes; no promets el que no pots complir.
- Informa de les vies formals: les **queixes i suggeriments** es poden presentar per escrit i tenen dret a resposta.

**Per fixar la idea.** Davant una persona alterada, la teva eina més potent és la **calma**. El to baix i pausat **contagia** tranquil·litat; el to alt i defensiu encén el conflicte.



## 9. El tractament adequat i la imatge institucional

Cada gest teu projecta la imatge de la institució. Recorda:

- Tracta tothom de manera **cordial, respectuosa i igualitària**, sense importar l'aspecte ni l'actitud inicial de la persona.
- Adapta't a la **diversitat**: persones grans, amb discapacitat, que no dominen la llengua, etc.
- Mantén la **discreció** i la **confidencialitat**.
- Sigues **professional**: ni excessivament fred ni excessivament confiat.

L'objectiu final és que la persona surti amb la sensació d'haver estat **ben atesa**, encara que la resposta no hagi estat la que esperava.

### Glossari de termes clau

- **Comunicació no verbal**: tot el que es transmet sense paraules (gestos, mirada, to, postura).
- **Kinèsica**: estudi del significat dels **gestos i moviments corporals**.
- **Proxèmica**: ús de l'**espai i la distància** en la comunicació.
- **Paralingüística**: elements **vocals** (to, volum, velocitat, pauses) que acompanyen la paraula.
- **Escolta activa**: parar atenció plena per **entendre** el que l'altre diu, amb tècniques com parafrasejar i resumir.
- **Assertivitat**: capacitat d'expressar opinions i drets **amb claredat i respecte** alhora.
- **Feedback (retroalimentació)**: resposta del receptor que confirma que el missatge ha arribat.
- **Soroll**: qualsevol interferència que dificulta la comunicació.
- **OAC**: Oficina d'Atenció Ciutadana, punt d'atenció presencial.
- **012**: telèfon unificat d'atenció ciutadana de la Generalitat.
- **Carta de serveis**: document que fixa els **compromisos i estàndards de qualitat** davant la ciutadania.

### A l'examen (els punts que més cauen)

- L'estudi dels **gestos i moviments corporals** és la **kinèsica** (no la proxèmica ni la paralingüística).
- Més del **60%** de la informació interpersonal es transmet de manera **no verbal**.
- L'**assertivitat** = expressar opinions i drets **de manera clara respectant els altres**.
- El telèfon d'atenció ciutadana de la Generalitat és el **012** (canal telefònic unificat).
- En atenció **telefònica**: saludar i **identificar l'organisme**.
- En atenció **presencial**: tractar la persona amb **cordialitat i respecte**.
- Canals d'atenció: **presencial, telefònic i telemàtic** (OAC i 012, web Gencat i seu electrònica).
- Davant una queixa: escoltar, mantenir la calma, empatitzar i oferir solucions.

### Resum exprés (per repassar en un minut)

- Elements de la comunicació: **emissor, receptor, missatge, codi, canal, context i feedback** (+ soroll).
- Comunicació **verbal** (paraules) i **no verbal** (>60%): kinèsica, proxèmica, paralingüística.
- **Escolta activa**: no interrompre, parafrasejar, resumir, reflectir sentiments.
- **Assertivitat**: ni passiu ni agressiu; clar i respectuós.
- **Canals**: presencial (OAC), telefònic (**012**) i telemàtic (Gencat, seu electrònica).
- **Cartes de serveis**: compromisos i estàndards de qualitat.
- **Queixes**: oportunitat de millora; calma, empatia i solucions.



## Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Com es diu l'estudi del significat dels gestos i moviments corporals?
- Quin percentatge aproximat de la informació interpersonal es transmet de manera no verbal?
- Defineix l'assertivitat en una frase.
- Quins són els tres canals d'atenció ciutadana de la Generalitat?
- Quin número de telèfon correspon al servei d'atenció ciutadana de la Generalitat?
- Digues tres tècniques d'escolta activa.
- Què has de fer en els primers segons d'una trucada d'atenció telefònica?
- Davant una persona enfadada, quina és la teva millor eina?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens les **preguntes de test** per acabar de fixar els conceptes clau.

**10****TEMA****L'Administració digital****Introducció: per què el temari inclou aquest tema**

Avui gairebé tot el que fa l'Administració passa per **mitjans digitals**: presentar una sol·licitud, consultar un expedient, rebre una notificació o signar un document. Això és l'**Administració digital** o **administració electrònica**: l'ús de les **tecnologies de la informació i la comunicació (TIC)** perquè la ciutadania es relacioni amb els poders públics i perquè els empleats públics tramitin els procediments. Com a futur **auxiliar administratiu** treballaràs cada dia amb aquestes eines -seu electrònica, registre, signatura digital-, així que aquest tema és **la teva feina diària**.

La norma que ho regula a tot l'Estat és la **Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques**, acompanyada de la **Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic**. A Catalunya, a més, hi ha un actor clau que farà funcionar molts d'aquests serveis: el **Consorci AOC (Administració Oberta de Catalunya)**.

Aquesta guia està dividida en **seccions plegables**: obre la que vulguis estudiar i deixa tancades les altres per no perdre't. Al final tens un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**.

**1. Conceptes previs: què és l'Administració digital**

Abans d'entrar en els elements concrets, tres idees senzilles:

- **Administració electrònica (o digital)**: l'ús de les **TIC** per prestar serveis públics i tramitar procediments. No és un servei "extra": és la **manera ordinària** de funcionar de l'Administració del segle XXI.
- **Procediment administratiu**: el camí ordenat de passos que segueix l'Administració per dictar una resolució (per exemple, concedir una subvenció). La Llei 39/2015 estableix que aquest procediment ha de poder fer-se **per mitjans electrònics**.
- **Tramitació electrònica per defecte**: la regla general és que els procediments es facin **electrònicament**. El paper passa a ser l'excepció.

A això s'hi lliga un principi essencial: l'Administració ha de ser **eficaç, transparent i accessible**. La via digital permet treballar **les 24 hores, els 365 dies de l'any**, sense que la ciutadania s'hagi de desplaçar a una finestra en horari d'oficina.

**Per fixar la idea.** Administració digital = fer els mateixos tràmits de sempre, però **per Internet, amb plena validesa jurídica** i amb les mateixes garanties que el paper.

**2. El marc normatiu: lleis 39/2015 i 40/2015**

La base de tot el tema són dues lleis estatals bessones, totes dues **de l'1 d'octubre de 2015**:

- **Llei 39/2015, del procediment administratiu comú (LPAC)**: regula **com es relaciona la ciutadania amb l'Administració** (drets, terminis, registre, notificacions, identificació i signatura). És **la norma bàsica**



d'administració electrònica que has de tenir sempre present.

- **Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic (LRJSP)**: regula el **funcionament intern** de les administracions i les relacions **entre administracions** (òrgans, seu, signatura dels empleats públics, sistemes electrònics i interoperabilitat).

Una idea important d'aquestes lleis és **qui està obligat** a relacionar-se electrònicament:

- **Sempre obligats** (art. 14.2 de la Llei 39/2015): les **persones jurídiques** (empreses, associacions...), les **entitats sense personalitat jurídica**, els qui exerceixin una **activitat professional col·legiada** (advocats, gestors...) en allò que facin en aquest exercici, i els qui **representin** algú obligat.
- **La ciutadania (persones físiques)**: pot **tri**ar si es relaciona en paper o electrònicament, tret que una norma l'obligui.

**Compte amb el parany.** La norma bàsica és la **Llei 39/2015**, no el Reial decret legislatiu 5/2015 (que és l'Estatut bàsic de l'empleat públic, un altre tema). L'examen sol oferir-te totes dues per fer-te dubtar.

### 3. La seu electrònica i el Punt d'accés general

#### Què és la seu electrònica

La **seu electrònica** és l'**adreça electrònica** (una pàgina web oficial), disponible a través de xarxes de telecomunicacions, de la qual és **titular una administració pública** i a través de la qual la ciutadania accedeix als seus serveis i tràmits. Dit d'una manera planera: és la "**oficina virtual**" de cada organisme.

Característiques essencials:

- La seva titularitat, gestió i administració corresponen a una **administració** concreta, que **respon de la integritat, veracitat i actualització** de la informació que hi publica.
- Garanteix **identificació, seguretat i confiança**: per això hi trobaràs sempre un **certificat** que acredita que la web és autèntica.
- Hi ha de constar la informació necessària per relacionar-s'hi: **catàleg de tràmits, registre electrònic, data i hora oficials, calendari de dies inhàbils**, etc.

#### El Punt d'accés general

El **Punt d'accés general electrònic (PAGE)** és el **portal d'entrada únic** que reuneix els serveis, tràmits i informació de tota una administració, perquè la ciutadania no s'hagi de perdre entre desenes de webs diferents. Funciona com una "porta principal" que t'orienta cap a la seu o el tràmit que necessites.

**Per fixar la idea.** Seu electrònica = adreça oficial d'un organisme on fas els tràmits amb garanties. Punt d'accés general = **portada única** que t'hi porta.

### 4. El registre electrònic

El **registre** és l'**oficina** on es deixa constància oficial de l'entrada i la sortida dels documents. La Llei 39/2015 estableix que cada administració ha de tenir un **registre electrònic general**.

Característiques que cauen sovint a l'examen:

- **Disponibilitat total**: el registre electrònic admet la presentació de documents **tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores**. Ja no depens de l'horari de finestreta.
- **Justificant**: en presentar un document, el sistema emet un **rebut electrònic** amb la **data i l'hora** de la



presentació i un **número d'entrada**. Aquest justificant és la teva prova.

- **Còmput del temps**: la seu mostra la **data i hora oficials**, que són les que valen per saber si has presentat dins de termini.
- **Dies inhàbils**: cada seu publica el seu **calendari de dies inhàbils** (festius). Els terminis assenyalats per dies hàbils n'exclouen els dissabtes, els diumenges i els festius.
- **Interconnexió**: els registres de les diferents administracions estan **interconnectats**, de manera que pots presentar un document dirigit a qualsevol administració des de qualsevol registre.

**Compte amb el parany.** Que el registre estigui obert 24/365 **no allarga els terminis**: si presentes un document un dissabte (dia inhàbil), als efectes de termini compta com presentat el **primer dia hàbil següent**, però la data d'entrada queda registrada igualment.

## 5. La identificació i la signatura electrònica

Per fer tràmits digitals amb validesa cal poder demostrar **qui ets** (identificació) i, sovint, **manifestar la teva voluntat** (signatura). Són dues coses diferents:

- **Identificació**: acreditar la teva **identitat** davant l'Administració (com mostrar el DNI). Serveix per **consultar** o **accedir** a un servei.
- **Signatura electrònica**: expressar el **consentiment** o la **voluntat** sobre un document (com signar un paper a mà). Serveix per **presentar sol·licituds**, **acceptar** o **interposar recursos**.

### El certificat digital

Un **certificat digital** (o electrònic) és un **fitxer** expedit per una **entitat de confiança** (autoritat de certificació) que **vincula** una persona amb una **clau** que li permet identificar-se i signar electrònicament. És, en essència, el teu **DNI digital**.

### Sistemes d'identificació i signatura admesos

La Llei 39/2015 admet diversos sistemes:

- **Certificats electrònics qualificats** de persona física o jurídica.
- El **DNI electrònic (DNle)**, que incorpora un xip amb certificats.
- Els **sistemes de clau concertada** (usuari i contrasenya amb verificació, com **Cl@ve** a l'àmbit estatal).
- Altres sistemes que cada administració admeti amb les garanties necessàries.

### Nivells de garantia

No tots els tràmits exigeixen el mateix nivell de seguretat: per **consultar** informació en pot bastar un nivell **baix**, mentre que per a tràmits importants es demana un certificat o sistema de nivell **alt**.

**Per fixar la idea.** Identificar-se = dir "soc jo". Signar = dir "estic d'acord i ho vull". El **certificat digital** et permet fer **totes dues coses** amb plena validesa.

## 6. L'idCAT i els serveis del Consorci AOC

### Què és el Consorci AOC

El **Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC)** és l'organisme públic que **impulsa l'administració electrònica a Catalunya** i posa serveis digitals comuns a disposició de totes les



administracions catalanes (Generalitat, ajuntaments, consells comarcals...). Gràcies a l'AOC, un ajuntament petit pot oferir tràmits digitals sense haver de construir-se la seva pròpia tecnologia.

## L'idCAT

L'idCAT és el **sistema d'identificació i signatura electrònica propi de la ciutadania de Catalunya**, emès pel Consorci AOC. Permet identificar-te i signar davant les administracions catalanes (i moltes d'estats). Té dues formes principals que convé distingir:

- **idCAT Certificat**: un **certificat digital** que s'instal·la al navegador o al dispositiu. És de **nivell alt** i serveix per a tràmits que requereixen signatura.
- **idCAT Mòbil**: un sistema **senzill** basat en el **telèfon mòbil** (rebs un codi per SMS). No cal instal·lar res; serveix per a la majoria de tràmits habituals. És de nivell més baix, però molt còmode per a la ciutadania.

## Altres serveis de l'AOC útils

- **e-NOTUM**: servei de **notificacions electròniques**. L'Administració hi diposita les notificacions i t'avisa; si no hi accedeixes en un termini, la notificació pot entendre's **rebutjada** i el procediment continua.
- **e-TRAM**: plataforma de **tramitació en línia** per als ens locals.
- **Via Oberta** i altres serveis de **consulta de dades** entre administracions (interoperabilitat).

**Compte amb el parany.** L'idCAT és el sistema **propi de Catalunya** (AOC); **Cl@ve** és el sistema d'àmbit **estatal**. Tots dos serveixen per identificar-se, però l'examen et pot demanar específicament quin és el "propi de la ciutadania de Catalunya": la resposta és **l'idCAT**.

## 7. La interoperabilitat i el principi de no demanar dades

La **interoperabilitat** és la capacitat dels sistemes informàtics de **diferents administracions** d'**intercanviar dades** i entendre's entre ells. És el que fa possible un principi molt important per a la ciutadania:

- **Dret a no aportar documents** que ja estiguin en poder de **qualsevol administració** (art. 28 de la Llei 39/2015). Si Hisenda o el padró ja tenen una dada teva, l'Administració l'ha de **consultar directament**, no demanar-te-la altre cop (sempre que t'hi oposis no).

Per fer-ho possible existeixen **plataformes d'intermediació de dades** (a Catalunya, els serveis de **Via Oberta** del Consorci AOC) que connecten les administracions de manera segura.

**Per fixar la idea.** Interoperabilitat = les administracions **es passen les dades entre elles** perquè tu **no les hagis de portar** mil cops. Menys paperassa per a la ciutadania.

## 8. Les notificacions electròniques

La **notificació** és l'acte pel qual l'Administració **comunica** oficialment una decisió a la persona interessada. En l'administració digital:

- Les notificacions es practiquen **preferentment per mitjans electrònics**, i **obligatòriament** per als subjectes obligats a relacionar-s'hi electrònicament.
- Es posen a disposició a la **seu electrònica** o a una **adreça electrònica habilitada** (a Catalunya, sovint via **e-NOTUM**).



- La notificació s'entén **practicada** quan accedeixes al seu contingut. Si han passat **deu dies naturals** des de la posada a disposició sense que hi hakis accedit, s'entén **rebutjada** i el tràmit continua (tret que sigui impossible accedir-hi per motius tècnics).

**Compte amb el parany.** El **rebuig** de la notificació no atura el procediment: l'Administració continua com si l'haguessis rebut. Per això és tan important **revisar l'avís** que t'arriba al correu o al mòbil.

## 9. La transparència i el govern obert

L'Administració digital també serveix per fer més **transparent** l'actuació pública. A Catalunya ho regula la **Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern**:

- **Publicitat activa:** les administracions han de **publicar pel seu compte** informació rellevant (organització, contractes, subvencions, retribucions dels alts càrrecs...) sense que ningú l'hagi de demanar.
- **Portal de la Transparència de Catalunya:** és la **plataforma que dona accés a la informació pública subjecta a publicitat activa**, on la ciutadania consulta com funciona i en què gasta l'Administració.
- **Dret d'accés a la informació pública:** qualsevol persona pot **sol·licitar** informació pública, encara que no estigui publicada, amb límits taxats (protecció de dades, seguretat...).

**Per fixar la idea.** Transparència = l'Administració **ensenya** com treballa. El **Portal de la Transparència** és l'aparador digital on ho fa.

## 10. Avantatges, drets i bona praxi digital

L'Administració digital aporta beneficis clars, però exigeix **responsabilitat** a qui hi treballa:

- **Avantatges:** estalvi de temps i desplaçaments, disponibilitat **24/365**, menys paper, traçabilitat i més transparència.
- **Drets de la ciutadania** (Llei 39/2015): a **escollir el canal** (si no està obligada), a **no aportar** dades que ja té l'Administració, a obtenir **assistència** en l'ús de mitjans electrònics i a la **protecció de les dades personals**.
- **Bona praxi de l'empleat públic:** custodiar el **certificat** i les contrasenyes, **no compartir-los mai**, respectar la **protecció de dades** (RGPD), deixar **constància** de les actuacions i ajudar qui tingui dificultats digitals (**bretxa digital**).

**Important per a la teva feina.** Com a auxiliar sovint **assistiràs** persones que no saben fer un tràmit digital: és un **dret** de la ciutadania reconegut per la llei, no un favor.

## Glossari de termes clau

- **Administració electrònica (o digital):** ús de les TIC per prestar serveis públics i tramitar procediments.
- **Seu electrònica:** adreça web oficial d'una administració per relacionar-se amb la ciutadania amb garanties.
- **Punt d'accés general (PAGe):** portal d'entrada únic als serveis i tràmits d'una administració.
- **Registre electrònic:** oficina digital que admet documents 24 hores tots els dies de l'any i emet justificant.



- **Identificació electrònica:** acreditar qui ets davant l'Administració.
- **Signatura electrònica:** manifestar la teva voluntat o consentiment sobre un document de forma digital.
- **Certificat digital:** fitxer expedit per una entitat de confiança que et permet identificar-te i signar.
- **idCAT:** sistema d'identificació i signatura propi de la ciutadania de Catalunya (Consorti AOC).
  - **Consorti AOC:** organisme que impulsa l'administració electrònica a Catalunya i ofereix serveis comuns.
- **Interoperabilitat:** capacitat dels sistemes de diferents administracions per intercanviar dades.
- **e-NOTUM:** servei de notificacions electròniques de l'AOC.
- **Portal de la Transparència:** plataforma que dona accés a la informació pública subjecta a publicitat activa.

### A l'examen (els punts que més cauen)

- La norma bàsica de procediment i administració electrònica és la **Llei 39/2015** (no el RDL 5/2015).
- El **registre electrònic** admet documents **tots els dies de l'any durant les 24 hores**.
- **Seu electrònica** = adreça electrònica de la qual és titular una administració per relacionar-se amb la ciutadania.
- **Obligats** a relacionar-se electrònicament: persones jurídiques, entitats sense personalitat i col·lectius professionals.
- El sistema d'identificació **propi de la ciutadania de Catalunya** és l'**idCAT** (no Cl@ve).
- El **Portal de la Transparència de Catalunya** dona accés a la informació subjecta a **publicitat activa**.
- Una **notificació electrònica** s'entén **rebutjada** als **10 dies naturals** sense accés.
- **Identificar-se** (qui ets) i **signar** (la teva voluntat) són coses diferents.

### Resum exprés (per repassar en un minut)

- Administració digital = TIC per tramitar amb plena validesa, **24/365**.
- Normes: **Llei 39/2015** (procediment) i **Llei 40/2015** (règim jurídic).
- Elements: **seu electrònica**, **punt d'accés general**, **registre electrònic**.
- Identificació i signatura amb **certificat digital**; a Catalunya, **idCAT** (Certificat i Mòbil), de l'AOC.
- **Consorti AOC:** impulsa l'administració electrònica catalana (idCAT, e-NOTUM, e-TRAM, Via Oberta).
- **Interoperabilitat:** dret a **no aportar** dades que ja té l'Administració.
- **Notificacions** electròniques: rebutjades als **10 dies** sense accés.
- **Transparència:** publicitat activa al **Portal de la Transparència** (Llei 19/2014).

## Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quina és la norma estatal bàsica que regula el procediment administratiu comú i l'administració electrònica?
- Què és la seu electrònica i qui n'és titular?
- Quants dies i quantes hores admet documents el registre electrònic?
- Qui està obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració?
- Quina diferència hi ha entre identificar-se i signar electrònicament?
- Quin és el sistema d'identificació propi de la ciutadania de Catalunya i quin organisme l'emet?
- Què és el Portal de la Transparència de Catalunya?
- Al cap de quants dies sense accedir-hi s'entén rebutjada una notificació electrònica?



Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens les **normes oficials completes** (Llei 39/2015, Llei 40/2015 i Llei 19/2014) per consultar-les quan vulguis aprofundir.

**11**

## TEMA

# La gestió documental a l'Administració de la Generalitat

## Introducció: per què el temari arriba aquí

Una administració pública no és res sense els seus **documents**. Cada ajuda concedida, cada multa, cada contracte o cada nòmina deixa un rastre escrit que cal **crear, ordenar, conservar i, algun dia, decidir si s'elimina o es guarda per sempre**. La **gestió documental** és precisament el conjunt de regles i tècniques que fan que aquest rastre no es perdi, que es trobi quan cal i que tingui validesa legal. Com a personal **auxiliar administratiu** seràs qui obre expedients, registra entrades, classifica papers i fitxers, i prepara transferències a l'arxiu: per això aquest tema és tan pràctic.

A Catalunya tot això el regula sobretot la **Llei 10/2001, d'arxius i documents (LAD)**, que crea el **Sistema d'Arxius de Catalunya (SAC)** i obliga les administracions a tenir un **sistema de gestió documental**. Aquesta guia te'n dóna el mapa: què és un document administratiu, com es classifica, quin recorregut fa al llarg de la seva vida i com funciona avui l'**expedient electrònic**.

Aquesta guia està dividida en **seccions plegables**: obre la que vulguis estudiar i deixa tancades les altres per no perdre't. Al final tens un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**.

## 1. Conceptes previs: document, dada i informació

Abans d'entrar en matèria, tres idees senzilles que ho fan tot més fàcil:

- **Dada**: un element aïllat sense context (un nom, una xifra, una data).
- **Informació**: dades ordenades que tenen significat.
- **Document**: la informació **fixada en un suport** (paper, fitxer electrònic, fotografia...) que es pot conservar i consultar.

A partir d'aquí, el concepte clau del tema:

- **Gestió documental**: el conjunt d'**operacions i tècniques** per planificar, dirigir i controlar els documents al llarg de **tot el seu cicle de vida** (des que es creen fins que s'eliminen o es conserven per sempre).

**Per fixar la idea.** La gestió documental no comença a l'arxiu del soterrani: comença el dia que **es crea o es rep** el document i no acaba fins que es decideix què se'n fa al final. És un procés continu, no un magatzem.

## 2. El document administratiu

### Què és

Un **document administratiu** és tot document, **qualsevol que sigui el seu suport o forma d'expressió**, produït o rebut per una administració pública en l'exercici de les seves funcions. No importa si és paper o electrònic: el que el converteix en administratiu és **qui el genera i per a què**.



## Característiques

- El produeix o el rep un **òrgan administratiu** en l'exercici de les seves competències.
- Té **efectes** (informa, acredita, decideix...) i pot generar drets i obligacions.
- És **objecte de tractament arxivístic**: s'ha de registrar, classificar i conservar.

## Tipus segons la funció

- **Documents de decisió**: contenen una declaració de voluntat (resolucions, acords).
- **Documents de transmissió o comunicació**: traslladen informació entre òrgans o a la ciutadania (notificacions, oficis, comunicacions).
- **Documents de constància**: deixen constància de fets (actes, certificats).
- **Documents de judici**: contenen una opinió (informes, dictàmens).

**Compte amb el parany.** Un document és administratiu **encara que sigui electrònic**. L'examen sovint vol fer creure que només compta el paper: és fals. El suport és indiferent.

## 3. El cicle de vida del document

Tot document recorre unes **fases** des que neix fins que mor (o es fa permanent). Saber-les és imprescindible:

- **Creació o recepció**: el document es genera dins l'organització o entra des de fora (registre d'entrada).
- **Tramitació**: el document s'utilitza activament dins un procediment; es consulta sovint i s'hi treballa cada dia. És la fase **activa**.
- **Conservació**: un cop tancat el procediment, el document es consulta poc però encara cal guardar-lo per raons administratives o legals. És la fase **semiactiva**.
- **Disposició final**: passat el temps, s'**avalua** el document i es decideix la seva sort: **eliminar-lo** o **conservar-lo permanentment**. És la fase **inactiva**.

A cada fase li correspon, en general, un tipus d'arxiu diferent (ho veurem a la secció 5).

**Per fixar la idea.** Pensa en una persona: neix (creació), treballa (tramitació), es jubila però encara cal tenir-la localitzada (conservació) i, al final, es decideix el seu destí (disposició). El document fa el mateix recorregut.

## 4. La classificació documental i el quadre de classificació

### Per què classificar

Si els documents s'amunteguen sense ordre, no es troben mai. **Classificar** és agrupar els documents segons criteris lògics perquè cada document tingui un lloc clar i recuperable.

### El quadre de classificació

L'instrument central és el **quadre de classificació documental (QdC)**: una estructura que **organitza jeràrquicament i lògicament les funcions i activitats** d'una organització i, per sota, hi penja la documentació. No s'organitza per persones ni per departaments concrets (que canvien sovint), sinó per **funcions** (que són més estables).

- És **jeràrquic**: va de les funcions grans als assumptes concrets.
- És **únic** per a tota l'organització.



- És **funcional**: es basa en el **que fa** l'organització, no en qui ho fa.

### Altres instruments de descripció

- **Inventari**: relació ordenada de les unitats documentals d'un fons.
- **Catàleg**: descripció detallada de documents concrets.

**Truc de memòria.** Quadre de **Classificació** = el que **organitza** funcions per ordenar els documents. Si una pregunta diu "instrument que organitza jeràrquicament les funcions per agrupar els documents", la resposta és el **quadre de classificació**.

## 5. L'arxiu i el Sistema d'Arxius de Catalunya

### Què és un arxiu

La paraula **arxiu** té dos sentits:

- El **conjunt de documents** (el fons) produït per una organització.
- L'**equipament o servei** que els custodia, organitza i fa accessibles.

### Tipus d'arxiu segons la fase

- **Arxiu de gestió (o d'oficina)**: guarda els documents en **tramitació**, a la mateixa oficina que els fa servir.
- **Arxiu central / administratiu**: reuneix la documentació **semiactiva** de tota una organització.
- **Arxiu històric**: conserva de manera **permanent** la documentació amb valor històric.

### El Sistema d'Arxius de Catalunya (SAC)

La **Llei 10/2001** crea el **SAC**, que integra els arxius i serveis de Catalunya sota uns criteris comuns. Dins l'Administració de la Generalitat, el **Decret 76/1996** regula el sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat.

**Compte amb el parany.** L'arxiu **no és** només el lloc on van els papers vells. Hi ha arxiu **des del primer dia** (l'arxiu de gestió de la teva oficina). L'examen sol confondre "arxiu" amb "arxiu històric": no és el mateix.

## 6. L'avaluació documental i el calendari de conservació

### Per què s'avalua

No es pot guardar tot per sempre (no hi cabria), però tampoc es pot eliminar res sense control (es perdrien drets i memòria). Per això s'**avalua**: s'estudia el **valor** dels documents per decidir-ne el destí.

- **Valor primari**: la utilitat per a qui va crear el document (administrativa, legal, fiscal).
- **Valor secundari**: la utilitat per a la recerca i la memòria històrica.

### La CNAATD

A Catalunya, l'òrgan col·legiat assessor que **avalua i determina la conservació o eliminació** de la documentació pública és la **Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD)**. Cap administració pot eliminar documents públics pel seu compte: ha de seguir el que la CNAATD estableix.

### El calendari de conservació



Les decisions d'avaluació es recullen en el **calendari de conservació** (o taules d'avaluació documental): un instrument que indica, per a cada **sèrie documental**, **quant temps s'ha de conservar** i quina és la seva **disposició final**.

- **Disposició final**: la decisió de **conservar permanentment** o **eliminar** un document un cop avaluat.

**Truc de memòria.** Avaluar -> decidir; el **calendari de conservació** és el "calendari" que diu durant quants anys es guarda cada cosa i què se'n fa després. Qui ho decideix a Catalunya: la **CNAATD**.

## 7. La transferència, el préstec i la consulta

El títol del tema destaca tres operacions del dia a dia que cal distingir bé:

- **Transferència**: el **trasllat controlat** de documents d'un arxiu a un altre quan canvien de fase (per exemple, de l'arxiu de gestió a l'arxiu central). Es fa amb un **full o relació de transferència** i seguint el calendari previst.
- **Préstec**: el **lliurament temporal** d'un document de l'arxiu a la unitat que el va produir o que el necessita per tramitar, amb el compromís de **retornar-lo**. Queda registrat per saber sempre on és.
- **Consulta**: l'**accés** al contingut d'un document, amb el respecte als límits d'accés (protecció de dades, expedients no finalitzats, etc.). Consultar **no** vol dir endur-se el document.

**Compte amb el parany.** **Transferència** = canvi d'arxiu (definitiu); **préstec** = surt i torna; **consulta** = només es mira. L'examen barreja sovint aquests tres conceptes.

## 8. El document i l'expedient electrònic

### El gir cap al món digital

L'Administració actual funciona de manera **electrònica per defecte**. Això canvia el suport, però **no** els principis de la gestió documental: el document electrònic també s'ha de crear, classificar, conservar i avaluar de la mateixa manera.

### Document electrònic

És la informació de qualsevol naturalesa arxivada en un **suport electrònic** segons un format determinat i susceptible d'identificació i tractament diferenciat. Per tenir validesa sol anar acompanyat de:

- **Signatura electrònica**: garanteix qui l'ha signat i que no s'ha alterat.
- **Metadades**: dades que descriuen el document (qui el va crear, quan, de quina sèrie és, com s'ha de conservar). Són imprescindibles per gestionar-lo al llarg del temps.

### L'expedient electrònic

L'**expedient** és el **conjunt ordenat de documents** que corresponen a un mateix procediment. L'**expedient electrònic** és la seva versió digital, format pels documents electrònics, un **índex** que els ordena i les metadades corresponents.

### Instruments de política i protocol

- La **política de gestió documental** és el **document que defineix les directrius, responsabilitats i criteris** per gestionar els documents d'una organització.
- L'**Ordre CLT/172/2014** aprova el **protocol de gestió de documents electrònics** i d'arxiu de la



Generalitat, que fixa com s'apliquen aquests criteris a l'entorn digital.

**Per fixar la idea.** Document electrònic = una peça; **expedient electrònic** = la carpeta ordenada de peces d'un mateix assumpte, amb índex i metadades. El que els lliga i fa fiables són la **signatura** i les **metadades**.

## 9. El marc normatiu que has de situar

No cal memoritzar articles, però sí saber **quina norma fa què**:

- **Llei 10/2001, d'arxius i documents (LAD)**: regula els arxius i documents a Catalunya i **crea el Sistema d'Arxius de Catalunya**. És la norma de referència.
- **Decret 76/1996**: regula el **sistema general de gestió** de la documentació administrativa i l'organització dels **arxius de la Generalitat**.
- **Ordre CLT/172/2014**: aprova el **protocol de gestió de documents electrònics** i arxius.
- A escala estatal, la **Llei 39/2015** (procediment administratiu) reforça l'**expedient i el registre electrònics**.

**Truc de memòria.** Si la pregunta diu "Llei catalana que regula arxius i crea el SAC", és la **10/2001**. Si parla d'**arxius de la Generalitat i gestió de documentació**, pensa en el **Decret 76/1996**.

## Glossari de termes clau

- **Gestió documental**: conjunt d'operacions i tècniques per controlar els documents al llarg de tot el seu cicle de vida.
- **Document administratiu**: document produït o rebut per una administració en l'exercici de les seves funcions, sigui quin sigui el suport.
- **Cicle de vida**: recorregut del document: creació/recepció, tramitació, conservació i disposició final.
- **Quadre de classificació**: instrument que organitza jeràrquicament i lògicament les funcions de l'organització per agrupar-hi els documents.
- **Sèrie documental**: conjunt de documents produïts en el desenvolupament d'una mateixa activitat o funció.
- **Avaluació documental**: anàlisi del valor dels documents per decidir-ne la conservació o eliminació.
- **Calendari de conservació**: instrument que fixa, per a cada sèrie, el temps de conservació i la disposició final.
- **Disposició final**: decisió de conservar permanentment o eliminar un document un cop avaluat.
- **CNAATD**: Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental; òrgan col·legiat assessor que decideix sobre la conservació o eliminació de documents públics a Catalunya.
- **Transferència**: trasllat controlat de documents d'un arxiu a un altre.
- **Política de gestió documental**: document que defineix directrius, responsabilitats i criteris per gestionar els documents.
- **Metadades**: dades que descriuen un document electrònic per poder-lo gestionar i conservar.
- **Expedient electrònic**: conjunt ordenat de documents electrònics d'un mateix procediment, amb índex i metadades.

## A l'examen (els punts que més cauen)

- La llei catalana d'arxius i documents és la **Llei 10/2001**, que crea el **Sistema d'Arxius de Catalunya (SAC)**.
- Les fases del cicle de vida: **creació/recepció, tramitació, conservació i eliminació o conservació**



### permanent.

- L'instrument que organitza jeràrquicament les funcions per agrupar documents és el **quadre de classificació documental**.
- L'òrgan que avalua i decideix la conservació o eliminació de documents públics és la **CNAATD**.
- **Disposició final** = decisió de **conservar permanentment o eliminar** un document avaluat.
- La **política de gestió documental** defineix directrius, responsabilitats i criteris.
- El **Decret 76/1996** regula la gestió documental i els arxius de la Generalitat; l'**Ordre CLT/172/2014** aprova el protocol de documents electrònics.
- **Transferència** (canvia d'arxiu) ? **préstec** (sur i torna) ? **consulta** (només es mira).

### Resum exprés (per repassar en un minut)

- **Gestió documental** = controlar els documents al llarg de **tot el cicle de vida**.
- Cicle: **creació/recepció -> tramitació -> conservació -> disposició final** (eliminar o conservar sempre).
- Document administratiu: el suport és **indiferent** (paper o electrònic).
- **Quadre de classificació**: organitza les **funcions** per agrupar documents.
- Arxius: **gestió** (actiu), **central** (semiactiu), **històric** (permanent).
- Avaluació -> **calendari de conservació**; decideix la **CNAATD**; resultat = **disposició final**.
- Operacions: **transferència, préstec, consulta**.
- Món digital: **document i expedient electrònics**, amb **signatura i metadades**; **política de gestió documental** com a marc.
- Normes: **Llei 10/2001** (SAC), **Decret 76/1996** (Generalitat), **Ordre CLT/172/2014** (protocol electrònic).

## Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quines són, per ordre, les fases del cicle de vida d'un document?
- Com es diu l'instrument que organitza jeràrquicament les funcions per agrupar els documents?
- Quin òrgan decideix a Catalunya si un document públic s'elimina o es conserva?
- Què és la disposició final d'un document?
- Quina diferència hi ha entre transferència, préstec i consulta?
- Quina llei crea el Sistema d'Arxius de Catalunya?
- Què aporten la signatura electrònica i les metadades a un document electrònic?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens les **normes oficials completes** (Llei 10/2001 i normativa de gestió documental de la Generalitat) per consultar-les quan vulguis aprofundir.



# Documentació administrativa i llenguatge no discriminatori

## Introducció: per què aquest tema és tan pràctic

Treballar com a **auxiliar administratiu/iva** vol dir, en bona part, **produir documents**: redactar un ofici, preparar un certificat, estendre una diligència, aixecar una acta o tramitar una sol·licitud de la ciutadania. Els documents administratius són els **suports en què es materialitzen els actes de l'Administració**: el que no consta per escrit i de la manera correcta, per a l'Administració gairebé no existeix. Per això aquest tema cau a l'examen amb molta freqüència i, a més, és el que faràs servir cada dia a la feina.

A la part final del tema hi ha una idea igual d'important: el **llenguatge administratiu** ha de ser **clar, precís i respectuós**, i ha d'evitar qualsevol forma de **discriminació**, especialment per raó de sexe. La Generalitat hi està obligada per llei.

Aquesta guia està dividida en **seccions plegables**: obre la que vulguis estudiar i deixa tancades les altres per no perdre't. Al final tens un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**.

## 1. Conceptes previs: document, expedient i acte administratiu

Tres idees senzilles que ho ordenen tot:

- **Acte administratiu**: una decisió o declaració d'un òrgan de l'Administració que produeix efectes jurídics (per exemple, concedir una beca o denegar una llicència).
- **Document administratiu**: el **suport** (en paper o electrònic) on es recull aquell acte o qualsevol actuació. Tot document vàlid ha de poder identificar **qui l'emet, què diu i quan**.
- **Expedient administratiu**: el **conjunt ordenat de documents i actuacions** relatius a un mateix assumpte. No és un document solt, sinó la **carpeta completa** d'un assumpte concret, ordenada cronològicament.

**Per fixar la idea.** Un document és un full; l'expedient és la carpeta sencera que aplega tots els fulls d'un mateix assumpte. A l'examen sovint et demanen el nom del "conjunt ordenat de documents relatius a un assumpte": la resposta és **expedient administratiu**.

Avui la majoria de documents són **electrònics**. La signatura manuscrita es substitueix per la **signatura electrònica**, i la tramitació es fa per **mitjans electrònics**, però l'estructura i la finalitat de cada document continuen sent les mateixes.

## 2. La classificació dels documents administratius

Els documents es classifiquen segons la **funció** que fan. Aquesta classificació és una de les preguntes estrella del tema:

- **Documents de decisió**: contenen una **resolució** o un **acord** (decideixen sobre un assumpte). Exemples: **resolucions i acords**.



- **Documents de transmissió:** serveixen per **comunicar** alguna cosa a una altra persona o òrgan. Exemples: **notificacions, comunicacions, oficis i cartes**.

- **Documents de constància:** **deixen constància** d'un fet o d'una manifestació. Exemples: **actes, certificats i diligències**.

- **Documents de judici:** contenen una **opinió tècnica o jurídica**. Exemples: **informes i dictàmens**.

A banda, hi ha els **documents de la ciutadania** (que les persones adrecen a l'Administració): **sol·licituds, al·legacions, recursos i denúncies**.

**Compte amb el parany.** Un **certificat** és sempre un document **de constància**, no de decisió. I un **informe** és un document **de judici**, no de transmissió. L'examen barreja aquestes categories per fer-te caure.

### 3. Documents de transmissió: ofici i carta

#### L'ofici

L'**ofici** és el document que serveix per a la **comunicació entre òrgans o unitats administratives**, o entre l'Administració i una persona, dins d'un procediment. És el "document de relació" típic de l'Administració.

Estructura habitual:

- **Encapçalament:** òrgan emissor, unitat i, sovint, número o referència.
- **Cos:** exposició breu i clara del que es comunica.
- **Datació:** lloc i data.
- **Signatura:** nom, càrrec i signatura de qui l'emet.
- **Destinació:** òrgan o persona a qui s'adreça.

#### La carta

La **carta** té una funció semblant però un **to més personal**, perquè s'adreça a una persona concreta (per exemple, per convocar-la o informar-la). A diferència de l'ofici, inclou una **salutació** inicial (per exemple, "Senyora,") i un **comiat** final ("Atentament,"). El tractament personal recomanat és el **vós** o, alternativament, el **vostè**.

**Per no confondre'ls.** Ofici = to neutre i institucional, relació dins del procediment. Carta = to més personal, salutació i comiat, adreçada a una persona.

### 4. Documents de constància: certificat, diligència i acta

#### El certificat

El **certificat** és el document que **acredita de manera fefaent un fet** que consta en els arxius o registres de l'Administració (per exemple, que una persona és empleada pública, o que ha aprovat un curs). El signa la persona que té la **competència per certificar** (sovint la persona que exerceix la **secretaria**), sovint amb el **vistiplau** de qui presideix l'òrgan. Element característic: l'expressió **"Certifico que..."**. És un document **de constància**.

#### La diligència

La **diligència** és una **anotació breu** que deixa constància d'un **tràmit o actuació** fets en un document o expedient (per exemple, "Diligència per fer constar que aquest document s'ha registrat el dia..."). És curta, va datada i signada, i serveix per **acreditar que una cosa s'ha fet**.



## L'acta

L'**acta** deixa constància del que ha passat en una **reunió o sessió** d'un òrgan col·legiat. Conté:

- **Lloc, data i hora** d'inici i d'acabament.
- **Assistents** (i absències justificades).
- **Ordre del dia**.
- **Deliberacions i acords** adoptats.
- **Signatura** de qui exerceix la secretaria, amb el vistiplau de la presidència.

**Compte amb el parany.** L'acta recull el que ha passat en una **reunió**; el certificat acredita un **fet que ja consta** als arxius; la diligència anota un **tràmit**. Tots tres són de constància, però no són intercanviables.

## 5. La convocatòria de reunió

La **convocatòria** és el document que **cita** els membres d'un òrgan col·legiat a una reunió. Els seus elements propis són:

- **Identificació de l'òrgan** que es reuneix.
- **Dia, hora i lloc** (o entorn virtual) de la reunió.
- **Ordre del dia** (els punts que es tractaran).
- **Signatura** de qui convoca i **data** de la convocatòria.

**Compte amb el parany.** Una convocatòria **no** porta "fonaments de dret" ni "antecedents de fet": això és propi de les **resolucions**. Si una pregunta et demana quin element **NO** és propi d'una convocatòria, la resposta sol ser **fonaments de dret**.

## 6. Documents de la ciutadania: la sol·licitud i la notificació

### La sol·licitud

La **sol·licitud** (o instància) és el document amb què una persona **demana alguna cosa** a l'Administració i **inicia** sovint un procediment. Elements bàsics: dades de la persona interessada, exposició dels fets ("Exposo..."), petició concreta ("Demano...") i lloc, data i signatura.

### La notificació

La **notificació** és l'acte pel qual l'Administració **comunica formalment** a la persona interessada una resolució o decisió que l'afecta. Perquè sigui **vàlida**, ha de contenir:

- El **text íntegre** de la resolució.
- Si l'acte és o no **definitiu** en via administrativa.
- Els **recursos** que s'hi poden interposar, l'**òrgan** davant qui es presenten i el **termini**.

**Compte amb el parany.** El que fa vàlida una notificació és el **contingut** (text íntegre, peu de recursos, terminis), no detalls com el **color del paper** o el tipus de lletra. L'examen fa servir aquesta mena d'opcions absurdes com a distractors.

## 7. Els informes

L'**informe** és un document de **judici**: aporta dades, valoracions o una opinió tècnica o jurídica que ajuda a



decidir, però **no decideix**. Segons la **Llei 39/2015**, amb caràcter general els informes són **facultatius i no vinculants**, llevat que una disposició estableixi el contrari. Això vol dir que, en general, l'òrgan que ha de decidir no està obligat ni a demanar-los ni a seguir-los.

- **Facultatiu**: no cal demanar-lo obligatòriament (per contra, el **preceptiu** és obligatori demanar-lo).
- **No vinculant**: l'òrgan que decideix no està obligat a seguir-ne el contingut (per contra, el **vinculant** sí que obliga).

## 8. El llenguatge administratiu: clar i de qualitat

El llenguatge administratiu modern fuig de l'estil antic, recarregat i incomprensible. Les seves qualitats han de ser:

- **Claredat**: que s'entengui a la primera lectura.
- **Precisió**: cada paraula diu exactament el que ha de dir.
- **Concisió**: sense paraules ni fórmules inútils.
- **Objectivitat i respecte** cap a la persona destinatària.

Recomanacions pràctiques de redacció:

- Fer **frases curtes** i ordenar-les segons l'ordre lògic (subjecte, verb, complements).
- Evitar el **gerundi** mal usat i les fórmules arcaiques ("el sotasignat", "a tenor del que...").
- Fer servir la **veu activa** en comptes de la passiva sempre que es pugui.
- Tractament personal: **vós** (recomanat) o **vostè**; mai barrejar-los en un mateix document.

## 9. El llenguatge no sexista i inclusiu

L'Administració ha de fer un **ús no sexista ni discriminatori** de la llengua. A Catalunya, la **Llei 17/2015, d'igualtat efectiva de dones i homes**, estableix l'obligació d'un **ús no sexista del llenguatge** a l'Administració. L'objectiu és que dones i homes hi siguin **representats per igual** i que cap text amagui o invisibilitzi les dones.

Estratègies habituals per a un llenguatge inclusiu:

- **Formes genèriques i abstractes**: en lloc de "els funcionaris", dir "el personal funcionari", "la plantilla" o "el funcionariat".
- **Noms col·lectius**: "la ciutadania" en lloc de "els ciutadans"; "la població jove" en lloc de "els joves".
- **Dobles formes** quan calgui visibilitzar: "les treballadores i els treballadors".
- **Despersonalitzar** o usar la segona persona: "si esteu interessat o interessada", o bé "si hi esteu interessat/ada".
- Evitar el **masculí genèric** sistemàtic quan hi ha alternatives clares.

També afecta els **impresos i formularis**, que han de demanar només les dades **necessàries** i no fer cap distinció innecessària:

**Compte amb el parany**. Demanar de manera sistemàtica el "**cognom de fadrina**" o l'estat civil d'una persona, quan no és imprescindible per al tràmit, és una pràctica **potencialment discriminatòria i sovint innecessària**. Els formularis han de ser **neutres** i recollir només el que cal.

## Glossari de termes clau



- **Document administratiu:** suport en què es materialitza un acte o una actuació de l'Administració.
- **Expedient:** conjunt ordenat de documents i actuacions relatius a un mateix assumpte.
- **Ofici:** document de transmissió per comunicar-se dins d'un procediment, de to institucional.
- **Carta:** document de transmissió de to més personal, amb salutació i comiat.
- **Certificat:** document de constància que acredita de manera fefaent un fet que consta als arxius.
- **Diligència:** anotació breu que deixa constància d'un tràmit fet en un document o expedient.
- **Acta:** document de constància del que ha passat en una reunió d'un òrgan col·legiat.
- **Convocatòria:** document que cita els membres d'un òrgan a una reunió, amb ordre del dia.
- **Sol·licitud (instància):** document amb què una persona demana alguna cosa a l'Administració.
- **Notificació:** comunicació formal d'una resolució a la persona interessada, amb peu de recursos.
- **Informe:** document de judici; amb caràcter general és facultatiu i no vinculant.
- **Llenguatge inclusiu:** ús de la llengua que representa per igual dones i homes i evita la discriminació.

#### A l'examen (els punts que més cauen)

- El **conjunt ordenat de documents** d'un assumpte és l'**expedient administratiu**.
- El **certificat** és un document **de constància** (no de decisió).
- Segons la **Llei 39/2015**, els informes són, amb caràcter general, **facultatius i no vinculants**.
- Una **convocatòria** NO porta **fonaments de dret** (això és de les resolucions).
- El que valida una **notificació** és el contingut (text íntegre, recursos, terminis), no el **color del paper**.
- La llei catalana del llenguatge no sexista és la **Llei 17/2015** d'igualtat efectiva de dones i homes.
- Demanar el **cognom de fadrina** o l'estat civil de manera sistemàtica és una pràctica **potencialment discriminatòria**.
- Categories: **decisió, transmissió, constància i judici** (+ documents de la ciutadania).

#### Resum exprés (per repassar en un minut)

- Document = suport d'un acte; **expedient** = carpeta ordenada de l'assumpte.
- Quatre categories: **decisió** (resolució, acord), **transmissió** (ofici, carta, notificació), **constància** (acta, certificat, diligència), **judici** (informe, dictamen).
- **Ofici** institucional / **carta** personal (salutació i comiat).
- **Certificat** acredita ("Certifico que..."); **diligència** anota un tràmit; **acta** recull una reunió.
- **Convocatòria:** òrgan, dia/hora/lloc, ordre del dia, signatura (sense fonaments de dret).
- **Notificació** vàlida: text íntegre + recursos + terminis.
- **Informes:** facultatius i no vinculants (Llei 39/2015).
- Llenguatge **clar, precís, concís i no sexista**; tractament **vós o vostè**; base catalana: **Llei 17/2015**.

### Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Com s'anomena el conjunt ordenat de documents relatius a un mateix assumpte?
- A quina categoria pertany un certificat? I un informe?
- Quina diferència hi ha entre un ofici i una carta?
- Quins elements fan que una notificació sigui vàlida?
- Quin element NO és propi d'una convocatòria de reunió?
- Segons la Llei 39/2015, els informes són vinculants o no?
- Quina llei catalana obliga a un ús no sexista del llenguatge?



- Per què demanar sistemàticament el "cognom de fadrina" en un imprès és problemàtic?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema.

**13****TEMA**

# Les TIC a la Generalitat: e-Còpia, e-Notum, e-Valisa, e-Tauler

## Introducció: per què el temari inclou aquest tema

L'Administració de la Generalitat de Catalunya treballa, des de fa anys, amb **documents electrònics i tramitació digital**. Això vol dir que els expedients ja no es mouen en paper d'una taula a una altra, sinó que circulen per **plataformes informàtiques corporatives** que tothom que hi treballa fa servir. Com a personal auxiliar administratiu hauràs d'utilitzar aquestes eines cada dia: per fer una còpia autèntica d'un document, per notificar una resolució a una persona, per enviar documentació de manera segura o per publicar un anunci oficial.

Aquest tema et presenta les **quatre eines corporatives** que més apareixen a l'examen **-e-Còpia, e-NOTUM, e-Valisa i e-Tauler-** i el **context d'administració electrònica** que les fa funcionar. No cal que siguis informàtic ni jurista: només has d'entendre **què fa cada eina, per a què serveix i quines regles legals l'envolten**.

Aquesta guia està dividida en **seccions plegables**: obre la que vulguis estudiar i deixa tancades les altres per no perdre't. Al final tens un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**.

## 1. Conceptes previs: què és l'administració electrònica

Abans d'entrar a les eines, quatre idees senzilles que ho fan tot més fàcil:

- **Administració electrònica (e-Administració)**: és la manera de funcionar de l'Administració utilitzant **mitjans electrònics** per relacionar-se amb la ciutadania i per tramitar internament els expedients. L'objectiu és que tot es pugui fer **des d'un ordinador**, sense paper.
- **Document electrònic**: informació de qualsevol tipus (text, imatge, so) arxivada en suport electrònic i identificada de manera única. Té el mateix valor que un document en paper si compleix els requisits legals.
- **Seu electrònica**: és la **"finestreta virtual"** de l'Administració a internet, una adreça oficial des d'on la ciutadania pot fer tràmits i accedir als seus expedients amb totes les garanties.
- **Interoperabilitat**: la capacitat que tenen els sistemes informàtics de **diferents administracions** per entendre's i intercanviar dades entre ells. Gràcies a això, una administració pot demanar a una altra un document que ja té, sense fer-lo demanar de nou al ciutadà.

A això s'hi lliga una idea central: l'ús de mitjans electrònics persegueix l'**estalvi** (menys paper, menys desplaçaments), la **interoperabilitat** i la **simplificació administrativa**.

**Per fixar la idea.** L'administració electrònica no és "fer servir l'ordinador" sense més; és tramitar amb **garanties jurídiques** (identitat, signatura, conservació) perquè el que es fa digitalment tingui **plena validesa legal**.

## 2. Qui gestiona les eines: CTTI i Consorci AOC

Les solucions corporatives de tramitació electrònica de la Generalitat no surten del no-res: hi ha dos



organismes clau que les fan possibles.

- **CTTI (Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació)**: és l'empresa pública que gestiona les **infraestructures tecnològiques** de la Generalitat. És qui manté els sistemes informàtics funcionant.

- **Consorti AOC (Administració Oberta de Catalunya)**: ofereix **serveis comuns** de tramitació electrònica per a totes les administracions catalanes, especialment per als **ens locals** (ajuntaments, consells comarcals...) i també per a la Generalitat. Diverses de les eines d'aquest tema (e-NOTUM, e-Valisa, e-Tauler...) són **serveis de l'AOC**.

El sentit de tot plegat és que **no calgui que cada administració es construeixi les seves pròpies eines**: comparteixen plataformes comunes i així estalvien diners i guanyen en interoperabilitat.

**Important per a oposicions.** L'ús d'aquests serveis comuns de l'AOC per part dels ens locals i la Generalitat persegueix sobretot **l'estalvi, la interoperabilitat i la simplificació administrativa**. Aquesta és la resposta "tipus" quan et pregunten la finalitat de compartir aquestes eines.

### 3. e-Còpia: còpia autèntica i digitalització segura

#### Què fa

**e-Còpia** és la plataforma corporativa de **còpia autèntica i digitalització segura**. La seva funció és generar **còpies electròniques autèntiques i digitalitzacions** (passar un paper a PDF amb validesa legal), **independentment de l'origen** del document (paper o electrònic).

#### Conceptes clau

- **Còpia autèntica**: és una còpia que té el **mateix valor que l'original**. La fa una administració, garanteix que el contingut és idèntic i serveix per a tots els efectes. No és una simple fotocòpia.
- **Digitalització segura**: és el procés de convertir un document en **paper** a un document **electrònic (PDF)** amb totes les garanties, de manera que la versió digital substitueix l'original en paper.
- **Codi segur de verificació (CSV)**: és un **codi únic** que s'imprimeix al document i que permet a qualsevol persona **comprovar a la seu electrònica** que el document és autèntic i no ha estat manipulat. És com una "matrícula" que demostra l'autenticitat.

#### Per a què serveix

Quan necessites convertir un document en paper en un document electrònic vàlid, o fer una còpia autèntica d'un document que ja tens, fas servir e-Còpia: genera el PDF amb el **CSV** incorporat, i així el document es pot conservar, enviar i verificar electrònicament.

**Per fixar la idea.** Si et pregunten quina eina fa **còpies autèntiques i digitalitzacions segures amb codi segur de verificació**, la resposta és **e-Còpia**.

### 4. e-NOTUM: notificacions i comunicacions electròniques

#### Què fa

**e-NOTUM** és el servei corporatiu de **notificacions i comunicacions electròniques**. La seva funció principal és **practicar notificacions i comunicacions** a la ciutadania i a les empreses per mitjans electrònics, deixant constància de tot el procés.



## Com funciona

- L'Administració **posa a disposició** la notificació a la seu electrònica.
- La persona destinatària rep un **avís** (per correu electrònic o SMS) que té una notificació pendent.
- La persona **accedeix** a la notificació identificant-se electrònicament.
- El sistema genera **evidències** (proves) de tot: quan s'ha posat a disposició, quan la persona ha rebut l'avís, quan hi ha accedit o si **no hi ha accedit**.

Aquestes evidències són molt importants jurídicament: serveixen per demostrar que la notificació s'ha fet correctament i, si cal, per **provar que una persona NO ha accedit** a la notificació dins de termini.

## La regla dels 10 dies (Llei 39/2015)

Aquí entra una norma que cau molt a l'examen. Segons la **Llei 39/2015**, del procediment administratiu comú, una notificació feta per mitjans electrònics **s'entén rebutjada** quan han transcorregut **10 dies naturals** des de la seva **posada a disposició** sense que la persona hi hagi accedit.

Que la notificació es consideri "rebutjada" té un efecte clau: **el tràmit es dóna per fet** i el procediment continua, encara que la persona no l'hagi oberta. Per això és tan important el termini.

**Compte amb el parany.** Són **10 dies naturals** (compten caps de setmana i festius), no 10 dies hàbils, i es compten **des de la posada a disposició**, no des de l'enviament de l'avís. L'examen sol barrejar aquests detalls.

## 5. e-Valisa: intercanvi segur de documents

### Què fa

**e-Valisa** (de vegades anomenada valisa electrònica) és l'eina per a l'**intercanvi segur de documents** entre persones treballadores i unitats de l'Administració. Funciona com una mena de "sobre digital segur" que substitueix la **valisa** tradicional (la cartera o saca on circulaven els documents en paper entre oficines).

### Per a què serveix

- Enviar documentació **interna** entre unitats, departaments o persones de l'Administració amb **garanties de seguretat i traçabilitat**.
  - Substituir l'enviament de documents per correu electrònic ordinari quan calen més garanties (per exemple, perquè el document és sensible o perquè cal deixar constància de qui l'envia i qui el rep).
  - Tenir un **registre** de tots els enviaments: qui ha enviat què, a qui i quan.

A diferència d'e-NOTUM (que serveix per notificar **cap a fora**, a la ciutadania), e-Valisa serveix sobretot per a l'**intercanvi de documents en l'àmbit intern** i corporatiu, amb seguretat.

**Per fixar la idea.** Pensa en e-Valisa com el **sobre segur intern** de la Generalitat: documents que viatgen entre unitats sense paper, però amb totes les garanties.

## 6. e-Tauler: el tauler d'anuncis electrònic

### Què fa

**e-Tauler** és el **tauler d'anuncis electrònic** de l'Administració. És l'eina per **publicar de manera oficial** edictes, anuncis i comunicacions que han de ser **públics**.



## Per a què serveix

Hi ha actes administratius que la llei obliga a **fer públics** (per exemple, quan no es pot notificar una persona directament, o quan un anunci afecta moltes persones). Tradicionalment aquests anuncis es penjaven en un **tauler físic** a l'entrada de l'edifici. e-Tauler porta aquest tauler a internet:

- Els anuncis es publiquen a la **seu electrònica** i són accessibles per a tothom.
- Cada publicació deixa **constància** de la data en què s'ha publicat i de quan es retira, cosa important perquè sovint els terminis legals compten des de la publicació.
- Garanteix la **transparència** i que qualsevol persona pugui consultar els anuncis oficials des de casa.

**Compte amb el parany.** No confonguis e-Tauler (**publicació d'anuncis**, dirigit al públic en general) amb e-NOTUM (**notificacions individuals**, dirigides a una persona concreta). Són funcions diferents.

## 7. La identitat i la signatura en l'entorn electrònic

Perquè tot això funcioni amb garanties, cal poder **identificar** qui fa cada acció i **signar** electrònicament. Dues idees que cal tenir clares:

- **Signatura electrònica:** és l'equivalent digital de la signatura manuscrita d'una **persona física**. Serveix per signar documents amb validesa legal i identificar qui els signa.
- **Segell electrònic:** s'utilitza quan és un **òrgan o entitat** (no una persona concreta) qui actua, especialment en l'**actuació administrativa automatitzada** (quan un sistema informàtic dicta actes sense intervenció directa d'una persona en cada cas, com una resolució automàtica). En aquests casos, el que es fa servir habitualment és el **segell electrònic de l'òrgan o entitat**.

Aquesta distinció cau a l'examen: persona física -> **signatura**; òrgan que actua de manera automatitzada -> **segell electrònic**.

**Per fixar la idea.** Quan et preguntin quin tipus de signatura o segell s'utilitza perquè un **òrgan administratiu actuï de manera automatitzada**, la resposta és el **segell electrònic de l'òrgan o entitat**.

## 8. Com encaixen totes les eines

És útil veure les quatre eines en conjunt, segons què fan:

- **e-Còpia** -> **fabricar** documents electrònics vàlids: còpies autèntiques i digitalitzacions amb **CSV**.
- **e-NOTUM** -> **notificar** cap a fora (a la ciutadania i empreses), amb **evidències** i la regla dels **10 dies naturals**.
- **e-Valisa** -> **intercanviar** documents de manera segura, sobretot a l'**àmbit intern**.
- **e-Tauler** -> **publicar** anuncis i edictes oficials de manera pública.

Totes elles comparteixen un mateix objectiu de fons: fer l'Administració **més àgil, transparent i sense paper**, amb plena **validesa jurídica** i amb **estalvi, interoperabilitat i simplificació**.

## 9. La base legal: la Llei 39/2015 (en breu)

Encara que aquest tema és sobretot sobre eines, totes s'emparen en una norma que has de situar:

- La **Llei 39/2015**, d'1 d'octubre, del **procediment administratiu comú** de les administracions públiques, és la que estableix que les administracions funcionin **preferentment per mitjans electrònics**.



- D'aquesta llei surt, entre altres coses, la regla que la **notificació electrònica s'entén rebutjada als 10 dies naturals** sense accés.

- També preveu la **digitalització**, les **còpies autèntiques** i l'ús de la **seu electrònica** com a punt de relació amb la ciutadania.

No cal que en sàpigues tots els articles; sí que has de saber que és la norma que dóna **cobertura legal** a aquestes eines.

## Glossari de termes clau

- **Administració electrònica**: forma de funcionar de l'Administració per mitjans electrònics, sense paper.
- **Seu electrònica**: adreça oficial a internet des d'on la ciutadania fa tràmits amb garanties.
- **e-Còpia**: plataforma de **còpia autèntica i digitalització segura** amb codi segur de verificació.
- **Còpia autèntica**: còpia amb el mateix valor legal que l'original.
- **CSV (codi segur de verificació)**: codi únic que permet comprovar l'autenticitat d'un document a la seu.
- **e-NOTUM**: servei de **notificacions i comunicacions electròniques**.
- **e-Valisa**: eina d'**intercanvi segur de documents**, sobretot intern.
- **e-Tauler**: **tauler d'anuncis electrònic** per publicar edictes i anuncis oficials.
- **Interoperabilitat**: capacitat dels sistemes de diferents administracions per entendre's i intercanviar dades.
- **Segell electrònic**: identificador d'un òrgan o entitat, usat en l'actuació administrativa automatitzada.
- **CTTI**: organisme que gestiona les infraestructures tecnològiques de la Generalitat.
- **Consorti AOC**: ofereix serveis comuns de tramitació electrònica a les administracions catalanes.

## A l'examen (els punts que més cauen)

- **e-Còpia** = còpies autèntiques i digitalitzacions segures amb **codi segur de verificació (CSV)**.
- **e-NOTUM** = notificacions i comunicacions electròniques; genera **evidències** (per exemple, per provar que una persona **NO** ha accedit dins de termini).
- **e-Valisa** = intercanvi **segur** de documents (àmbit intern).
- **e-Tauler** = **tauler d'anuncis electrònic** (publicació d'edictes i anuncis).
- Segons la **Llei 39/2015**, la notificació electrònica s'entén **rebutjada als 10 dies naturals** des de la posada a disposició sense accés.
- L'actuació administrativa **automatitzada** d'un òrgan es fa amb **segell electrònic** de l'òrgan o entitat.
- L'ús dels serveis comuns de l'**AOC** busca **estalvi, interoperabilitat i simplificació administrativa**.

## Resum exprés (per repassar en un minut)

- Quatre eines: **e-Còpia** (còpies/digitalització + CSV), **e-NOTUM** (notificacions), **e-Valisa** (intercanvi segur), **e-Tauler** (anuncis públics).
- **e-NOTUM**: avís -> posada a disposició -> accés; rebutjada als **10 dies naturals** (Llei 39/2015).
- **e-Còpia**: còpia autèntica + digitalització segura + **codi segur de verificació**.
- **e-Valisa** = sobre digital segur intern; **e-Tauler** = tauler d'anuncis a la seu electrònica.
- Òrgan que actua automàticament -> **segell electrònic**; persona física -> **signatura**.
- Les gestionen el **CTTI** i el **Consorti AOC**; objectiu: estalvi, interoperabilitat i simplificació.

## Posa't a prova



Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quina eina fa **còpies autèntiques i digitalitzacions** amb codi segur de verificació?
- Quina és la **funció principal d'e-NOTUM**?
- Segons la **Llei 39/2015**, quan s'entén **rebutjada** una notificació electrònica per transcurs del temps?
- Quina eina serveix per a l'**intercanvi segur de documents** dins de l'Administració?
- Per a què serveix l'**e-Tauler** i en què es diferencia d'e-NOTUM?
- Quin tipus de **signatura o segell** s'utilitza perquè un òrgan actuï de manera **automatitzada**?
- Quina finalitat persegueix l'ús dels **serveis comuns de l'AOC**?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens la informació oficial per consultar-la quan vulguis aprofundir.

**14****TEMA****Els drets i deures dels empleats públics****Introducció: per què aquest tema és tan important**

Treballar a l'Administració no és com treballar a una empresa privada qualsevol. Quan entres com a **personal al servei de la Generalitat**, l'ordenament jurídic et reconeix una sèrie de **drets** (a cobrar, a tenir vacances, a formar-te, a no ser discriminat...) i, alhora, t'imposa una sèrie de **deures** (servir l'interès general, ser imparcial, complir l'horari, guardar el secret...). Aquest equilibri entre el que pots exigir i el que t'exigeixen és el que coneixem com el **règim de drets i deures dels empleats públics**.

La norma central que ho regula és el **Text refós de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (TREBEP)**, aprovat pel **Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre**. A Catalunya s'hi afegeix el **Decret legislatiu 1/1997 (TRLFP)**. No has de ser jurista, però sí saber **on diu cada cosa la llei**, perquè l'examen pregunta articles concrets (el 14, el 53, el 54...) i dades exactes (dies de permís, classes de faltes...).

Aquesta guia està dividida en **seccions plegables**: obre la que vulguis estudiar i deixa tancades les altres. Al final tens un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**.

**1. Conceptes previs: empleat públic, classes i marc normatiu**

Tres idees senzilles abans d'entrar en matèria:

- **Empleat públic**: tota persona que exerceix funcions retribuïdes a les administracions públiques al servei dels interessos generals. El TREBEP en distingeix quatre classes: **funcionaris de carrera**, **funcionaris interins**, **personal laboral** (fix, indefinit o temporal) i **personal eventual** (els càrrecs de confiança).
- **Marc normatiu**: el règim de drets i deures es regula al **TREBEP (RDL 5/2015)** com a norma bàsica de tot l'Estat i, a Catalunya, al **TRLFP (Decret legislatiu 1/1997)**. Les **incompatibilitats** tenen una llei pròpia: la **Llei 53/1984, de 26 de desembre**.
- **Funcionari de carrera vs. interí**: el de carrera té un vincle permanent i gaudeix d'**inamovibilitat** (no se'l pot remoure del lloc lliurement); l'interí l'ocupa temporalment per necessitats concretes.

**Per fixar la idea.** Quan l'examen digui "empleats públics" parla de tothom; quan digui "funcionaris de carrera" parla només d'un grup concret (els que tenen plaça fixa i inamovibilitat). No els barregis.

**2. Els drets individuals (article 14 del TREBEP)**

L'**article 14 del TREBEP** és el cor del tema: enumera els **drets individuals** que tot empleat públic té reconeguts. Te'ls expliquem un per un perquè és freqüent que l'examen pregunti "quin d'aquests NO és un dret de l'article 14":

- **Inamovibilitat** en la condició de **funcionari de carrera** (no afecta interins ni laborals).
- A l'**exercici efectiu** de les funcions o tasques pròpies de la seva condició professional.
- A la **progressió en la carrera professional** i la **promoció interna** segons els principis d'igualtat, mèrit i capacitat.



- A **percebre les retribucions** i les indemnitzacions per raó del servei.
- A participar en la consecució dels objectius de la unitat i a ser informat de les seves tasques.
- A la **defensa jurídica** i protecció de l'Administració en els procediments que se segueixin per actes o omissions en l'exercici de les funcions.
  - A la **formació contínua** i a l'**actualització permanent** dels seus coneixements i capacitats professionals.
  - Al **respecte de la seva intimitat, orientació sexual, pròpia imatge i dignitat** en la feina, especialment davant l'**assetjament** sexual, per raó de sexe, moral i laboral.
  - A la **no-discriminació** per raó de naixement, origen racial o ètnic, gènere, sexe, orientació sexual, religió, opinió, discapacitat, edat o qualsevol altra condició.
  - A l'**adopció de mesures** que afavoreixin la **conciliació** de la vida personal, familiar i laboral.
  - A la **llibertat d'expressió** dins els límits de l'ordenament jurídic.
  - A rebre **protecció eficaç** en matèria de **seguretat i salut** en el treball.
  - A les **vacances, descansos, permisos i llicències**.
  - A la **jubilació** segons els termes establerts legalment.
  - A les **prestacions de la Seguretat Social** corresponents.

**Important per a oposicions.** L'examen tipus pregunta directament "quin article del TREBEP recull els drets individuals?" La resposta és l'**article 14**. I "la formació contínua dóna dret a..." -> a l'**actualització permanent dels coneixements i capacitats professionals**.

### 3. Els drets individuals d'exercici col·lectiu (article 15)

A més dels drets que cada persona exerceix pel seu compte, l'**article 15 del TREBEP** reconeix els **drets que s'exerceixen col·lectivament**, vinculats a la condició de treballador:

- A la **llibertat sindical**.
- A la **negociació col·lectiva** i a la participació en la determinació de les condicions de treball.
- A l'exercici de la **vaga**, amb la garantia del manteniment dels **serveis essencials** de la comunitat.
- A **plantejar conflictes col·lectius** de treball.
- al dret de **reunió** (en els termes que fixa la llei).

**Compte amb el parany.** El dret de **vaga** no és absolut: s'ha de garantir el funcionament dels **serveis essencials**. L'examen sovint hi afegeix la trampa de fer-lo passar per un dret sense límits.

### 4. Els deures dels empleats públics i el codi de conducta

L'**article 52 del TREBEP** estableix que els empleats públics han de **servir amb objectivitat els interessos generals** i actuar d'acord amb una sèrie de **principis** (objectivitat, integritat, neutralitat, responsabilitat, imparcialitat, confidencialitat, dedicació al servei públic, transparència, exemplaritat, austeritat, accessibilitat, eficàcia, honradesa, promoció de l'entorn cultural i mediambiental, i respecte a la igualtat entre dones i homes).

Aquests principis es concreten en el **codi de conducta**, que segons el TREBEP està format per **dues parts**:

- Els **principis ètics** (article 53).
- Els **principis de conducta** (article 54).



**Important per a oposicions.** Memoritza aquesta frase: "el **codi de conducta** dels empleats públics està format pels **principis ètics** (art. 53) i pels **principis de conducta** (art. 54)". És una pregunta de calaix.

### Els principis ètics (article 53)

Marquen el "deure ser" de l'empleat públic. Els més destacats:

- Respecte a la **Constitució i a l'Estatut** d'autonomia i a la resta de l'ordenament jurídic.
- Actuació amb **objectivitat, integritat, neutralitat, responsabilitat i imparcialitat**, vetllant pels interessos generals i no pels propis.
- **No discriminar** cap persona i tractar-la amb deferència i atenció.
- **Abstenir-se** en els assumptes en què tinguin un interès personal (per evitar conflictes d'interès).
- **No acceptar cap tracte de favor** ni regals que vagin més enllà dels usos habituals, socials i de cortesia.
- Actuar amb **diligència** i complir la **confidencialitat** de la informació que coneixen per raó del càrrec.

### Els principis de conducta (article 54)

Concreten el "deure fer", el comportament en el dia a dia:

- **Tractar amb atenció i respecte** la ciutadania, els superiors i la resta d'empleats.
- Acomplir amb **diligència** les tasques i les **instruccions** rebudes (sempre que no siguin manifestament il·legals).
- **Informar la ciutadania** sobre les matèries o assumptes que tinguin dret a conèixer.
- Mantenir actualitzada la seva **formació** i qualificació.
- Observar les normes sobre **seguretat i salut** laboral.
- Fer un **ús auster** dels mitjans i els recursos públics i no utilitzar-los en profit propi.
- Garantir la **confidencialitat** de la informació quan correspongui.

**Truc de memòria.** "Ètics = principis (com he de SER); de conducta = pautes (com he d'ACTUAR)". Si la frase parla de valors abstractes, és el 53; si parla d'accions concretes (tractar, informar, complir instruccions), és el 54.

## 5. La jornada de treball, els permisos i les vacances

Els empleats públics tenen dret a una **jornada de treball**, a **vacances** i a una sèrie de **permisos i llicències** regulats al TREBEP (articles 47 a 51) i a la normativa catalana.

### Les vacances

- Cada any natural, els funcionaris tenen dret a unes **vacances retribuïdes de 22 dies hàbils** (o els dies que en proporció correspongui si el temps de servei és menor).
- A aquests dies s'hi poden afegir dies addicionals en funció de l'**antiguitat**.

### Els permisos més preguntats (article 48)

Aquests permisos cauen molt perquè demanen dades numèriques exactes:

- Per **matrimoni: quinze dies**.
- Per **naixement, acolliment o adopció** d'un fill: el permís per al progenitor diferent de la mare biològica té la durada que estableix la llei vigent.
- Per **mort, accident o malaltia greu** d'un familiar de primer grau: els dies que fixa la norma (s'amplien



si cal desplaçament).

- Per **trasllat de domicili**: un dia.
- Per **exàmens** finals i altres proves d'aptitud: els dies de la seva realització.
- Per **deures inexcusables** de caràcter públic o personal: el temps indispensable.

**Important per a oposicions.** La dada estrella d'aquest tema és el **permís per matrimoni: quinze dies**. Apren-te-la de memòria, perquè surt a gairebé tots els exàmens.

## 6. El règim disciplinari: les faltes i les sancions

Quan un empleat públic incompleix els seus deures, pot incórrer en **responsabilitat disciplinària**. El TREBEP (articles 93 a 98) regula aquest règim.

### La classificació de les faltes

Les faltes disciplinàries es classifiquen en **tres categories**:

- **Molt greus**
- **Greus**
- **Lleus**

Entre les **faltes molt greus** (article 95) hi ha, per exemple: l'**incompliment del deure de respecte a la Constitució i a l'Estatut** en l'exercici de la funció pública; tota actuació que suposi **discriminació**; l'**abandonament del servei**; l'**adopció d'acords manifestament il·legals** que causin perjudici greu; la **publicació o utilització indeguda de secrets** oficials; o l'**assetjament** laboral, sexual o per raó de sexe.

### Les sancions

Segons la gravetat de la falta, les sancions van des de l'**advertència** o la **suspensió de funcions**, fins al **trasllat forçós** o, en els casos més greus, la **separació del servei** (la sanció més dura, reservada a faltes molt greus).

**Compte amb el parany.** Les faltes són **tres** (molt greus, greus i lleus), no "greus i lleus" només. I la **separació del servei** només s'aplica a faltes **molt greus**.

## 7. Les incompatibilitats (Llei 53/1984)

Un empleat públic no pot tenir qualsevol segona feina lliurement: ha de respectar el règim d'**incompatibilitats** regulat per la **Llei 53/1984, de 26 de desembre, d'incompatibilitats del personal al servei de les administracions públiques**.

Les idees clau que has de retenir:

- El personal al servei de les administracions públiques **no pot exercir** activitats privades que puguin impedir o menyscar l'estricta compliment dels seus deures o comprometre la seva **imparcialitat**.
- Com a regla general, **no es pot percebre més d'una retribució** amb càrrec als pressupostos de les administracions públiques (principi de "**no doble remuneració pública**").
  - L'exercici d'una segona activitat (pública o privada) requereix una **autorització de compatibilitat** prèvia i expressa.
  - En cap cas l'autorització no es pot concedir si l'activitat afecta l'horari o impedeix complir les funcions.

**Per fixar la idea.** La regla d'or de les incompatibilitats és: **un empleat públic, un sou públic**. Tota excepció



necessita una **autorització** prèvia i mai no pot afectar la imparcialitat ni l'horari.

## 8. Drets i deures a la normativa catalana

A més del TREBEP, a Catalunya s'aplica el **Decret legislatiu 1/1997 (TRLFP)**, que recull el règim propi de la funció pública catalana. En general, els drets i deures coincideixen amb els del TREBEP, però la normativa catalana pot **desenvolupar i concretar** aspectes com els permisos, la carrera professional o la jornada.

Recorda la lògica de l'ordenament: el TREBEP fixa les **bases** comunes per a tot l'Estat i la normativa catalana les **desenvolupa**. Cap norma catalana no pot contradir el que estableix el TREBEP com a norma bàsica.

### Glossari de termes clau

- **TREBEP**: Text refós de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 5/2015. És la norma central del tema.
- **Inamovibilitat**: garantia dels funcionaris de carrera de no ser remoguts lliurement del seu lloc.
- **Codi de conducta**: conjunt format pels principis ètics (art. 53) i els principis de conducta (art. 54).
  - **Principis ètics**: valors que han de guiar l'actuació de l'empleat públic (objectivitat, integritat, imparcialitat...).
  - **Principis de conducta**: pautes concretes de comportament (tractar amb respecte, complir instruccions, ús auster dels recursos...).
  - **Promoció interna**: progressió professional cap a cossos o escales superiors per igualtat, mèrit i capacitat.
- **Negociació col·lectiva**: dret a participar en la fixació de les condicions de treball.
- **Règim disciplinari**: conjunt de regles sobre faltes i sancions dels empleats públics.
- **Separació del servei**: la sanció disciplinària més greu; només per a faltes molt greus.
- **Incompatibilitat**: impossibilitat d'exercir alhora dues activitats que comprometin la imparcialitat o els deures (Llei 53/1984).

### A l'examen (els punts que més cauen)

- L'Estatut bàsic de l'empleat públic és el **Reial decret legislatiu 5/2015 (TREBEP)** (no la Llei 39/2015 ni la LO 6/2006).
- Els **drets individuals** són a l'**article 14**; els d'exercici **col·lectiu**, a l'**article 15**.
- El **codi de conducta** = **principis ètics (art. 53) + principis de conducta (art. 54)**.
- La formació contínua dóna dret a l'**actualització permanent dels coneixements i capacitats**.
- Permís per **matrimoni: quinze dies**.
- Les faltes es classifiquen en **molt greus, greus i lleus**.
- L'incompliment del deure de respecte a la Constitució i l'Estatut és una falta **molt greu**.
- Les incompatibilitats es regulen per la **Llei 53/1984**.

### Resum exprés (per repassar en un minut)

- Norma central: **TREBEP (RDL 5/2015)**; a Catalunya, el **TRLFP (DL 1/1997)**.
- Drets individuals (**art. 14**): inamovibilitat, retribucions, carrera i promoció, formació, vacances i permisos, no-discriminació, intimitat i dignitat, conciliació, jubilació.
- Drets col·lectius (**art. 15**): llibertat sindical, negociació col·lectiva, vaga (amb serveis essencials), conflicte



col·lectiu, reunió.

- Deures i **codi de conducta**: principis **ètics (53)** + principis de **conducta (54)**.
- Jornada i permisos: vacances 22 dies hàbils; **matrimoni 15 dies**.
- Disciplina: faltes **molt greus, greus i lleus**; sanció màxima = **separació del servei**.
- Incompatibilitats: **Llei 53/1984**, un sou públic, autorització prèvia.

## Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quina norma constitueix l'Estatut bàsic de l'empleat públic?
- En quin article del TREBEP es recullen els drets individuals dels empleats públics?
- De quines dues parts està format el codi de conducta i en quins articles es troben?
- Quants dies de permís correspon per matrimoni?
- En quines tres categories es classifiquen les faltes disciplinàries?
- A què dóna dret la formació contínua segons el TREBEP?
- Quina llei regula les incompatibilitats del personal al servei de les administracions públiques?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens les **normes oficials completes** (TREBEP i normativa catalana) per consultar-les quan vulguis aprofundir.

**15**

TEMA

## Règim disciplinari, delictes contra l'Administració i igualtat

### Introducció: drets, deures i conseqüències de ser empleat públic

Treballar per a l'Administració no és només un dret (recorda l'article 23 de la Constitució: accés en condicions d'igualtat als càrrecs públics); també comporta **deures** i, si no es compleixen, **conseqüències**. Aquest tema reuneix tres blocs que comparteixen una mateixa idea de fons: **l'empleat públic respon de la seva conducta**.

- El **règim disciplinari** és la resposta de la pròpia Administració quan un empleat incompleix els seus deures: classifica les faltes (lleus, greus i molt greus), preveu sancions i regula un procediment per imposar-les.
- Els **delictes contra l'Administració pública** són la resposta del **Codi penal** quan la conducta és tan greu que ja no és només una falta laboral, sinó un delicte (prevaricació, suborn, malversació...).
- La **igualtat efectiva de dones i homes** és, alhora, un deure de tot empleat públic i una política transversal de l'Administració, amb lleis pròpies a l'Estat i a Catalunya.

Aquesta guia està dividida en **seccions plegables**: obre la que vulguis estudiar i deixa tancades les altres. Al final tens un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**.

### 1. Conceptes previs: potestat disciplinària i deures de l'empleat públic

Abans d'entrar en les faltes, tres idees que ho fan tot més fàcil:

- **Potestat disciplinària**: és la capacitat que té l'Administració de **sancionar el seu propi personal** quan incompleix els deures del càrrec. No és un càstig penal, sinó intern: regula la relació de servei entre l'empleat i l'Administració.
- **Deures de l'empleat públic**: els empleats han d'actuar amb **objectivitat, imparcialitat, neutralitat, lleialtat institucional, integritat i diligència**. Han de complir la jornada, guardar **secret** de les dades reservades i tractar amb correcció la ciutadania i els companys.
- **Codi de conducta**: el TREBEP (text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, **Reial decret legislatiu 5/2015**) recull aquests deures com a **principis ètics i de conducta**. Incomplir-los pot ser una falta disciplinària.

La normativa bàsica del règim disciplinari és:

- El **TREBEP** (RDL 5/2015), articles **93 a 98**, que fixa els principis i les faltes molt greus.
- A Catalunya, el **Decret legislatiu 1/1997** (refosa en matèria de funció pública), que concreta faltes greus i lleus i les sancions.

**Per fixar la idea.** Una mateixa conducta pot tenir **dues respostes diferents**: la disciplinària (la dona l'Administració) i la penal (la dona un jutge). Per exemple, qui s'apropia de diners públics comet una falta molt greu i, alhora, un delicte de malversació.



## 2. La classificació de les faltes: lleus, greus i molt greus

El règim disciplinari classifica les faltes en **tres categories** segons la gravetat. Aquesta és potser la pregunta més repetida a l'examen.

- **Faltes molt greus:** les conductes més perilloses per al servei públic i per als drets de les persones.
- **Faltes greus:** incompliments importants, però de menys entitat.
- **Faltes lleus:** petits incompliments del deure, sobretot de puntualitat, correcció o diligència.

### Les faltes molt greus (art. 95.2 TREBEP)

El TREBEP les enumera de manera tancada. Les més preguntades són:

- L'**incompliment del deure de respecte a la Constitució** i a l'Estatut d'autonomia en l'exercici de la funció pública.
  - Tota actuació que suposi **discriminació** per raó de sexe, raça, religió, llengua, opinió, orientació sexual, discapacitat, edat o qualsevol altra condició; també l'**assetjament** moral, sexual o per raó de sexe.
- L'**abandonament del servei** i la **deslleialtat institucional**.
  - L'adopció d'acords manifestament **il·legals** que causin perjudici greu, o la publicació o utilització indeguda de **secrets** oficials.
- La **negligència** en la custòdia de secrets oficials que en provoqui la difusió o pèrdua.
- El **notori incompliment** de les funcions essencials del lloc.
  - La **desobediència oberta** a les ordres o instruccions d'un superior, llevat que constitueixin una infracció.
- La **prevalença** de la condició d'empleat públic per obtenir un benefici indegut.
  - L'**incompliment de les normes sobre incompatibilitats** quan dona lloc a una situació d'incompatibilitat.
- L'incompliment de l'obligació d'atendre els **serveis essencials en cas de vaga**.

### Les faltes greus

La normativa catalana (Decret legislatiu 1/1997) hi inclou, entre altres: la **falta d'obediència** deguda als superiors, l'**abús d'autoritat** en el càrrec, la greu **desconsideració** amb superiors, companys o ciutadans, l'incompliment greu dels deures o la negligència que causi un perjudici, i les faltes **reiterades** de puntualitat o assistència no justificades.

### Les faltes lleus

Són els incompliments menors: el **retard**, la **negligència** o el **descuit** en les tasques, la **incorrecció lleu** amb el públic o els companys, les **faltes de puntualitat o d'assistència** no justificades quan no són greus i el **descuit** en la conservació de locals, material o documents.

**Truc de memòria.** Pensa en una escala: **lleu** = petit descuit o impuntualitat; **greu** = desobediència o desconsideració seriosa; **molt greu** = discriminació, abandonament del servei, atac a secrets o a la Constitució. Davant del dubte, si la conducta vulnera **drets fonamentals** o la **lleialtat institucional**, sol ser molt greu.

## 3. Les sancions disciplinàries

A cada nivell de falta li corresponen unes sancions. El TREBEP (art. 96) i la normativa catalana preveuen un ventall que va de la més suau a la més dura:



- **Separació del servei**: és la sanció **més greu**. Suposa la **pèrdua de la condició** d'empleat públic. Només es pot imposar per faltes **molt greus**.
- **Acomiadament disciplinari** del personal laboral (equival a la separació per al personal funcionari), per faltes molt greus.
- **Suspensió de funcions** (amb pèrdua de retribucions) per un període determinat; per a faltes molt greus pot arribar fins a **6 anys**.
- **Trasllat forçós**, amb canvi de lloc o de localitat, per faltes greus o molt greus.
- **Demèrit**: penalització en la carrera o en l'ascens.
- **Amonestació**: la sanció **més lleu**; és un advertiment formal. Es reserva a les faltes **lleus**.

La correspondència bàsica que cal recordar:

- Faltes **molt greus** -> separació del servei, acomiadament, suspensió llarga o trasllat forçós.
- Faltes **greus** -> suspensió de funcions (més curta), trasllat forçós o demèrit.
- Faltes **lleus** -> amonestació o suspensió de molt curta durada.

Per **graduar** la sanció es valoren criteris com el **grau d'intencionalitat** (dol o negligència), el **perjudici** causat, la **reincidència** i el grau de pertorbació del servei. Mai no es pot imposar una sanció no prevista a la llei: regeix el **principi de legalitat**.

**Compte amb el parany.** L'examen confon sovint **separació del servei** (pèrdua definitiva de la condició, només per faltes molt greus) amb **suspensió** (temporal). Recorda: separació = adéu definitiu; suspensió = pausa temporal.

## 4. La prescripció de faltes i sancions

Les faltes i les sancions **prescriuen** (caduquen) si passa massa temps sense actuar. Els terminis del TREBEP són una pregunta clàssica.

Prescripció de les **faltes**:

- **Molt greus**: als **3 anys**.
- **Greus**: als **2 anys**.
- **Lleus**: als **6 mesos**.

Prescripció de les **sancions** ja imposades (mateixos terminis):

- Per falta molt greu: **3 anys**.
- Per falta greu: **2 anys**.
- Per falta lleu: **6 mesos** (en la regulació estatal; revisa la norma catalana de detall).

El termini de prescripció de la falta comença a comptar des que es **comet** (o, en faltes continuades, des que cessa la conducta); el de la sanció, des que la resolució és **ferma**.

**Per fixar la idea.** Associa els números a la gravetat: com més greu és la falta, **més temps** triga a prescriure (3 anys el màxim, 6 mesos el mínim). És lògic: les conductes més greus es persegueixen durant més temps.

## 5. El procediment disciplinari

Per imposar una sanció (excepte l'amonestació per falta lleu, que pot seguir un tràmit més senzill) cal **tramitar un procediment** amb garanties. Les idees clau:



- El procediment es regeix pels **principis** de la potestat sancionadora: **legalitat**, **tipicitat** (la falta ha d'estar prevista), **irretroactivitat** de les normes desfavorables, **proporcionalitat**, **presumpció d'innocència** i **culpabilitat**.
- S'inicia per **acord de l'òrgan competent**, d'ofici o per denúncia.
- Es nomena un **instructor** (i, si escau, un secretari) que investiga els fets amb imparcialitat.
- L'instructor formula un **plec de càrrecs** amb els fets imputats i la qualificació provisional. La persona interessada té dret a **conèixer l'acusació**, **formular al·legacions**, **proposar i practicar proves** i ser assistida.
- Es fa una **proposta de resolució** que es notifica a la persona, i finalment l'**òrgan competent dicta la resolució**, que ha d'estar motivada i pot imposar o no la sanció.
- Contra la resolució es poden interposar els **recursos** administratius i, després, el **contenciós administratiu**.

Qui exerceix la **potestat disciplinària** són els **òrgans administratius competents** segons la normativa (no un únic òrgan: depèn de la gravetat de la sanció; les més greus, com la separació del servei, les imposa l'òrgan de rang més alt).

**Important per a oposicions.** El procediment garanteix el dret de **defensa**: ningú no pot ser sancionat sense ser escoltat ni sense proves. Una sanció imposada sense procediment (quan calia) és **nul·la**.

## 6. Nocions de delictes contra l'Administració pública

Quan la conducta és prou greu, ja no és només una falta disciplinària: és un **delicte**. El **Codi penal** (Llei orgànica 10/1995) regula els **delictes contra l'Administració pública** al **títol XIX** (articles 404 a 445). No cal que els sàpigues amb detall de jurista, però sí que reconeguis els principals.

### Prevaricació (art. 404)

Comet **prevaricació** l'autoritat o funcionari públic que, sabent-ho, dicta una **resolució arbitrària** (manifestament injusta) en un assumpte administratiu. És, en poques paraules, **resoldre injustament a consciència**. La pena habitual és la **inhabilitació especial** per a ocupació o càrrec públic.

### Suborn o cohecho (art. 419 i següents)

El **suborn** (en castellà, cohecho) consisteix a **rebre o demanar diners o regals** -o acceptar-ne l'oferiment- a canvi de fer o deixar de fer un acte propi del càrrec, o d'un acte contrari als deures. Hi ha dues vessants:

- **Suborn passiu**: el comet el **funcionari** que rep o sol·licita el suborn.
- **Suborn actiu**: el comet el **particular** que ofereix o lliura el suborn.

### Malversació (art. 432 i següents)

Comet **malversació** l'autoritat o funcionari que **sostreu o consent que un tercer sostregui els cabals o efectes públics** que té al seu càrrec, o que els destina a usos privats. En poques paraules: **apropiar-se de diners públics o desviar-los**. És un dels delictes més greus i comporta penes de presó i inhabilitació.

### Altres figures relacionades

- **Infidelitat en la custòdia de documents** (art. 413 i s.): el funcionari que **sostreu, destrueix o amaga documents** que té confiats.
- **Violació de secrets** (art. 417): revelar **secrets o informacions** conegudes per raó del càrrec que no



s'havien de difondre.

- **Tràfic d'influències i negociacions prohibides** als funcionaris.

**Compte amb el parany.** No confonguis els delictes: **prevaricar** = dictar una resolució injusta sabent-ho; **subornar (cohecho)** = comprar o vendre un acte del càrrec amb diners o regals; **malversar** = apropiar-se de cabals públics. L'examen sol descriure la conducta i demanar-ne el nom.

## 7. La igualtat efectiva de dones i homes

La igualtat entre dones i homes és un **principi constitucional** (article 14 de la Constitució: igualtat davant la llei sense discriminació per raó de sexe) i una **política transversal** de tota l'Administració. Dues lleis la desenvolupen.

### La Llei orgànica 3/2007, de 22 de març

La **Llei orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva de dones i homes** (de l'Estat) és la norma de referència. Idees clau:

- Distingeix entre **igualtat formal** (igualtat davant la llei, ja reconeguda) i **igualtat efectiva o real** (que cal fer possible amb mesures actives).
- Prohibeix la **discriminació directa** (tractar pitjor algú per raó de sexe) i la **discriminació indirecta** (una norma o pràctica aparentment neutra que perjudica especialment un sexe).
- Considera discriminació l'**assetjament sexual** i l'**assetjament per raó de sexe**.
- Introdueix el concepte de **transversalitat** (mainstreaming): la perspectiva de gènere ha d'estar present en **totes** les polítiques públiques.
- Preveu les **accions positives**: mesures temporals que afavoreixen el sexe infrarepresentat per corregir desigualtats reals.
- Estableix la **representació equilibrada** de dones i homes en òrgans i tribunals.
- En l'àmbit laboral i de l'Administració, impulsa els **plans d'igualtat**, els **permisos** de conciliació i les mesures contra la **bretxa salarial**.

### La Llei 17/2015, de 21 de juliol, de Catalunya

La **Llei 17/2015, d'igualtat efectiva de dones i homes** és la norma catalana. Punts essencials:

- Té com a objectiu garantir la igualtat efectiva i l'**eliminació de la discriminació** per raó de sexe en tots els àmbits a Catalunya.
- Recull principis com la **transversalitat** de la perspectiva de gènere, la **representació paritària**, la **interseccionalitat** (tenir en compte que el sexe es combina amb altres factors de discriminació) i l'ús d'un **llenguatge no sexista**.
- Obliga les administracions catalanes a aprovar **plans d'igualtat** i a fer **informes d'impacte de gènere** de les normes i actuacions.
- Reforça la lluita contra l'**assetjament sexual i per raó de sexe** als llocs de treball.

### Què en cal recordar com a empleat públic

- Tractar amb **igualtat** ciutadania i companys, sense cap discriminació, és un **deure**; vulnerar-lo pot ser **falta molt greu** (art. 95.2 TREBEP) i, en casos d'assetjament, fins i tot delictes.
- L'Administració ha d'aplicar la perspectiva de gènere de manera **transversal** i fer servir un **llenguatge inclusiu**.



**Important per a oposicions.** Distingeix les dues lleis: **LO 3/2007** = norma **estatal**; **Llei 17/2015** = norma **catalana**. Totes dues persegueixen la igualtat efectiva (real), no només la formal.

## Glossari de termes clau

- **Potestat disciplinària:** capacitat de l'Administració de sancionar el seu propi personal.
- **Falta disciplinària:** incompliment d'un deure de l'empleat públic, classificat en lleu, greu o molt greu.
- **Separació del servei:** sanció màxima; pèrdua de la condició d'empleat públic, només per falta molt greu.
- **Amonestació:** sanció més lleu; advertiment formal per falta lleu.
- **Prescripció:** extinció de la responsabilitat pel transcurs del temps (3 anys molt greus, 2 greus, 6 mesos lleus).
- **Instructor:** persona que tramita i investiga el procediment disciplinari amb imparcialitat.
- **Prevaricació:** dictar a consciència una resolució administrativa arbitrària i injusta.
- **Suborn (cohecho):** rebre o oferir diners o regals a canvi d'un acte del càrrec.
- **Malversació:** apropiació o desviament de cabals o efectes públics pel funcionari que els custodia.
- **Discriminació indirecta:** norma o pràctica neutra en aparença que perjudica especialment un sexe.
- **Transversalitat (mainstreaming):** incorporar la perspectiva de gènere a totes les polítiques públiques.
- **Acció positiva:** mesura temporal a favor del sexe infrarepresentat per corregir desigualtats reals.

## A l'examen (els punts que més cauen)

- Les faltes es classifiquen en **molt greus, greus i lleus** (TREBEP).
- L'**abandonament del servei** i la **discriminació** són faltes **molt greus** (art. 95.2 TREBEP).
- L'incompliment del deure de respecte a la **Constitució i l'Estatut** és falta **molt greu**.
- No atendre els **serveis essencials en cas de vaga** és falta **molt greu**.
- Sanció màxima = **separació del servei**; mínima = **amonestació**.
- Prescripció de faltes: **3 anys** (molt greus), **2 anys** (greus), **6 mesos** (lleus).
- Delictes contra l'Administració: **títol XIX** del Codi penal (art. 404 i s.).
- **Prevaricació** = resolució injusta a consciència; **suborn** = diners per un acte del càrrec; **malversació** = sotsoure cabals públics.
- Igualtat: **LO 3/2007** (estatal) i **Llei 17/2015** (Catalunya); persegueixen la igualtat **efectiva**.

## Resum exprés (per repassar en un minut)

- Règim disciplinari: TREBEP (art. 93-98) + Decret legislatiu 1/1997. Faltes molt greus, greus i lleus.
- Molt greus típiques: discriminació, assetjament, abandonament del servei, atac a secrets, incompliment del respecte a la Constitució, no atendre serveis essencials en vaga.
- Sancions: de la **separació del servei** (màxima) a l'**amonestació** (mínima), passant per suspensió i trasllat forçós.
- Prescripció: 3 anys / 2 anys / 6 mesos.
- Procediment amb garanties: instructor, plec de càrrecs, dret de defensa, resolució motivada.
- Delictes (CP títol XIX): prevaricació, suborn (cohecho), malversació, infidelitat en custòdia de documents, violació de secrets.
- Igualtat: LO 3/2007 i Llei 17/2015 de Catalunya; igualtat efectiva, transversalitat, accions positives, plans d'igualtat.



## Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- En quantes categories es classifiquen les faltes disciplinàries i com es diuen?
- L'abandonament del servei, ¿quin tipus de falta és?
- Quina és la sanció més greu que es pot imposar i per a quin tipus de falta?
- Quants anys triga a prescriure una falta molt greu? I una de lleu?
- Quin nom rep el delictes de qui dicta a consciència una resolució administrativa injusta? I el de qui s'apropia de cabals públics?
- Quina diferència hi ha entre suborn actiu i suborn passiu?
- Quines dues lleis regulen la igualtat efectiva de dones i homes (una estatal i una catalana)?
- Què vol dir "transversalitat" o perspectiva de gènere en les polítiques públiques?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens les **normes oficials completes** per consultar-les quan vulguis aprofundir.