



Opoademia

GUIA D'ESTUDI COMPLETA

Personal subaltern

Departament de la Presidència - Funció Pública

Grup AP · 8 temes amb apunts explicats

800 preguntes d'examen disponibles

Material original, redactat per Opoademia

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. L'Estatut d'autonomia de Catalunya	3
2. Organització i funcionament de la Generalitat de Catalunya	10
3. Els drets de les persones interessades en un procediment administratiu	17
4. El personal al servei de l'Administració de la Generalitat	23
5. L'ètica i la conducta en el servei públic i els drets de la ciutadania	31
6. La comunicació i l'atenció a la ciutadania	38
7. Competències digitals bàsiques i tecnologies de la informació	45
8. L'ús del material i la prevenció de riscos laborals	52

**1**

TEMA

Marc constitucional. L'Estatut d'autonomia de Catalunya

Introducció: per què el temari comença per aquí

Tota administració pública funciona seguint unes **regles escrites**. Les dues més importants que has de conèixer per treballar a 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-. Com a personal subaltern no necessites ser jurista, però sí entendre **com s'organitza l'Estat, d'on surt la Generalitat i quins drets tenen les persones**. 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: norma, ordenament i jerarquia

Abans d'entrar a la Constitució, tres idees senzilles que ho fan tot més fàcil:

- **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: estan **jerarquitzades**.
- **Jerarquia normativa**: les normes s'ordenen de més a menys força. Una norma **inferior mai no pot contradir-ne una de superior**. L'ordre és:
 - **Constitució** (per sobre de tot)
 - **Lleis** (orgàniques i ordinàries) i normes amb rang de llei (decret llei, decret legislatiu)
 - **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 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. A les eleccions de 1977 es van escollir unes Corts que van redactar una constitució nova. El text el van pactar set diputats (els anomenats "**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**: fruit del pacte entre forces polítiques diferents.
- Neix de la **sobirania popular**: el poder ve del poble.
- És **extensa**: té **169 articles**.

3. L'estructura de la Constitució (els 10 títols)

La Constitució té un **preàmbul** (introducció solemne, sense valor d'article), un **títol preliminar** i **deu títols**, més diverses disposicions finals. No cal memoritzar tots els articles, però sí saber **de què va cada títol**:

- **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)**. Tingue'ls sempre a punt.

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

Aquests articles són el "esquelet" de tot l'Estat i cauen moltíssim a l'examen. Els expliquem un per un:

- **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**. (Frase clau: apren-te-la sencera.)
- **Article 1.2** - la **sobirania nacional resideix en el poble** espanyol, del qual emanen els poders de l'Estat. Vol dir que el poder ve de la ciutadania, no del rei ni de cap altre.
- **Article 1.3** - la forma política de l'Estat és la **Monarquia parlamentària**: hi ha un rei, però qui mana de debò són les Corts i el Govern, escollits pel poble.
- **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** també seran oficials a les comunitats autònomes segons els seus estatuts.
- **Article 4** - la bandera d'Espanya; els estatuts poden reconèixer banderes pròpies de les comunitats.
- **Article 5** - la capital de l'Estat és **Madrid**.
- **Article 6** - els **partits polítics** expressen el pluralisme i són instrument de participació.
- **Article 7** - els **sindicats** i les **associacions empresarials** defensen els seus interessos.
- **Article 9** - tots els ciutadans i els poders públics estan **subjectes a la Constitució**. El seu apartat **9.3**



garanteix una llista de principis molt important: **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), article per article

És el títol més llarg i el cor de la Constitució. Primer, com s'organitza:

- **Capítol I** - els espanyols i els estrangers (qui és espanyol, la majoria d'edat als 18 anys, art. 12).
- **Capítol II - drets i llibertats**. Es divideix en:
 - Secció 1a (art. 15-29): els **drets fonamentals i les llibertats públiques**, els de **màxima protecció**.
 - 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).
- **Capítol V** - la suspensió de drets (art. 55).

Els articles clau, explicats

- **Article 14 - Igualtat**. Tots els espanyols són **iguals davant la llei**, sense cap discriminació per naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició.

- **Article 15 - Vida i integritat**. Dret a la **vida** i a la **integritat física i moral**. Es prohibeixen la tortura i els tractes inhumans o degradants, i queda **abolida la pena de mort** (excepte el que disposin les lleis penals militars en temps de guerra).

- **Article 16 - Llibertat ideològica i religiosa**. Es garanteix la llibertat ideològica, religiosa i de culte. **Ningú no pot ser obligat a declarar** la seva ideologia o religió, i **cap confessió tindrà caràcter estatal**.

- **Article 17 - Llibertat i seguretat**. Dret a la **llibertat**. La **detenció preventiva** no pot durar més del temps necessari i, com a màxim, **72 hores**, després de les quals s'ha d'alliberar la persona o posar-la a disposició judicial. El detingut té dret a saber per què se l'acusa i a un advocat.

- **Article 18 - Honor i intimitat**. Dret a l'**honor**, a la **intimitat** personal i familiar i a la **pròpia imatge**. Inclou la **inviolabilitat del domicili** (no s'hi pot entrar sense permís o ordre judicial) i el **secret de les comunicacions**.

- **Article 19 - Circulació**. Dret a triar lliurement la **residència** i a **circular** pel territori, i a entrar i sortir d'Espanya.

- **Article 20 - Expressió i informació**. Llibertat d'**expressió**, de **producció literària i artística**, de **càtedra** i d'**informació veraç**. Té com a límit el respecte als altres drets (honor, intimitat, protecció de la joventut).

- **Article 21 - Reunió**. Dret de **reunió pacífica i sense armes**. Les manifestacions en llocs públics només s'han de comunicar prèviament a l'autoritat.

- **Article 22 - Associació**. Dret d'**associació**. Són il·legals les associacions que persegueixin delictes i es prohibeixen les **secretes i les paramilitars**.

- **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** (a defensar-se davant els tribunals), a la **presumpció d'innocència** i a un **jutge predeterminat per la llei**.

- **Article 25 - Legalitat penal**. Ningú no pot ser condemnat per accions que, en el moment de cometre-les, **no eren delictes** segons la llei.



- **Article 27 - Educació.** Dret a l'educació i llibertat d'ensenyament. L'ensenyament bàsic és obligatori i gratuït.
- **Article 28 - Sindicació i vaga.** Dret a **sindicar-se lliurement** i dret de **vaga** dels treballadors.
- **Article 29 - Petició.** Dret de **petició** individual i col·lectiva, per escrit.

Important per a oposicions. Els drets de la **Secció 1a (art. 15-29)** més la igualtat (art. 14) i l'objecció de consciència (art. 30.2) tenen la **màxima protecció**: es poden defensar amb el **recurs d'amparo** davant el **Tribunal Constitucional**.

Els deures

El Títol I no només dóna drets; també imposa deures, com **contribuir a les despeses públiques** segons la capacitat econòmica (pagar impostos, art. 31) o el **deure de defensar Espanya** (art. 30).

6. La resta de la Constitució: Corona, Corts, Govern i justícia

La Corona (Títol II)

El **Rei** és el **cap de l'Estat**, símbol de la seva unitat i permanència; **arbitra i modera** el funcionament de 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 (art. 64).

Les Corts Generals (Títol III)

Representen el poble espanyol i són **bicamerals**: el **Congrés dels Diputats** i el **Senat** (cambra de representació territorial). Les seves funcions principals: **fer les lleis**, **aprovar els pressupostos** de l'Estat i **controlar el Govern**.

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**. Exerceix la funció executiva i la potestat reglamentària (fer reglaments).

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). El seu òrgan de govern és el **Consell General del Poder Judicial**, i el **Tribunal Suprem** és l'òrgan judicial superior.

7. L'organització territorial (Títol VIII)

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

8. L'Estatut d'autonomia de Catalunya

Què és un estatut d'autonomia

És la **norma institucional bàsica** d'una comunitat autònoma (art. 1 de l'Estatut): la norma més important de Catalunya, només per sota de la Constitució. S'aprova en forma de **lleí orgànica** de l'Estat.



Una mica d'història

Catalunya ha tingut tres estatuts:

- **1932** - l'Estatut de la Segona República (conegut com a Estatut de Núria).
- **1979** - l'Estatut de la democràcia (conegut com a Estatut de Sau).
- **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 (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 **matissar o anul·lar diversos preceptes** (per exemple, va declarar que la paraula "nació" del preàmbul no té efectes jurídics). És una data que cau sovint a l'examen.

Estructura de l'Estatut

També té un preàmbul, un 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)

Saber qui pot fer què és clau. L'Estatut distingeix:

- **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** (la gestiona).

9. Les institucions de la Generalitat (visió ràpida)

La **Generalitat** és el sistema institucional en què s'organitza l'autogovern de Catalunya. Les peces principals (s'expliquen 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** (defensa els drets davant l'Administració), la **Sindicatura de Comptes** (fiscalitza els comptes públics) i el **Consell de Garanties Estatutàries** (vetlla que les normes catalanes s'ajustin a l'Estatut i la Constitució).



10. Les llengües a Catalunya

- 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).
- Tothom té dret a usar les dues llengües oficials i l'Administració les ha de garantir.

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

11. Com es relacionen la Constitució i l'Estatut

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

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.
- **Refrendament:** signatura d'un ministre o del president que assumeix la responsabilitat d'un acte del Rei.
- **Principis rectors:** orientacions que han de guiar l'actuació dels poders públics (salut, habitatge...).
- **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, que serveix de referència per jutjar la resta de normes.

A l'examen (els punts que més cauen)

- L'Estatut vigent és la **Llei orgànica 6/2006** (no la Llei 39/2015 ni el RDL 5/2015).
- La Constitució és de **1978**, té **169 articles** i defineix un **Estat social i democràtic de dret** (art. 1.1).
- Valors superiors (art. 1.1): **llibertat, justícia, igualtat i pluralisme polític**.
- Forma política (art. 1.3): **Monarquia parlamentària**.
- Detenció preventiva: màxim **72 hores** (art. 17).
- L'Estatut té **223 articles**, va entrar en vigor el **2006** i el va matisar la **STC 31/2010**.
- Llengua **pròpia**: català. **Oficials**: català, castellà i occità (aranès).
- **Títol I** de la CE = drets; **Títol VIII** = organització territorial.

Resum exprés (per repassar en un minut)

- Piràmide normativa: **Constitució -> Estatut -> lleis -> reglaments**.
- CE 1978: norma suprema, 169 articles, Estat social i democràtic de dret, Monarquia parlamentària.
- Drets clau: igualtat (14), vida (15), llibertat religiosa (16), detenció màx. 72h (17), intimitat (18), expressió (20), accés a càrrecs públics (23), tutela judicial (24).
- Estatut: **LO 6/2006**, 223 articles, en vigor 2006, matisat per la **STC 31/2010**.
- Competències: exclusives, compartides i executives.



- Generalitat = Parlament + Presidència + Govern (+ Síndic, Sindicatura, Consell de Garanties).
- Llengües: pròpia el català; oficials català, castellà i aranès.

Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quina norma és superior, una llei del Parlament de Catalunya o l'Estatut? Per què?
- Digues els quatre valors superiors de l'article 1.1 de la Constitució.
- Quantes hores pot durar com a màxim una detenció preventiva?
- Quants articles té la Constitució? I l'Estatut?
- Quina diferència hi ha entre "llengua pròpia" i "llengua oficial"?
- Quin article de la Constitució empara l'accés a les funcions públiques (i, per tant, a les oposicions)?

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**

Organització i funcionament de la Generalitat de Catalunya

Introducció: què és la Generalitat i per què cau tant a l'examen

Al **Tema 1** vas veure el "mapa": la Constitució, l'Estatut i, al final, una pinzellada de les institucions de Catalunya. Ara aprofundim en aquesta darrera part. La **Generalitat** no és només "el govern": és tot el **sistema institucional en què s'organitza políticament l'autogovern de Catalunya**. Inclou el **Parlament**, la **Presidència**, el **Govern** i un seguit d'institucions de control (Síndic de Greuges, Sindicatura de Comptes, Consell de Garanties Estatutàries...).

Com a personal subaltern treballaràs **dins** d'aquesta estructura, de manera que cal que sàpigues qui fa les lleis, qui mana al Govern, qui controla qui i com s'organitza l'Administració. Tot això surt de dues normes que has de tenir clares: l'**Estatut d'autonomia (Llei orgànica 6/2006)**, **Títol II ("De les institucions")**, i la **Llei 13/2008, del 5 de novembre, de la presidència de la Generalitat i del Govern**.

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. La Generalitat com a sistema d'autogovern

L'**article 2.1 de l'Estatut (EAC)** defineix la Generalitat com **el sistema institucional en què s'organitza políticament l'autogovern de Catalunya**. No és un organisme depenent de l'Estat ni una entitat local: és el conjunt d'institucions pròpies de Catalunya.

L'**article 2.2** diu quines institucions la integren:

- El **Parlament**.
- La **Presidència de la Generalitat**.
- El **Govern**.
- I les **altres institucions** que estableix l'Estatut (Síndic de Greuges, Sindicatura de Comptes, Consell de Garanties Estatutàries, Consell de l'Audiovisual...).

Tot això es desenvolupa al **Títol II de l'Estatut** i, pel que fa al Govern i la Presidència, a la **Llei 13/2008**.

Compte amb el parany. Quan l'examen pregunta "quines institucions integren la Generalitat", la resposta completa és **Parlament + Presidència + Govern + les altres institucions que estableix l'Estatut**, NO només "Parlament i Govern".

2. El Parlament de Catalunya

Què és i què representa

El **Parlament representa el poble de Catalunya** (art. 55 EAC) i és **inviolable**. És la peça central de l'autogovern: exerceix la **potestat legislativa** (fa les lleis). Té la seu al **Palau del Parlament, al Parc de la Ciutadella de Barcelona**.



Composició i elecció

- Es compon d'un **nombre de diputats no inferior a 100 ni superior a 150** (art. 56.1). **Actualment són 135 diputats.**
- S'escullen per **sufragi universal, lliure, igual, directe i secret.**
- El mandat és de **quatre anys** (art. 56.2), llevat de dissolució anticipada.
- Hi ha **quatre circumscripcions electorals: Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona.**

Truc per recordar-ho. "135" és el nombre real; "100-150" és la forquilla que fixa l'Estatut. L'examen et pot demanar qualsevol de les dues. I recorda: **4 anys, 4 circumscripcions.**

Funcions del Parlament

- Exercir la **potestat legislativa** (aprovar **lleis**).
- **Aprovar els pressupostos** de la Generalitat (els elabora el Govern, però els aprova el Parlament per llei).
- **Impulsar i controlar** l'acció política i de govern.
- **Elegir el president o presidenta** de la Generalitat (investidura).
- Designar altres càrrecs (Síndic de Greuges, membres de la Sindicatura de Comptes i del Consell de Garanties...).

Els òrgans del Parlament

- **El Ple:** la reunió de **tots els diputats**. És on es debaten i aproven les decisions més importants (lleis, investidura...).
- **La Mesa:** l'òrgan rector i de govern interior de la cambra. La integren el **president, els vicepresidents i els secretaris**, i organitza el treball parlamentari.
- **El president o presidenta del Parlament:** dirigeix i ordena els debats, té la representació de la cambra i presideix la Mesa. El seu mandat dura **tota la legislatura**.
- **La Junta de Portaveus:** reuneix els **portaveus dels grups parlamentaris** per ordenar els treballs.
- **La Diputació Permanent:** **vetlla pels poders del Parlament** quan aquest no està reunit, està dissolt o ha expirat el mandat. La **presideix el president del Parlament**.
- **Els grups parlamentaris:** **agrupacions de diputats** segons la seva afinitat política, per actuar de manera coordinada.

Compte amb el parany. No confonguis els òrgans: el **Ple** són tots els diputats; la **Mesa** governa la cambra; la **Diputació Permanent** la "guarda" quan no està reunida; la **Junta de Portaveus** ordena els treballs.

Com es fa una llei (idea senzilla)

1. **Iniciativa:** un projecte de llei (del Govern) o una proposició de llei (de diputats, grups o iniciativa popular).
2. **Tramitació:** debat en **comissió** i al **Ple**, amb possibilitat d'esmenes.
3. **Aprovació pel Ple.**
4. **Promulgació pel president de la Generalitat en nom del Rei** (art. 65), que n'ordena la publicació.
5. **Publicació al DOGC** (Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya) per entrar en vigor.

3. El president o presidenta de la Generalitat



Doble condició

L'article 67 EAC li atribueix una **doble representació**:

- La **més alta representació de la Generalitat**.
- La **representació ordinària de l'Estat** a Catalunya.

A més, **dirigeix i coordina l'acció del Govern**. Rep el tractament de **Molt Honorable Senyor o Senyora** i té la seu al **Palau de la Generalitat, a la plaça de Sant Jaume de Barcelona**.

Com s'escull (la investidura)

- És **elegit pel Parlament d'entre els seus membres** (és diputat).
- En **primera votació** necessita la **majoria absoluta**. Si no l'obté, en una **segona votació** n'hi ha prou amb la **majoria simple**.
- Un cop elegit, és **nomenat formalment pel Rei**.

Compte amb el parany. El president **no** s'escull per sufragi directe de la ciutadania: el tria el **Parlament**. El Rei només el **nomena** (acte formal).

Funcions principals

- Dirigir i coordinar el Govern; **nomenar i separar lliurement els consellers**.
- **Promulgar les lleis** de Catalunya en nom del Rei i ordenar-ne la publicació.
- **Dissoldre el Parlament** i convocar eleccions anticipades (prèvia deliberació del Govern i sota la seva exclusiva responsabilitat).
- Plantejar la **qüestió de confiança**.

Qüestió de confiança i moció de censura

Són els dos mecanismes que lliguen el Govern amb el Parlament:

- **Qüestió de confiança**: la planteja el **president** sobre el seu **programa** o una **declaració de política general**. Si no la supera, **cessa**.
- **Moció de censura**: la presenta el **Parlament** per exigir la **responsabilitat política** del Govern. A Catalunya és **constructiva** (ha d'incloure un **candidat alternatiu**). Si **prospera**, el president **cessa** i s'inviteix el nou candidat.

Quan cessa el president

Per **renovació del Parlament** (eleccions), **moció de censura** aprovada, **qüestió de confiança no superada**, **dimissió**, **incapacitat** o **condemna penal ferma** que l'inhabiliti. El **cessament del president comporta el cessament de tot el Govern**, que continua **en funcions** fins a la presa de possessió del nou.

4. El Govern (Consell Executiu)

Què és

L'article 68 EAC defineix el Govern com l'**òrgan superior col·legiat que dirigeix l'acció política i l'Administració de la Generalitat**. Exerceix la **funció executiva** i la **potestat reglamentària**.

Composició

Es compon del **president o presidenta**, del **conseller primer o conseller en cap** (si escau) i dels



consellers. Els consellers són **nomenats i separats pel president**, i el Govern **respon políticament davant el Parlament** de manera **solidària**.

El conseller primer (o conseller en cap)

És una figura **opcional** que el president pot nomenar. **Coordina el Govern**, exerceix les funcions que el president li **delega** i el **substitueix** en cas d'absència, malaltia o impediment.

El Consell Executiu i el Consell Tècnic

- Les **reunions col·legiades** del Govern es denominen **Consell Executiu** (o Consell de Govern). Hi s'aproven **decrets, projectes de llei** i altres acords.
- El **Consell Tècnic** és l'òrgan de **suport i preparació** de les reunions del Govern: examina prèviament els assumptes que es portaran al Consell Executiu (treball tècnic previ).

Normes que pot dictar el Govern

- **Reglaments: decrets** (els aprova el Govern), **ordres** (les dicta un conseller) i instruccions. Són **per sota de la llei** (potestat reglamentària).
- **Decret llei** (art. 64 EAC): norma **amb rang de llei** que el Govern pot dictar en cas de **necessitat extraordinària i urgent**. Ha de ser **validat pel Parlament en 30 dies**.

Compte amb el parany. El **Parlament** fa **lleis**; el **Govern** fa **reglaments** (decrets i ordres). L'excepció és el **decret llei**, que té rang de llei però el fa el Govern i l'ha de **validar el Parlament**.

5. Les altres institucions estatutàries (els "controladors")

El Síndic de Greuges (art. 78-79 EAC)

- **Protegeix i defensa els drets i les llibertats** de les persones davant les actuacions de les **administracions públiques**.
- Actua com a **comissionat del Parlament**.
- És **elegit pel Parlament per majoria de tres cinques parts (3/5)** i per un mandat de **nou anys**.

La Sindicatura de Comptes (art. 80 EAC)

- És l'òrgan **fiscalitzador extern dels comptes, de la gestió econòmica i del control d'eficiència** del sector públic de la Generalitat.
- Fa **control econòmic i financer extern** (no defensa drets, comprova els diners).

El Consell de Garanties Estatutàries (art. 76-77 EAC)

- **Vetlla per l'adequació a l'Estatut i a la Constitució** de les disposicions de la Generalitat (projectes i proposicions de llei, decrets llei...).
- Emet **dictàmens** (sovint previs i, en alguns casos, vinculants).
- Es compon de **nou membres**, juristes de prestigi reconegut.

El Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC) (art. 82 EAC)

- És l'**autoritat reguladora independent** en l'àmbit de la **comunicació audiovisual** (mitjans públics i privats) a Catalunya.

Truc per recordar-ho. Associa cada institució a una paraula clau: **Síndic = drets; Sindicatura =**



diners/comptes; Consell de Garanties = adequació a l'Estatut/CE; CAC = audiovisual. I memoritza el 9: el Síndic dura 9 anys i el Consell de Garanties té 9 membres.

6. L'Administració de la Generalitat

L'Administració és l'**aparell** que executa les decisions del Govern. **Serveix amb objectivitat els interessos generals** i actua amb **submissió plena a la llei i al dret**, segons els principis d'eficàcia, eficiència, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació.

Organització en departaments (conselleries)

- L'Administració s'organitza en **departaments** o **conselleries** (l'equivalent als ministeris de l'Estat). Cada departament el **dirigeix un conseller o consellera**.
- Dins de cada departament, els **alts càrrecs** principals són:
 - El **conseller/a** (màxim responsable polític del departament).
 - El **secretari/ària general**: **segon càrrec** del departament, que en dirigeix i coordina els serveis.
 - Les **secretaries** sectorials i les **direccions generals** (gestió per àmbits).
 - Per sota, l'estructura administrativa: **subdireccions, serveis, seccions...**

L'administració institucional

A més de l'administració "directa" (els departaments), hi ha l'**administració institucional**: entitats amb personalitat jurídica pròpia creades per gestionar serveis concrets. Inclou **organismes autònoms, entitats de dret públic, empreses públiques, consorcis i fundacions** de la Generalitat.

7. L'organització territorial de Catalunya (pinzellada)

L'**article 83 EAC** estructura el territori en:

- **Municipis**: l'ens local bàsic, governat per l'**ajuntament**.
- **Vegueries**: l'àmbit territorial per a l'**exercici del govern intermunicipal de cooperació local**, amb personalitat jurídica pròpia, i alhora **divisió territorial** adoptada per la Generalitat (art. 90).
- **Comarques i altres ens locals supramunicipals**.

A tenir present. Aquest bloc s'aprofundeix en altres temes; aquí només cal saber **municipis, vegueries i comarques** com a estructura territorial bàsica que reconeix l'Estatut. La **capital de Catalunya és Barcelona** (art. 10).

Glossari de termes clau

- **Generalitat**: sistema institucional de l'autogovern de Catalunya (art. 2.1 EAC).
- **Potestat legislativa**: capacitat de fer lleis; correspon al **Parlament**.
- **Potestat reglamentària**: capacitat de fer reglaments (decrets, ordres); correspon al **Govern**.
- **Investidura**: votació amb què el Parlament **elegeix el president** de la Generalitat.
- **Qüestió de confiança**: el president demana al Parlament que ratifiqui la seva confiança.
 - **Moció de censura (constructiva)**: el Parlament fa caure el president i proposa un **candidat alternatiu**.
- **Decret llei**: norma del Govern amb rang de llei per a casos urgents; el **valida el Parlament en 30 dies**.



- **DOGC**: Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, on es publiquen les normes per entrar en vigor.
- **Mesa del Parlament**: òrgan rector i de govern interior de la cambra.
- **Diputació Permanent**: vetlla pels poders del Parlament quan no està reunit o està dissolt.
- **Síndic de Greuges**: defensor dels drets davant l'Administració; comissionat del Parlament.
- **Sindicatura de Comptes**: fiscalització externa dels comptes públics.
- **Consell de Garanties Estatutàries**: vetlla per l'adequació de les normes catalanes a l'Estatut i la Constitució.
- **Departament/conselleria**: gran unitat de l'Administració dirigida per un conseller.

A l'examen (els punts que més cauen)

- El **Parlament té 135 diputats** (forquilla **100-150**), mandat de **4 anys**, **4 circumscripcions** (Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona).
- El **Parlament fa lleis i aprova els pressupostos**; el **Govern els elabora**.
- El **president és elegit pel Parlament** (majoria **absoluta** en 1a votació, **simple** en 2a) i **nomenat pel Rei**; té la **més alta representació de la Generalitat i la representació ordinària de l'Estat**.
- El **Govern (Consell Executiu)**: òrgan superior col·legiat; **funció executiva i potestat reglamentària**; regulat per la **Llei 13/2008**.
- **Decret llei**: rang de llei, urgència, **validat en 30 dies** pel Parlament.
- **Síndic de Greuges**: drets, **9 anys**, elegit per **3/5**. **Consell de Garanties**: **9 membres**, adequació a Estatut/CE.
- **Sindicatura de Comptes**: fiscalització externa.
- Les normes es publiquen al **DOGC**; les lleis les **promulga el president en nom del Rei**.
- Òrgans del Parlament: **Ple, Mesa, Junta de Portaveus, Diputació Permanent**.

Resum exprés (per repassar en un minut)

- Generalitat = **Parlament + Presidència + Govern + altres institucions** (art. 2.2 EAC).
- **Parlament**: 135 diputats, 4 anys, 4 circumscripcions; fa lleis i aprova pressupostos; òrgans Ple/Mesa/Diputació Permanent.
- **President**: elegit pel Parlament, nomenat pel Rei; doble representació; promulga lleis i pot dissoldre el Parlament.
- **Govern (Consell Executiu)**: òrgan col·legiat, funció executiva + potestat reglamentària; Llei 13/2008; pot dictar decrets llei (30 dies).
- **Qüestió de confiança** (la planteja el president) vs **moció de censura** (la presenta el Parlament, és constructiva).
- **Síndic** (drets, 9 anys, 3/5), **Sindicatura de Comptes** (diners), **Consell de Garanties** (9 membres, adequació a l'Estatut).
- Administració en **departaments/conselleries**; alts càrrecs: conseller, secretari general, directors generals.
- Territori: **municipis, vegueries, comarques**; capital **Barcelona**.

Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quantes persones formen el Parlament de Catalunya i quina és la forquilla que fixa l'Estatut?
- Com s'elegeix el president de la Generalitat i qui el nomena després?
- Quina diferència hi ha entre la qüestió de confiança i la moció de censura? Qui presenta cadascuna?
- Què és un decret llei i en quant de temps l'ha de validar el Parlament?



- Relaciona cada institució amb la seva funció: Síndic de Greuges, Sindicatura de Comptes, Consell de Garanties Estatutàries.
- Quins són els tres tipus d'ens en què s'organitza territorialment Catalunya segons l'Estatut?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens les **normes oficials completes** (Estatut i Llei 13/2008) per consultar-les quan vulguis aprofundir.

**3****TEMA**

Els drets de les persones interessades en un procediment administratiu

Introducció: per què aquest tema és tan important

Cada vegada que una persona demana una cosa a l'Administració -una beca, una llicència, un permís- o l'Administració decideix quelcom que l'afecta, s'obre un **procediment administratiu**. Dins d'aquest procediment, la persona no està indefensa: la llei li reconeix **un munt de drets**. Saber quins són és una base del teu treball com a subaltern, perquè molts cops seràs la **primera persona** que atén el ciutadà.

La norma central d'aquest tema és la **Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC)**: una llei **estatal i bàsica** que s'aplica a totes les administracions, també a la Generalitat. Memoritza el nom i **tres articles clau**: l'**article 4** (qui és interessat), l'**article 13** (drets de qualsevol persona) i l'**article 53** (drets de l'interessat en el procediment).

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. Què és un procediment administratiu i qui hi intervé

Un **procediment administratiu** és el **conjunt ordenat de passos** (tràmits) que segueix l'Administració per arribar a una decisió (la **resolució**). No pot decidir de qualsevol manera: ha de seguir un camí marcat per la llei, i això protegeix la persona.

En un procediment hi intervenen, bàsicament, l'**Administració** que tramita (amb les seves **autoritats** i el seu **personal**) i les **persones interessades**, que hi tenen alguna cosa en joc i a qui la llei reconeix drets.

Per fixar la idea. Procediment = el camí amb passos ordenats. Resolució = la decisió final. La persona interessada hi participa i defensa el que és seu.

2. Qui és persona interessada (article 4 LPAC)

L'**article 4** de la Llei 39/2015 diu **qui té la condició d'interessat**. Es consideren interessats:

- **a)** Els qui **promouen** el procediment com a titulars de **drets o interessos legítims individuals o col·lectius** (és a dir, qui demana o inicia alguna cosa).
- **b)** Els qui, **sense haver iniciat** el procediment, tenen **drets que es poden veure afectats** per la decisió que s'hi adopti.
- **c)** Els qui tenen **interessos legítims, individuals o col·lectius**, que es poden veure afectats per la resolució i **es personen** en el procediment **abans que es dicti** la resolució definitiva.

Fixa't en la diferència: els de la lletra **c)** han de **personar-se abans** de la resolució per ser tinguts en compte; els de la **a)** i **b)** ho són encara que no es personin.

A més, les **associacions i organitzacions** representatives d'interessos econòmics i socials són titulars d'interessos legítims col·lectius **en els termes que la llei reconegui** (art. 4.2). I si l'interessat **mor** durant el



procediment, la seva condició es **transmet als hereus** o als qui el succeeixin en la titularitat del dret o interès (art. 4.3).

Capacitat d'obrar (article 3 LPAC)

Per actuar davant l'Administració cal **capacitat d'obrar**. Segons l'article 3, en tenen les **persones físiques i jurídiques** que la tinguin segons les normes civils; els **menors d'edat** per als drets i interessos que l'ordenament els permet exercir sense assistència del seu representant (excepte els menors incapacitats, quan afecti aquests actes); i, quan la llei ho prevegi, els **grups d'afectats, unions i entitats sense personalitat jurídica** i els **patrimonis independents o autònoms**.

La representació (article 5 LPAC)

Una persona pot actuar **per ella mateixa** o **a través d'un representant** (un familiar, un advocat, un gestor). L'article 5 ho regula:

- Es **presumeix la representació** per als actes de **mer tràmit** (els senzills del dia a dia).
 - Cal **acreditar la representació** per als actes importants: **formular sol·licituds**, presentar **declaracions responsables o comunicacions**, **interposar recursos**, **desistir d'accions** i **renunciar a drets** en nom d'un altre.
 - S'acredita per **qualsevol mitjà vàlid en dret** (poder notarial, **apoderament apud acta** -fet davant el funcionari- o inscripció en un **registre electrònic d'apoderaments**).
 - La **falta o insuficiència** de l'acreditació **no impedeix** tenir per fet l'acte: hi ha **10 dies** per esmenar-ho.

Compte amb el parany. Per als tràmits senzills es presumeix la representació; per als importants (sol·licitar, recórrer, desistir, renunciar) **s'ha d'acreditar**. L'examen barreja sovint aquests dos casos.

3. Els drets de **QUALSEVOL** persona davant l'Administració (article 13 LPAC)

L'article 13 reconeix drets a **totes les persones** en les relacions amb les administracions, **siguin o no interessades** en un procediment. Els explicem un per un:

- **a) Comunicar-se electrònicament**, a través d'un **punt d'accés general electrònic** de l'Administració.
- **b) Ser ateses i tractades amb respecte i deferència** per les autoritats i empleats públics, que els han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les obligacions.
- **c) No aportar documents que ja té l'Administració**: no cal presentar originals (tret que excepcionalment la norma ho exigeixi) ni documents **ja aportats o elaborats per qualsevol Administració**; aquesta els ha de **consultar o demanar electrònicament**, llevat que la persona s'hi oposi.
- **d) Utilitzar les llengües oficials** del territori de la seva comunitat autònoma.
- **e) Accés a la informació pública, arxius i registres**, d'acord amb la Llei de transparència.
- **f) Protecció de les dades** de caràcter personal (vinculat al **Reglament (UE) 2016/679, RGPD**).
- **g) Exigir les responsabilitats** de les administracions i del seu personal **quan així correspongui legalment**.
- **h) Obtenir informació i orientació** sobre els requisits jurídics o tècnics dels projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin fer.
- Qualsevol **altre dret** reconegut per la Constitució o per les lleis.

A l'examen. L'article 13 és per a **qualsevol persona**; l'article 53 és **només per a l'interessat** dins d'un procediment. No els confonguis.



4. Els drets de l'INTERESSAT en el procediment (article 53 LPAC)

L'article 53 recull els drets de qui **ja és interessat** en un procediment. Són, **a més** dels de l'article 13. Els principals (art. 53.1):

- **a) Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació i obtenir còpies** dels documents que hi consten; també conèixer el **sentit del silenci administratiu** que correspongui.
- **a bis) Accedir i obtenir còpia** dels documents continguts en els procediments.
- **b) Identificar les autoritats i el personal** sota la responsabilitat dels quals es tramita.
- **c) No presentar documents originals**, tret que amb **caràcter excepcional** la normativa ho exigeixi; llavors té dret a **obtenir una còpia autenticada**.
- **d) No presentar dades ni documents** no exigits per les normes o que **ja estiguin en poder** de les administracions.
- **e) Formular al·legacions**, usar els mitjans de defensa admesos i **aportar documents en qualsevol fase anterior al tràmit d'audiència**, que s'han de tenir en compte en redactar la proposta de resolució.
- **f) Obtenir informació i orientació** sobre els requisits jurídics o tècnics dels projectes que es proposin emprendre.
- **g) Actuar assistits d'assessor** quan ho considerin convenient.
- **h) Complir les obligacions de pagament** pels mitjans electrònics de l'article 98.2.
- Qualsevol **altre dret** que reconeguin la Constitució i les lleis.

A més, en els **procediments sancionadors** (art. 53.2), el **presumpte responsable** té drets afegits: ser **notificat dels fets imputats**, de les **infraccions** que puguin constituir i de les **sancions** possibles, i conèixer la **identitat de l'instructor** i de l'autoritat competent per sancionar.

Compte amb el parany. El dret a al·legar i aportar documents arriba **fins al tràmit d'audiència** (no fins a la resolució final). El dret a **no presentar documents** es refereix als **ja en poder** de l'Administració o **no exigits** per la norma.

5. El tràmit d'audiència i les al·legacions

El **tràmit d'audiència** és una de les **garanties** més importants de l'interessat: just **abans de la proposta de resolució**, se li dóna l'expedient perquè el vegi i digui el que cregui convenient. La Llei 39/2015 estableix un **termini d'entre 10 i 15 dies** per a aquest tràmit (article 82). A més, els interessats poden **adduir al·legacions i aportar documents en qualsevol moment** del procediment **anterior al tràmit d'audiència**, i s'han de tenir en compte en redactar la proposta de resolució.

Per fixar la idea. L'audiència és el moment de "ara digues la teva abans que decideixi". És una manifestació del **dret de defensa** i del **principi de transparència**.

6. La llengua del procediment

La llengua es regula a l'**article 15** de la Llei 39/2015 i, a Catalunya, també per la normativa pròpia:

- En els procediments de l'**Administració General de l'Estat**, la llengua és el **castellà**, però els interessats que es relacionin amb òrgans amb seu en una comunitat amb **llengua cooficial** poden **triar** aquesta llengua.
- En els de les **comunitats autònomes i entitats locals**, l'ús s'ajusta a la **legislació autonòmica**.



- A **Catalunya**, en els procediments de la Generalitat, els interessats tenen dret a **emprar el català o el castellà** a la seva elecció i a ser atesos en la llengua oficial que triïn. La norma de referència és la **Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya**.

7. Identificació, signatura i mitjans electrònics

La Llei 39/2015 dóna molta importància a l'**administració electrònica**:

- Les **persones físiques** poden **triar lliurement** si es relacionen amb l'Administració de manera **electrònica o en paper**.
- Hi ha **subjectes obligats** a relacionar-se **electrònicament** (article 14.2): les **persones jurídiques**, les **entitats sense personalitat**, els qui exerceixen una **activitat professional col·legiada**, els qui **representin** un obligat i els **empleats públics** en els tràmits per la seva condició.
- La **identificació** s'admet amb **certificats electrònics** o altres sistemes admesos; la **signatura** s'utilitza quan cal manifestar **consentiment o voluntat** (sol·licitar, recórrer, desistir, renunciar...).

8. Els registres (article 16 LPAC)

Cada Administració disposa d'un **registre electrònic general** on es fa l'**assentament** de tot document presentat o rebut. La persona té dret a **obtenir un rebut** que acrediti la **data i hora** de presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions -important perquè fixa quan has presentat les coses (per als terminis).

Les sol·licituds es poden presentar **al registre electrònic**, a les **oficines de Correus**, a les **oficines d'assistència en matèria de registres** i a les representacions diplomàtiques, entre d'altres.

9. Terminis i còmput (article 30 LPAC)

Saber comptar els terminis és essencial. L'**article 30** estableix les regles:

- Si el termini és en **dies**, s'entén que són **dies hàbils**, i **se n'exclouen els dissabtes, els diumenges i els festius**.
- Quan el termini es fixa en **dies naturals**, s'ha de fer constar i llavors **compten tots els dies**.
- Els terminis en **mesos o anys** es compten **de data a data**.
- Si l'últim dia és **inhàbil**, el termini s'allarga fins al **primer dia hàbil següent**.

Compte amb el parany. Per defecte, els dies són **hàbils** (sense caps de setmana ni festius). Naturals només si la norma ho diu.

10. Obligació de resoldre i silenci administratiu

L'Administració té l'**obligació de resoldre expressament** tots els procediments i de **notificar** la resolució (article 21), dins del **termini** fixat per a cada procediment (com a màxim **sis mesos** si la norma no en diu un altre). Quan **no resol a temps**, entra en joc el **silenci administratiu**:

- En procediments **iniciats a sol·licitud de l'interessat**, el silenci és **per regla general positiu** (estimatori): s'entén concedit el demanat, llevat de les excepcions legals.
- En procediments **iniciats d'ofici** que poden produir efectes desfavorables (per exemple, els **sancionadors**), el silenci és **negatiu** i comporta la **caducitat**.



Per fixar la idea. Silenci en una sol·licitud teva = normalment **sí** (positiu). Silenci en un procediment que t'ataca (una sanció) = **no**, i sovint **caduca**.

11. Les notificacions (articles 40 a 44 LPAC)

La **notificació** és la comunicació oficial a l'interessat dels actes que l'afecten. Sense notificació correcta, l'acte no produeix efectes davant la persona.

- S'han de practicar **preferentment per mitjans electrònics** i, **obligatòriament**, per als subjectes de l'art. 14.2; i s'han de **cursar dins dels 10 dies** següents a la data de l'acte.
- La **notificació electrònica** s'entén **practicada** quan la persona **accedeix** al contingut. Si passen **10 dies naturals** des de la posada a disposició **sense accedir-hi**, s'entén **rebutjada** i es té per feta (tret de causa justificada).
- En paper, si al **domicili** no hi ha ningú, es fa un **segon intent** dins dels **tres dies** següents a una **hora diferent**. Quan no és possible notificar, es publica un anunci al **Butlletí Oficial de l'Estat (BOE)**.

12. Persona interessada, ciutadà i deures

Convé distingir conceptes que l'examen barreja:

- **Ciutadà / qualsevol persona:** titular dels drets de l'**article 13** (comunicar-se, ser atès, no aportar documents que ja té l'Administració, protecció de dades...).
- **Persona interessada:** a més dels anteriors, té els drets de l'**article 53** dins d'un procediment concret (conèixer l'estat, accedir a l'expedient, al·legar, audiència...). Tenir aquesta condició permet **participar activament** i, després, **recórrer** la resolució si no hi estàs d'acord.

No només hi ha drets: també hi ha **deures**, com **relacionar-se electrònicament** quan s'hi està obligat, **complir les obligacions de pagament** o **col·laborar** amb l'Administració.

Glossari de termes clau

- **Procediment administratiu:** conjunt ordenat de tràmits fins a dictar una resolució.
- **LPAC:** Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- **Persona interessada:** qui té drets o interessos legítims afectats per un procediment (art. 4).
- **Capacitat d'obrar:** aptitud per actuar vàlidament davant l'Administració (art. 3).
- **Representació:** actuar en nom d'un altre; cal acreditar-la per als actes importants (art. 5).
- **Tràmit d'audiència:** moment, abans de la proposta de resolució, en què l'interessat veu l'expedient i al·lega (10 a 15 dies).
- **Silenci administratiu:** efecte que la llei dona a la manca de resolució dins de termini (positiu o negatiu).
- **Dies hàbils:** dies que compten per als terminis; n'exclouen dissabtes, diumenges i festius.

A l'examen (els punts que més cauen)

- Norma central: **Llei 39/2015, d'1 d'octubre** (LPAC). A Catalunya, també la **Llei 26/2010**.
- **Art. 4:** qui és interessat. **Art. 13:** drets de qualsevol persona. **Art. 53:** drets de l'interessat.
- **Art. 3:** capacitat d'obrar. **Art. 5:** representació (s'acredita per sol·licitar, recórrer, desistir i renunciar).
- **Art. 14.2:** obligats a relacionar-se electrònicament (persones jurídiques, entitats sense personalitat, professionals col·legiats, representants, empleats públics).



- **Art. 15:** llengua. **Art. 16:** registres i rebut amb data i hora.
- **Art. 30:** els dies són **hàbils** per defecte; si l'últim és inhàbil, passa al primer dia hàbil següent.
- Esmena de representació i de sol·licituds incompletes: **10 dies**. Tràmit d'audiència: **10 a 15 dies** (art. 82).
- Termini màxim per resoldre si la norma no en diu cap: **6 mesos**. Notificació: dins de **10 dies** des de l'acte; l'electrònica es rebutja si passen **10 dies naturals** sense accedir-hi.

Resum exprés (per repassar en un minut)

- El **procediment** és el camí ordenat de tràmits fins a la **resolució**.
- **Interessat** (art. 4): titulars de drets o interessos legítims; cal capacitat d'obrar (art. 3); pots actuar amb representant (art. 5).
- **Art. 13** = drets de **tothom**: comunicació electrònica, tracte respectuós, no aportar documents ja en poder de l'Administració, llengua oficial, accés a la informació, protecció de dades, exigir responsabilitats, informació i orientació.
- **Art. 53** = drets de l'**interessat**: conèixer l'estat, accedir i copiar l'expedient, identificar autoritats, no presentar originals ni documents ja en poder de l'Administració, al·legar fins a l'audiència, assessor, pagar electrònicament.
- Llengua: a la Generalitat, **català o castellà** a elecció. Terminis (art. 30): dies **hàbils**.
- Silenci: en sol·licituds, normalment **positiu**; en procediments d'ofici desfavorables, **negatiu** i caducitat.
- Notificacions (art. 40-44): preferentment **electròniques**; obligatòries per als subjectes de l'art. 14.2.

Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quina llei regula el procediment administratiu comú? I la norma catalana equivalent?
- Quina diferència hi ha entre els drets de l'**article 13** i els de l'**article 53**?
- Qui té la condició d'interessat (**art. 4**)? Què passa si l'interessat mor durant el procediment?
- Per a quins actes cal **acreditar la representació** (art. 5)?
- Fins a quin moment pot l'interessat **formular al·legacions** i aportar documents?
- Si un termini és de "10 dies" i no diu res més, compten dissabtes i diumenges? I si l'últim dia és festiu?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens les **normes oficials completes** (Llei 39/2015 i Llei 26/2010) per aprofundir-hi.

**4****TEMA**

El personal al servei de l'Administració de la Generalitat

Introducció: qui treballa a l'Administració i amb quines regles

Una administració pública la fan funcionar **persones**: funcionaris, personal laboral, interins... Aquest tema explica **qui són, quines classes hi ha, com s'hi entra, quins drets i deures tenen i com es regula la seva feina**. Per a tu és especialment important perquè el **cos subaltern** -el lloc al qual oposites- és una d'aquestes classes i té un encaix molt concret dins el sistema.

No necessites ser jurista, però sí tenir clars dos textos legals i un concepte central:

- **L'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP)**, aprovat pel **Reial decret legislatiu 5/2015** (també anomenat **TREBEP**, text refós): la norma **estatal i bàsica** per a tots els empleats públics d'Espanya.
- El **Decret legislatiu 1/1997**, que aprova el **text únic de la Llei de la funció pública de l'Administració de la Generalitat de Catalunya**: la norma **pròpia de Catalunya**.
- I un detall que cau sempre: el personal subaltern s'enquadra en les **agrupacions professionals (AP)**, per a les quals **no s'exigeix titulació**.

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. El marc legal: dues normes que has de saber distingir

L'examen barreja constantment la norma estatal i la catalana. Tingue-les separades:

- **EBEP / TREBEP - Reial decret legislatiu 5/2015**. **L'Estatut bàsic de l'empleat públic**: regles **comunes** a totes les administracions (classes de personal, grups, drets, deures, accés, situacions, règim disciplinari...). Com que és bàsic, marca el terra mínim que totes han de respectar.
- **Decret legislatiu 1/1997**. Aprova el **text únic de la Llei de la funció pública de l'Administració de la Generalitat de Catalunya**: norma **pròpia** de Catalunya que desplega l'EBEP (per exemple, exigeix el **coneixement del català**).
- **Llei 53/1984**. Regula el **règim d'incompatibilitats** del personal al servei de les administracions públiques.

Compte amb el parany. L'EBEP és el **RDL 5/2015**, no la Llei 39/2015 (que és el procediment administratiu) ni la LO 6/2006 (que és l'Estatut d'autonomia). I la funció pública catalana és el **Decret legislatiu 1/1997**.

2. Qui són empleats públics i quines classes hi ha (art. 8 EBEP)

Són **empleats públics** les persones que desenvolupen funcions retribuïdes a les administracions públiques al servei dels interessos generals. L'**article 8 EBEP** estableix **quatre classes**:

- **Funcionaris de carrera**
- **Funcionaris interins**
- **Personal laboral** (fix, indefinit o temporal)



- Personal eventual

A més, l'EBEP regula a part el **personal directiu professional**. Veiem cada classe.

Funcionaris de carrera (art. 9)

Persones que, en virtut de **nomenament legal**, estan vinculades a l'Administració per una **relació estatutària** regulada pel dret administratiu, per a **serveis professionals retribuïts de caràcter permanent**. És la figura "estable": s'hi accedeix superant un procés selectiu i el nomenament és permanent.

Funcionaris interins (art. 10)

Nomenats, **per raons expressament justificades de necessitat i urgència**, per ocupar de manera **temporal** places de funcionari de carrera: **vacants** no cobertes per funcionaris de carrera, **substitució** transitòria de titulars, **execució de programes** temporals o **excés o acumulació de tasques**.

Personal laboral (art. 11)

Vinculat a l'Administració mitjançant un **contracte de treball** (no un nomenament), regit pel dret laboral. Pot ser **fix** (contracte indefinit i plaça per procés selectiu), **indefinit** (relació esdevinguda indefinida sense ser fix de plantilla) o **temporal** (necessitat de durada limitada).

Personal eventual (art. 12)

Exerceix, **amb caràcter no permanent**, funcions expressament qualificades de **confiança o assessorament especial**. El seu **nomenament i cessament són lliures**, i **cessa, en tot cas, quan cessa l'autoritat** a qui presta la funció. No és funcionari de carrera ni computa com a mèrit per a l'accés.

Personal directiu (art. 13)

Desenvolupa **funcions directives professionals**. Es designa atenent a **mèrit, capacitat i idoneïtat**, i la seva actuació se sotmet a avaluació segons objectius.

No els confonguis. El **funcionari de carrera** és permanent i s'hi entra per oposició. L'**interí** és temporal i per raons d'urgència. L'**eventual** és de **confiança**, de nomenament lliure i cessa amb l'autoritat que el nomena. El **laboral** té contracte, no nomenament.

3. Els grups de classificació professional (art. 76 EBEP)

Aquest és **el punt clau del tema per a tu**. L'article **76 EBEP** classifica els cossos i escales de funcionaris en **grups, segons la titulació exigida per accedir-hi**:

- **Grup A** - exigeix títol **universitari de grau**. Es divideix en dos subgrups:
 - **A1**
 - **A2**
- **Grup B** - exigeix títol de **tècnic superior** (formació professional de grau superior).
- **Grup C** - es divideix en:
 - **C1** - exigeix títol de **batxiller o tècnic**.
 - **C2** - exigeix títol de **graduat en ESO** (educació secundària obligatòria).
- **Agrupacions professionals (AP)** - **no s'exigeix cap titulació acadèmica**. Aquí s'enquadra el personal subaltern.



És a dir: per entrar al **cos subaltern** no et demanen cap títol, sinó superar les **proves selectives**. És el detall que més apareix a les preguntes del tema.

Truc per recordar-ho. D'amunt a baix segons titulació: **A1 i A2** (grau universitari), **B** (FP superior), **C1** (batxillerat) i **C2** (ESO), i a baix de tot les **AP, sense titulació** -> el **subaltern**.

4. L'accés a la funció pública

Els principis constitucionals

L'accés a l'ocupació pública es regeix per quatre principis que neixen de la **Constitució** (art. 23.2 i 103.3 CE) i recull l'**article 55 de l'EBEP**:

- **Igualtat** - tothom hi pot accedir en les mateixes condicions.
- **Mèrit** - es valoren els mèrits dels aspirants.
- **Capacitat** - es valoren les aptituds per al lloc.
- **Publicitat** - les convocatòries s'han de fer públiques.

A més, s'hi afegeixen la **transparència**, la **imparcialitat** dels òrgans de selecció i l'**agilitat**. La **discrecionalitat de l'òrgan convocant NO és un principi rector**: és justament el contrari.

Requisits generals per accedir (art. 56 TREBEP i DL 1/1997)

- Tenir la **nacionalitat espanyola** (els nacionals d'estats de la **UE** i altres supòsits hi poden accedir en les condicions previstes).
- Haver complert **16 anys** segons el TREBEP (per a la funció pública catalana, amb caràcter general, **18 anys**) i no superar l'edat de **jubilació forçosa**.
- Tenir la **titulació** exigida per al grup (recorda: per al subaltern, **cap**).
- Acreditar el **coneixement del català**, oral i escrit, en el **nivell adequat** al lloc (exigència pròpia del **Decret legislatiu 1/1997**).
- No estar inhabilitat ni separat del servei.

L'oferta d'ocupació pública i la selecció

- L'**oferta d'ocupació pública** (art. 70 EBEP) és l'instrument que recull les **necessitats de personal de nou ingrés** amb assignació pressupostària. Un cop publicada, s'ha d'executar en el **termini màxim improrrogable de tres anys**.
- Els **sistemes selectius** de funcionaris de carrera (art. 61 EBEP) són: l'**oposició** (proves), el **concurs oposició** (proves més mèrits) i el **concurs** (només mèrits; **excepcional** i només quan ho prevegi una llei).
- El procés pot incloure un **curs selectiu** o un **període de pràctiques** que cal superar abans del **nomenament definitiu** com a funcionari de carrera.

La Generalitat ho organitza així. L'**Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC)** és l'organisme encarregat de la **selecció, formació i perfeccionament** del personal al servei de les administracions catalanes.

5. Drets dels empleats públics (art. 14 i 15 EBEP)

L'EBEP distingeix dos blocs de drets.

Drets individuals (art. 14)



Cada empleat, a títol personal, té dret a: la **inamovilitat** en la condició de funcionari de carrera; l'**exercici de les funcions** del seu lloc; la **progressió** a la carrera professional i la **promoció interna**; percebre les **retribucions**; les **vacances, permisos i llicències**; la **formació** contínua; i el respecte a la seva **intimitat** i dignitat (protecció davant l'assetjament).

Drets individuals exercits col·lectivament (art. 15)

Drets que es tenen com a persona però s'exerceixen en grup: la **llibertat sindical**; la **negociació col·lectiva**; el **dret de reunió**; el **dret de vaga** (amb garantia dels serveis essencials); i el **plantejament de conflictes col·lectius**.

La carrera professional i la promoció (art. 16-20)

- La **carrera professional** (art. 16) és el **conjunt ordenat d'oportunitats d'ascens i expectatives de progrés** professional, conforme a igualtat, mèrit i capacitat.
- La **promoció interna** (art. 18) és l'**ascens** des d'un cos o escala a un altre del **mateix o superior** subgrup o grup.
- L'**avaluació de l'acompliment** (art. 20) mesura i valora la **conducta professional** i el **rendiment** o assoliment de resultats.
- El **grau personal** és el **nivell màxim consolidat** pel desenvolupament de llocs de treball del nivell corresponent durant el temps establert.

Les retribucions (art. 22-24 EBEP)

Es classifiquen en dos grans grups:

- **Retribucions bàsiques** - el **sou** i els **triennis**. El **trienni** retribueix l'**antiguitat**: una quantitat, igual per a cada subgrup, per **cada tres anys** de serveis efectius.
- **Retribucions complementàries** - sobretot el **complement de destinació** (retribueix el **nivell del lloc** que s'ocupa) i el complement específic.

A més, els funcionaris tenen **com a mínim dues pagues extraordinàries** a l'any.

Jornada, vacances i permisos

- **Vacances: 22 dies hàbils** per any complet de servei (o 30 naturals), segons l'article 50.
- **Assumptes particulars: 6 dies** l'any (art. 48).
- **Pausa diària** ("l'esmorzar"): quan la jornada continuada és d'almenys **6 hores**.
- **Permís per naixement** de la **mare biològica: 16 setmanes**.
- **Permís del progenitor diferent** de la mare biològica (abans "paternitat"), ja equiparat: **16 setmanes**.
- **Jubilació forçosa**: als **65 anys**, prolongable a petició fins als **70 anys** com a màxim.

6. Deures i codi de conducta (art. 52-54 EBEP)

Els empleats públics no només tenen drets: tenen **deures**. L'**article 52** estableix que han d'exercir la feina amb **lleialtat institucional, objectivitat, integritat, neutralitat, responsabilitat, imparcialitat, confidencialitat, dedicació al servei públic, transparència, exemplaritat, austeritat, eficàcia i honradesa**, i respecte a la igualtat de dones i homes.

Els articles **53 (principis ètics)** i **54 (principis de conducta)** desenvolupen el codi. Idees clau:

- Actuar amb **diligència** i al **servei dels interessos generals**, no dels propis.
- **Imparcialitat i objectivitat**: tractar tothom per igual.



- **Confidencialitat**: guardar el **secret** de les matèries reservades i no usar en profit propi la informació coneguda per raó del càrrec.
- Garantir la **igualtat efectiva** entre dones i homes en l'accés, la formació i la promoció.

Per fixar la idea. Drets i deures van junts: tens dret a la carrera, la formació i les retribucions; a canvi, dec lleialtat, imparcialitat i confidencialitat al servei de la ciutadania.

7. Provisió de llocs i situacions administratives

La provisió de llocs de treball (art. 78-80 EBEP)

Una cosa és **accedir** a la funció pública (entrar-hi de nou) i una altra **proveir** un lloc concret (que un funcionari que ja hi és ocupi un lloc determinat). Els **sistemes ordinaris** són dos:

- **Concurs** - el **sistema normal**: es valoren els **mèrits i capacitats** segons un **barem** objectiu.
- **Lliure designació amb convocatòria pública** - basada en l'**apreciació discrecional** de la idoneïtat per a determinats llocs (de més responsabilitat o confiança tècnica).

L'instrument que ordena tots els llocs és la **relació de llocs de treball (RLT)** (art. 74): hi consten llocs, requisits, grup i complements.

Les situacions administratives (art. 85-92 EBEP)

Un funcionari de carrera pot trobar-se en diferents situacions:

- **Servei actiu** - presta serveis efectius en el lloc que li correspon. És la situació "normal".
- **Serveis especials** - per ocupar determinats càrrecs (per exemple, polítics).
- **Servei en altres administracions públiques**.
- **Excedència** - en diverses modalitats. La **voluntària per interès particular** exigeix haver prestat serveis efectius durant els **cinc anys** anteriors. Algunes excedències (com la de **cura de fill o familiar**) comporten **reserva del lloc**; la voluntària per interès particular, no.
- **Suspensió de funcions** - per exemple, com a conseqüència d'una sanció.

(El "servei provisional indefinit" **no existeix** com a situació administrativa: és un parany típic.)

8. L'estructura de la funció pública a Catalunya (DL 1/1997)

El **Decret legislatiu 1/1997** adapta tot l'anterior a la Generalitat:

- El personal funcionari s'organitza en **cossos i escales**, agrupats segons titulació i funcions.
- Les competències superiors en funció pública corresponen al **Govern de la Generalitat** i al **departament competent** en la matèria.
- Cal acreditar el **coneixement de la llengua catalana**, oral i escrita, en el nivell adequat al lloc (certificat de la **Direcció General de Política Lingüística** o equivalent).
- La **selecció i formació** del personal les fa l'EAPC.

El cos subaltern, en concret

El personal subaltern pertany a les **agrupacions professionals (AP)**, **sense exigència de titulació**. Les seves **funcions típiques**: **execució, vigilància, custòdia, atenció i informació al públic, missatgeria, control d'accessos i suport general** a les unitats administratives.



9. Representació i negociació col·lectiva

El personal pot defensar els seus interessos de manera organitzada:

- **Òrgans de representació del personal funcionari:** els **delegats de personal** i les **junes de personal** (el **comitè d'empresa** és del personal **laboral**).
- **Negociació col·lectiva** del personal funcionari: els **pactes i acords** (el **conveni col·lectiu** és del personal **laboral**).
- Tot el sistema garanteix la **igualtat efectiva** entre dones i homes en l'accés, la formació i la promoció.

10. El règim d'incompatibilitats (Llei 53/1984)

La **Llei 53/1984** respon a una pregunta senzilla: **pot un empleat públic tenir més d'una feina?**

- **Regla general:** dedicació a **un sol lloc** en el sector públic. Per regla general **no** es pot ocupar un segon lloc públic.
- **Excepcions:** només en els supòsits **taxats** legalment i sempre amb **autorització de compatibilitat** prèvia i expressa.
- **Per què existeix:** per garantir la **dedicació**, evitar **conflictes d'interessos** i assegurar la **imparcialitat** al servei públic.

11. El règim disciplinari (art. 93-98 EBEP)

Quan un empleat públic incompleix els seus deures, pot ser sancionat.

Classificació de les faltes (art. 95)

Les faltes disciplinàries es classifiquen en **tres graus: lleus, greus i molt greus**.

Són **faltes molt greus**, entre d'altres, **tota actuació que suposi discriminació** per raó d'origen racial o ètnic, religió, sexe, orientació sexual, llengua o opinió; l'**abandó del servei**; o l'incompliment greu del deure de confidencialitat.

Les sancions (art. 96)

Les principals són: la **separació del servei** (la **més greu**, només per faltes **molt greus**; comporta la **pèrdua de la condició** de funcionari), la **suspensió de funcions**, el **trasllat forçós**, el **demèrit** i l'**advertència** (faltes lleus).

No es preveu cap **multa econòmica general** com a sanció disciplinària ordinària. La **potestat disciplinària** l'exerceixen els **òrgans administratius competents**, amb procediment i garanties, també per a les faltes lleus.

La pèrdua de la condició de funcionari (art. 63)

Es pot perdre per: **renúncia**, **pèrdua de la nacionalitat**, **sanció disciplinària de separació del servei**, **pena d'inhabilitació** (absoluta o especial) i **jubilació**.

Glossari de termes clau

- **EBEP / TREBEP:** Estatut bàsic de l'empleat públic; text refós aprovat pel **RDL 5/2015**.
- **Decret legislatiu 1/1997:** text únic de la funció pública de la Generalitat.



- **Funcionari de carrera:** nomenament legal i relació estatutària de caràcter permanent.
- **Funcionari interí:** nomenat temporalment per raons de necessitat i urgència.
- **Personal eventual:** de confiança o assessorament, de nomenament i cessament lliures.
- **Agrupacions professionals (AP):** grup de classificació **sense titulació**; hi va el **subaltern**.
- **Oferta d'ocupació pública:** places de nou ingrés (execució màxima: 3 anys).
 - **Provisió de llocs:** procediment perquè un funcionari existent ocupi un lloc (concurs o lliure designació).
- **Grau personal:** nivell màxim consolidat pel desenvolupament de llocs de treball.
- **Trienni:** retribució bàsica per cada tres anys de servei (antiguitat).
- **EAPC:** Escola d'Administració Pública de Catalunya (selecció i formació).
- **RLT:** relació de llocs de treball, instrument d'ordenació del personal.
- **Incompatibilitat:** impossibilitat general de tenir un segon lloc públic (Llei 53/1984).

A l'examen (els punts que més cauen)

- L'EBEP és el **RDL 5/2015**; la funció pública catalana, el **Decret legislatiu 1/1997**; les incompatibilitats, la **Llei 53/1984**.
- Classes d'empleats (art. 8): **funcionaris de carrera, interins, personal laboral i personal eventual**.
- Grups (art. 76): **A1, A2, B, C1, C2 i AP**. El **subaltern** va a les **AP, sense titulació**.
- Principis d'accés: **igualtat, mèrit, capacitat i publicitat** (la discrecionalitat NO ho és).
- Sistemes selectius: **oposició, concurs oposició i, excepcionalment, concurs**.
- Provisió ordinària: **concurs** (normal) i **lliure designació**.
- Retribucions: **bàsiques (sou + triennis) i complementàries**; trienni = cada **3 anys**.
- Vacances **22 dies hàbils**; assumptes particulars **6 dies**; oferta pública executable en **3 anys**.
- Faltes: **lleus, greus i molt greus**; sanció màxima: **separació del servei**.
- El personal eventual **cessa quan cessa l'autoritat** que el nomena.

Resum exprés (per repassar en un minut)

- Dues normes: **EBEP (RDL 5/2015)** estatal; **DL 1/1997** propi de Catalunya. Incompatibilitats: **Llei 53/1984**.
- 4 classes: **carrera, interins, laboral, eventual** (+ directiu). Grups: **A1/A2** (grau), **B** (FP superior), **C1** (batxiller), **C2** (ESO), **AP** (sense títol -> subaltern).
- Accés per **igualtat, mèrit, capacitat i publicitat**; sistemes oposició/concurs oposició/concurs. A Catalunya cal **català**; selecció i formació, l'**EAPC**.
- Drets art. 14 (individuals) i art. 15 (sindicació, negociació, vaga); deures art. 52-54 (lleialtat, imparcialitat, confidencialitat).
- Provisió: **concurs i lliure designació**. Disciplinari: faltes **lleus/greus/molt greus**; sanció màxima **separació del servei**.

Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- En quin grup de classificació s'enquadra el personal subaltern i quina titulació li cal?
- Quines són les quatre classes d'empleats públics de l'article 8 de l'EBEP? Quina diferència hi ha entre un interí i un eventual?
- Digues els quatre principis constitucionals que regeixen l'accés a la funció pública.
- Quins són els dos sistemes ordinaris de provisió de llocs de treball? Quin és el "normal"?



- En quants graus es classifiquen les faltes disciplinàries i quina és la sanció més greu?
- Què regula la Llei 53/1984 i quina és la regla general?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens les **normes oficials completes** (EBEP i Decret legislatiu 1/1997) per aprofundir.

**5****TEMA**

L'ètica i la conducta en el servei públic i els drets de la ciutadania

Introducció: per què aquest tema importa tant

Treballar a l'Administració pública no és com treballar a una empresa privada qualsevol. Quan tu, com a personal subaltern, atens una persona, obres una porta, reparteixes documentació o uses un ordinador de la feina, estàs **servint l'interès general** amb diners de tothom. Per això la llei exigeix als empleats públics una manera d'actuar especial: amb **honradesa, respecte, imparcialitat i transparència**. A això se'n diu **ètica pública**.

Aquest tema explica les **regles de comportament** que has de seguir (el **codi de conducta** de l'EBEP, articles 52 a 54), les normes de **transparència i bon govern** (la **Llei 19/2014** de Catalunya) i els **drets de les persones** quan es relacionen amb l'Administració (sobretot la **Llei 39/2015**, article 13). No cal que siguis jurista: cal que entenguis **com t'has de comportar i com has de tractar la ciutadania**.

Com sempre, la 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. Què és l'ètica pública (i per què afecta un subaltern)

L'**ètica pública** és el conjunt de valors i regles de comportament que ha de seguir qui treballa per a l'Administració. Es resumeix en una idea: **els empleats públics es deuen a la ciutadania i a l'interès general**, no als seus interessos personals. Per què t'afecta a tu, com a subaltern?

- **Tractes amb la ciutadania**: ets sovint la primera cara que veu una persona en entrar a un edifici públic. El teu tracte ha de ser **respectuós i igual per a tothom**.
- **Uses recursos públics**: ordinadors, telèfons, vehicles, material, claus... Tot és **patrimoni de tots** i s'ha d'usar **només per a la feina**, mai en profit propi.
- **Coneixes informació**: pots veure documents o dades que **no pots explicar** ni utilitzar en benefici teu o de tercers.

Per fixar la idea. L'ètica pública es resumeix en tres preguntes: Tracto bé tothom per igual? Uso els recursos només per a la feina? Guardo la informació que conec?

2. El codi de conducta de l'EBEP (articles 52 a 54)

La norma estatal bàsica que regula el comportament dels empleats públics a tot l'Estat és el **Text refós de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (TREBEP)**, aprovat pel **Reial decret legislatiu 5/2015**. Tothom l'anomena **EBEP**.

El **codi de conducta** dels empleats públics es regula en **tres articles** que has de tenir clavats:

- **Article 52** - els **deures** dels empleats públics i la definició del codi de conducta.
- **Article 53** - els **principis ètics**.
- **Article 54** - els **principis de conducta**.



És a dir: el codi de conducta es configura per **dos blocs**, els **principis ètics** (art. 53) i els **principis de conducta** (art. 54).

Què diu l'article 52

L'article 52 estableix que els empleats públics han d'actuar **d'acord amb la Constitució i la resta de l'ordenament jurídic**, vetllant pels **interessos generals** i amb subjecció als principis ètics i de conducta. I afegeix una idea molt preguntada: aquests principis **informaran la interpretació i aplicació del règim disciplinari** dels empleats públics (serveixen per decidir si una conducta és infracció i quina sanció correspon).

Compte amb el parany. Els articles del codi de conducta són el **52, 53 i 54** (no els 1-2-3, ni els 14-15-16, ni els 90-91-92). Memoritza: **52 deures, 53 ètics, 54 conducta**.

3. Els principis ètics (article 53 de l'EBEP)

Els **principis ètics** marquen els **valors** que ha de tenir l'empleat públic. Els més preguntats:

- **Servei a l'interès general:** l'actuació ha de perseguir la **satisfacció dels interessos generals dels ciutadans**, amb consideracions objectives orientades a la imparcialitat (art. 53.1 i 53.2).
- **Respecte a la Constitució i a l'ordenament jurídic:** actuar sempre dins de la llei.
- **Objectivitat, imparcialitat i no-arbitrarietat:** actuar amb **respecte als drets fonamentals**, sense afavorir ni perjudicar ningú per motius personals (art. 53.2).
- **Lleialtat i bona fe** amb l'Administració, els superiors, companys, subordinats i ciutadans (art. 53.3).
- **Abstenció en cas de conflicte d'interessos:** **abstenir-se** en els assumptes en què es tingui un **interès personal**, i de tota activitat privada que en suposi un risc (art. 53.5).
- **No acceptar tractes de favor ni regals:** no intervenir en operacions quan pugui haver-hi conflicte d'interessos, ni **acceptar cap tracte de favor o avantatge injustificat**, ni regals que superin els usos habituals, socials i de cortesia (art. 53.6).
- **No abusar de la posició** per obtenir beneficis personals o per a tercers (art. 53.7).
- **Eficàcia, economia i eficiència**, vetllant per la consecució de l'interès general (art. 53.8).
- **Austeritat:** administrar els **recursos i béns públics amb austeritat**, sense usar-los en profit propi i vetllant per la seva conservació (art. 53.8).
- **Confidencialitat:** tractar amb la **deguda reserva** els assumptes coneguts per raó del càrrec i no usar la informació en benefici propi o de tercers (art. 53.12).

L'enumeració de l'article 53 inclou una llista de valors que de vegades l'examen demana de memòria: **objectivitat, integritat, neutralitat, responsabilitat, imparcialitat, confidencialitat, dedicació al servei públic, transparència, exemplaritat, austeritat, accessibilitat, eficàcia i honradesa**, més la promoció de l'entorn cultural i mediambiental i el respecte a la igualtat entre dones i homes.

A l'examen. Si una pregunta diu "quin NO és un principi ètic", la resposta sol ser una conducta negativa com **acceptar regals que superin els usos socials o afavorir amics i familiars**: això està **prohibit**, no és cap principi.

4. Els principis de conducta (article 54 de l'EBEP)

Mentre els principis ètics marquen **valors**, els principis de conducta marquen **comportaments concrets**



del dia a dia. Aquests t'afecten molt directament com a subaltern:

- **Tracte amb atenció i respecte** als ciutadans, els superiors i la resta d'empleats públics (art. 54.1).
- **Dedicació al servei públic i diligència**: complir amb diligència les tasques del lloc, **respectant la jornada i l'horari** i fonamentant l'actuació en la **millora de la qualitat dels serveis** i l'atenció a la ciutadania (art. 54.2).
- **Obeir les ordres dels superiors**, llevat que constitueixin una **infracció manifesta de l'ordenament jurídic**; en aquest cas, s'han de posar en coneixement dels **òrgans d'inspecció** (art. 54.3).
- **Informar la ciutadania** sobre les **matèries o assumptes que tinguin dret a conèixer** i facilitar-los l'exercici dels drets (art. 54.4): és la vessant de **transparència** en el tracte directe.
- **Ús adequat dels recursos públics**: **no utilitzar el patrimoni ni els recursos en profit propi** o de persones properes, ni per a finalitats alienes al servei (art. 54.8).
- **No usar la informació indegudament** en benefici propi o de tercers, ni en perjudici de l'interès públic (art. 54.9).
- **Discreció i confidencialitat**: **guardar secret** de les matèries classificades i mantenir la **deguda discreció** sobre els assumptes coneguts per raó del lloc de treball (art. 54.10).

Per fixar la idea. Una ordre normal d'un superior s'obeeix. Només pots negar-t'hi si és una **infracció manifesta** (clara) de la llei, i llavors ho has de comunicar als òrgans d'inspecció. No val al·legar que "no t'agrada".

5. Conflictes d'interès, incompatibilitats i regals

El conflicte d'interessos

Hi ha un **conflicte d'interessos** quan l'**interès personal** de l'empleat (econòmic, familiar, d'amistat...) **pot influir indegudament** en l'exercici imparcial de les seves funcions. La regla és clara: davant un conflicte entre l'interès general i el particular, **sempre guanya l'interès general**, i l'empleat s'ha d'**abstenir** (apartar-se de l'assumpte).

Les incompatibilitats

Les **incompatibilitats** són les limitacions per fer altres activitats (públiques o privades) mentre treballes per a l'Administració, per evitar precisament aquests conflictes: l'empleat ha de **donar prioritat al servei públic**.

Els regals i tractes de favor

Acceptar **regals de valor** a canvi d'**agilitzar un tràmit** o donar un tracte de favor és **contrari als principis ètics i de conducta** de l'EBEP. La línia vermella: es poden acceptar detalls dins dels **usos habituals, socials i de cortesia**, però **mai** res que pugui **condicionar la imparcialitat** o suposar un **avantatge injustificat**. Es vincula amb la **integritat** i l'**honradesa**, valors que combaten la **corrupció**.

A l'examen. Acceptar regals que superin els usos socials i afavorir amics o familiars són sempre respostes **incorrectes** com a "principi": són conductes **prohibides**.

6. El deure de secret, confidencialitat i protecció de dades

Per la seva feina, l'empleat públic coneix informació que ha de **protegir**:



- **Deure de secret i discreció:** guardar secret de les matèries **classificades o reservades** i mantenir la **deguda discreció** sobre tot el que es coneix per raó del càrrec (art. 53.12 i 54.10 EBEP).
- **No usar la informació** en benefici propi o de tercers, ni en perjudici de l'interès públic.
- **Protecció de dades personals:** les persones tenen dret a la **protecció de les seves dades de caràcter personal** i a la **seguretat i confidencialitat** de les que figuren als fitxers i sistemes de les administracions (art. 13.h Llei 39/2015).

A la pràctica: **no comentar** fora de la feina dades de les persones que atens, no deixar documents a la vista i no facilitar informació a qui no hi té dret.

7. Transparència i bon govern: la Llei 19/2014

La norma catalana clau d'aquest tema és la **Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern**. Regula **tres grans matèries**, com indica el seu nom:

a) La transparència (publicitat activa)

La **transparència** implica que la ciutadania pugui **conèixer l'activitat pública**. Una part és la **publicitat activa**: l'Administració ha de **publicar pel seu compte**, sense que ningú ho demani, informació rellevant (organització, contractes, subvencions, càrrecs, pressupostos...).

b) El dret d'accés a la informació pública

És el dret de **totes les persones** -a títol individual o en representació de qualsevol persona jurídica- a **accedir a la informació pública** en poder de les administracions catalanes (continguts o documents). Característiques essencials: **no cal al·legar cap interès personal**, **no cal motivar** la sol·licitud i **no cal invocar cap norma**.

L'organisme independent que **garanteix aquest dret i resol les reclamacions** a Catalunya és la **Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública (GAIP)**, creada per aquesta mateixa llei.

c) El bon govern

El **bon govern** són els **principis ètics i de gestió** aplicables a l'actuació pública: **actuar amb eficàcia, eficiència i servei als ciutadans**, objectivitat, transparència i **retiment de comptes**. La Llei 19/2014 preveu també un **codi de conducta dels alts càrrecs i del personal directiu** basat en aquests principis.

Compte amb el parany. La transparència és la **Llei 19/2014** (catalana), no la 39/2015 ni l'EBEP. Recorda les seves tres potes: **transparència + accés a la informació + bon govern**.

8. Els drets de la ciutadania davant l'Administració

L'article 103.1 de la **Constitució** marca el punt de partida: l'**Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals**. D'aquí en deriven els drets de les persones.

La Llei 39/2015 (article 13)

La **Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques**, recull a l'**article 13 els drets de les persones** en les relacions amb les administracions. Els que més cauen:

- A ser **tractades amb respecte i deferència** per les autoritats i els empleats públics (art. 13.e).
- A la **igualtat** i a no patir discriminació.



- A obtenir **informació i orientació** sobre els requisits jurídics o tècnics dels projectes que es proposin emprendre (art. 13.f).
- A **utilitzar les llengües oficials** del territori de la seva comunitat autònoma (art. 13.c).
- A la **protecció de dades** de caràcter personal i a la seguretat i confidencialitat (art. 13.h).
- A **no aportar documents** que ja estiguin en poder de l'Administració o elaborats per qualsevol Administració.

A més, les persones **interessades en un procediment** (art. 53 de la mateixa llei) tenen dret a **conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació** dels procediments i el sentit del silenci administratiu.

El dret a una bona administració

L'article 30 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya reconeix el dret a una **bona administració** i a **accedir en condicions d'igualtat als serveis públics** de qualitat. Inclou que els assumptes es **tractin de manera objectiva i imparcial** i es **resolguin en un termini raonable**, i el dret d'accés als arxius i registres. A la Constitució, l'article 105.b) també garanteix l'**accés dels ciutadans als arxius i registres administratius** (amb excepcions).

Queixes, suggeriments i el Síndic de Greuges

La ciutadania pot presentar **queixes i suggeriments** sobre el funcionament dels serveis, com a instrument de **millora de la qualitat** vinculat al dret a una bona administració. I si considera vulnerats els seus drets, pot acudir al **Síndic de Greuges de Catalunya**, que **defensa els drets i llibertats** de la ciutadania davant les administracions catalanes.

9. Igualtat de tracte i no-discriminació

Un dels pilars de l'ètica pública és **tractar tothom per igual**. Té dos suports normatius:

- L'article 14 de la Constitució: els espanyols són **iguals davant la llei**, sense discriminació per **naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició** personal o social.
- El **principi d'igualtat i no-discriminació** dels principis ètics de l'EBEP, que obliga a tractar tots els ciutadans **sense favoritismes ni discriminacions**.

Per a un subaltern, això vol dir **atendre amb la mateixa qualitat** tothom, i tenir cura de l'**accessibilitat** i de l'atenció a la **diversitat**. La **neutralitat** i la **imparcialitat** són la cara pràctica d'aquest principi.

10. Altres normes que cal situar

No has de dominar-les, però sí reconèixer-les si surten:

- **Llei 26/2010**, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya: principis com el **servei efectiu als ciutadans**, la bona fe i confiança legítima, la transparència i la simplicitat administrativa.
- **Llei 29/2010**, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya: regula l'accés als serveis públics electrònics.
- **Llei 1/1998**, de política lingüística: garanteix l'ús del català i els drets lingüístics de la ciutadania.

Glossari de termes clau

- **Ètica pública**: conjunt de valors i regles de comportament de qui serveix l'interès general.



- **Codi de conducta (EBEP):** principis ètics (art. 53) i principis de conducta (art. 54) dels empleats públics.
- **Principis ètics:** valors de l'actuació pública (objectivitat, integritat, imparcialitat, austeritat, honradesa...).
- **Principis de conducta:** comportaments concrets (tracte respectuós, diligència, ús adequat dels recursos...).
- **Conflicte d'interessos:** situació en què l'interès personal pot influir indegudament en les funcions públiques; obliga a l'**abstenció**.
- **Publicitat activa:** informació que l'Administració publica pel seu compte, sense que la demanin.
- **Dret d'accés a la informació pública:** dret de tothom a obtenir informació en poder de l'Administració, sense motivar la sol·licitud; el garanteix la **GAIP**.
- **Bon govern:** principis ètics i de gestió (eficàcia, retiment de comptes) aplicables a alts càrrecs i a l'Administració.
- **Bona administració:** dret a un tracte objectiu i imparcial i a una resolució en termini raonable (art. 30 EAC).
- **Síndic de Greuges:** institució que defensa els drets de la ciutadania davant les administracions catalanes.

A l'examen (els punts que més cauen)

- Codi de conducta: **EBEP / TREBEP (RDL 5/2015)**, articles **52, 53 i 54** (52 deures, 53 ètics, 54 conducta).
- Els principis **informen la interpretació i aplicació del règim disciplinari** (art. 52).
- **Article 53** = principis ètics; **article 54** = principis de conducta.
- Transparència, accés a la informació i bon govern: **Llei 19/2014, del 29 de desembre** (Catalunya).
- El dret d'accés a la informació **no exigeix motivar** la sol·licitud i és de **totes les persones**; el garanteix la **GAIP**.
- Drets de la ciutadania: **Llei 39/2015, article 13** (tracte amb respecte, igualtat, informació, llengües, protecció de dades).
- **Art. 103.1 CE:** l'Administració serveix amb **objectivitat** els interessos generals. **Art. 14 CE:** igualtat. **Art. 105.b):** accés a arxius i registres.
- **Art. 30 EAC:** dret a una **bona administració**. El **Síndic de Greuges** defensa els drets de la ciutadania.

Resum exprés (per repassar en un minut)

- Codi de conducta = **arts. 52-54 EBEP:** deures, **principis ètics (53) i principis de conducta (54)**.
- L'empleat públic es deu a la **ciutadania i a l'interès general:** objectivitat, imparcialitat, integritat, austeritat, honradesa, confidencialitat.
- Conflicte d'interessos: prioritat a l'interès general i **abstenció**; **prohibit** acceptar regals o tractes de favor; deure de **secret i protecció de dades**.
- **Llei 19/2014:** transparència + accés a la informació (sense motivar, garantit per la **GAIP**) + bon govern.
- Drets de la ciutadania: **Llei 39/2015 art. 13, bona administració** (art. 30 EAC), objectivitat (**art. 103 CE**) i igualtat (**art. 14 CE**); atenció a la diversitat.

Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- En quins tres articles de l'EBEP es regula el codi de conducta i què regula cadascun?



- Quina diferència hi ha entre un **principi ètic** (art. 53) i un **principi de conducta** (art. 54)? Posa'n un exemple de cada.
- Què has de fer si un superior et dona una ordre que és una infracció manifesta de la llei?
- Quina llei catalana regula la transparència i quin organisme garanteix el dret d'accés a la informació pública?
- Cal motivar o al·legar un interès per demanar informació pública? Per què?
- Cita tres drets de la ciutadania de l'article 13 de la Llei 39/2015.

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

**6****TEMA****La comunicació i l'atenció a la ciutadania****Introducció: la primera cara de l'Administració**

Quan una persona entra en un edifici de la Generalitat, sovint la **primera persona que troba és el personal subaltern**: a la recepció, al taulell d'informació, controlant l'accés o al telèfon. Per a moltes persones, tu ets l'Administració. Per això aquest tema és un dels més **pràctics** del temari: no et demana memoritzar lleis, sinó saber **comunicar bé i atendre amb qualitat** la ciutadania.

En aquesta guia veuràs com funciona el procés de comunicació, com tractar les persones (incloses les que arriben enfadades o tenen necessitats especials), quins canals d'atenció hi ha, com ha de ser el llenguatge administratiu i quins drets té la ciutadania. Al final trobaràs un **glossari**, els **punts que cauen a l'examen**, un **resum exprés** i una **autoavaluació**. Està dividida en **seccions plegables**: obre la que vulguis estudiar i deixa tancades les altres.

1. La comunicació: els elements del procés

Comunicar és **transmetre informació** d'algú a algú altre. En el procés hi intervenen diversos **elements** que has de saber identificar (cauen molt a l'examen):

- **Emissor** - qui **crea i transmet** el missatge (qui parla o escriu).
- **Receptor** - qui **rep i descodifica** el missatge (qui escolta o llegeix).
- **Missatge** - la **informació** que es transmet (el contingut).
- **Canal** - el **mitjà físic** pel qual circula el missatge: l'aire (oral), el paper (escrita), el telèfon, internet...
- **Codi** - el **conjunt de signes i regles** que permeten formular i interpretar el missatge (la llengua és el més habitual). Emissor i receptor l'han de **compartir** per entendre's.
- **Context** o situació - les circumstàncies en què es produeix la comunicació.
- **Soroll** - qualsevol **interferència** que dificulta o distorsiona la transmissió del missatge. Pot ser **físic** (soroll ambiental), **semàntic** (paraules que no s'entenen) o **psicològic** (prejudicis, estat d'ànim).
- **Retroalimentació o feedback** - la **resposta del receptor que torna a l'emissor** i li permet comprovar si el missatge s'ha rebut i entès. Tanca el cicle de la comunicació.

Un concepte relacionat és la **redundància**: la **repetició d'informació** que ajuda a garantir que el missatge s'entengui malgrat les interferències.

Per fixar la idea. Dius a un ciutadà on és una oficina (ets l'**emissor**); ell t'escolta (**receptor**); les teves paraules són el **missatge**; l'aire, el **canal**; la llengua, el **codi**; el brogit del vestíbul, el **soroll**; i quan repeteix "segona planta, oi?" et dona **feedback**.

2. Comunicació verbal, no verbal i paraverbal

No només comuniquem amb paraules. Distingim tres dimensions:

- **Comunicació verbal** - la que es fa amb **paraules**, orals o escrites. És el què diem.
- **Comunicació no verbal** - la que es transmet **sense paraules**: gestos, **mirada**, expressió facial,



postura corporal, proximitat i moviments. Transmet **emocions i actituds**, és en gran part **involuntària i difícil de controlar del tot** i pot **reforçar, complementar o contradir** el missatge verbal.

- **Comunicació paraverbal o paralingüística** - com diem les coses: el **to**, el **volum**, el **ritme**, la **velocitat** i l'**entonació** de la veu.

Dins de la no verbal cal distingir la **cinèsica** (estudia els **gestos i moviments** corporals) de la **proxèmica** (estudia l'ús de l'**espai i les distàncies**). En l'atenció presencial, una bona comunicació no verbal d'**acolliment** consisteix a **somriure** de manera natural, **mantenir el contacte visual**, adoptar una **postura oberta** i un to amable: tot transmet interès i predisposició a ajudar.

Compte amb el parany. El to, el volum i la velocitat de la veu **NO** són comunicació no verbal: són comunicació **paraverbal (paralingüística)**. La no verbal són els gestos, la mirada, la postura i l'expressió facial.

3. Habilitats de comunicació: escolta activa, assertivitat i empatia

Per atendre bé la ciutadania, el personal públic ha de dominar tres habilitats clau:

L'escolta activa

Consisteix a **parar atenció plena** al que diu l'interlocutor, **comprendre'l** i **mostrar-li interès**. Implica concentrar-se en qui parla i **no interrompre'l**, mostrar interès amb senyals verbals i no verbals (assenir, mirar-lo) i **parafrasejar o resumir** per confirmar que s'ha entès el missatge.

L'assertivitat

És l'habilitat de **comunicar de manera clara, directa i respectuosa** les pròpies opinions, sentiments i drets, **sense agredir ni sotmetre's** a l'altre. Se situa entre dos estils inadequats:

- **Estil passiu o inhibit** - la persona **no expressa** les opinions ni defensa els drets, i **cedeix sempre** per evitar conflictes.
- **Estil agressiu** - la persona **imposa** el seu punt de vista **menyspreant els altres**, sovint amb to elevat o intimidació.
- **Estil assertiu** - el punt mig desitjable: expressar-se amb fermesa **respectant** sempre els altres.

L'empatia

És la capacitat de **posar-se en el lloc de l'altre** i comprendre i compartir els seus sentiments i situació. És fonamental per oferir una atenció propera i de qualitat.

4. Les barreres de la comunicació

Una **barrera** és tot allò que dificulta que el missatge arribi correctament. N'hi ha de tres tipus:

- **Físiques** - interferències del mitjà o l'entorn: el **soroll ambiental excessiu**, una mala connexió telefònica...
- **Semàntiques** - quan emissor i receptor **no comparteixen el codi o el significat**: ús de **tecnicismes, argot o paraules tècniques** que el ciutadà no entén.
- **Psicològiques** - d'origen emocional o mental: **prejudicis, estereotips, estat d'ànim** o actituds negatives.

Per **superar-les** cal **adaptar el llenguatge** i el ritme a l'interlocutor (evitant tecnicismes), **vocalitzar bé** amb un to i volum adequats, fer **pauses** i ordenar les idees, i **verificar amb feedback** que el missatge s'ha



entès.

5. L'atenció a la ciutadania: principis de qualitat

L'atenció a la ciutadania té com a **finalitat** facilitar l'**accés a la informació i als serveis públics** de manera eficaç. Una atenció de qualitat es basa en uns **principis**:

- **Igualtat de tracte i no-discriminació** - tractar tothom igual, sense privilegis ni prejudicis. El **tracte arbitrari** segons la persona hi és contrari.
- **Respecte i amabilitat** - un tracte cordial, respectuós i empàtic.
- **Objectivitat i professionalitat**.
- **Eficàcia** - orientar-se a **resoldre les necessitats** del ciutadà.

Cal evitar actituds **inadequades** com mostrar **prejudicis** o donar un tracte **diferent** segons qui sigui. La **imatge** també comunica: cal procurar una **imatge personal correcta** i la **identificació visible** quan calgui, perquè transmet **professionalitat i confiança**. Un instrument clau de qualitat és la **carta de serveis**: el document que recull els **compromisos de qualitat** d'un servei i n'informa la ciutadania.

A l'examen. El **tracte arbitrari** o **mostrar prejudicis** són sempre la resposta INCORRECTA quan et pregunten pels principis d'una bona atenció. La qualitat es basa en **igualtat, respecte i eficàcia**.

6. Els canals d'atenció a la ciutadania

L'Administració atén la ciutadania per diversos **canals**. Cal identificar-los i conèixer-ne les bones pràctiques.

Atenció presencial

És la que es produeix **cara a cara**, amb presència física simultània de l'empleat públic i el ciutadà. És el canal típic del subaltern (recepció, registre, control d'accés). Bones pràctiques:

- **Escolta activa** i tracte **cordial, amable i respectuós**, amb **contacte visual** i postura oberta.
- Respectar una **distància social/professional** adequada (la proxèmica): ni massa a prop ni massa lluny.
- Quan s'atén **diverses persones alhora**, respectar l'**ordre d'arribada** o el sistema de **torns**.
 - Si **no es pot resoldre** la consulta, **derivar** la persona al servei competent i informar-la del procediment, sense fer-la anar d'un lloc a un altre sense orientació.

Atenció telefònica

Té unes normes pròpies de bona atenció:

- **Despenjar amb promptitud** i amb un to amable i clar.
- **Identificar l'organisme o unitat** i saludar cordialment ("Generalitat de Catalunya, bon dia, en què el puc ajudar?").
- **Escoltar activament** i confirmar que s'ha resolt la consulta.
- Si cal posar la trucada **en espera**: **demanar permís**, informar del **motiu** i **agrair** la paciència.

Atenció telemàtica o electrònica

És la que es fa **per internet** (web, correu electrònic, aplicacions i, sobretot, la **seu electrònica**). Permet a la ciutadania **informar-se i fer tràmits sense desplaçar-se**, i el seu gran avantatge és que està



disponible **24 hores** qualsevol dia.

Atenció escrita

És la que queda **registrada en un suport**: cartes, documents i **correus electrònics**. Veurem el llenguatge que cal usar a la secció següent.

Telèfons que has de memoritzar

- **012** - telèfon d'**atenció ciutadana de la Generalitat** de Catalunya (informació i tràmits); centralitza la informació per telèfon i web.
- **112** - número únic europeu d'**emergències** (sanitàries, de seguretat i de salvament).

Compte amb el parany. El **012** és informació de la Generalitat; el **112** són emergències. No els confonguis: és una pregunta molt típica.

7. El llenguatge administratiu

El llenguatge que utilitza l'Administració per comunicar-se amb la ciutadania ha de ser, sobretot, **comprensible**. El **llenguatge administratiu modern** aposta per:

- Un estil **clar, senzill, precís i comprensible**, amb **frases curtes** i un **ordre lògic** de les idees.
- **Evitar tecnicismes** innecessaris, fórmules **arcaiques** i el tractament protocol·lari **excessiu**.
- Un llenguatge **respectuós, no sexista i inclusiu**, que no discrimini per raó de sexe ni cap altra condició.

Pel que fa al **tractament personal**, en la redacció actual de la Generalitat es recomana el de **"vós"** o **"vostè"** (que mantenen el respecte i la formalitat), evitant el **"tu"**. En general, un bon missatge ha de ser **clar, concís i precís** i estar **adaptat al receptor**.

8. Els drets lingüístics i les llengües en l'atenció

A Catalunya conviuen diverses llengües oficials i la ciutadania té **drets lingüístics** que has de respectar:

- El **català** és la **llengua pròpia** de Catalunya (art. 6 de l'Estatut) i la llengua **pròpia, d'ús normal i preferent** de l'Administració de la Generalitat.
- Són **llengües oficials** el **català** i el **castellà**; a la **Vall d'Aran** també hi és oficial l'**occità (aranès)**.
- La ciutadania té **dret a ser atesa en la llengua oficial que esculli**: si s'adreça a l'Administració en castellà, té dret a ser atesa **també en castellà**.
- Davant una **persona estrangera** que no parla cap llengua oficial, cal **buscar mitjans alternatius** (suport visual, gestos, traducció si és possible) per garantir l'atenció.

Compte amb el parany. Llengua **pròpia** només n'hi ha una (el **català**); llengües **oficials** n'hi ha dues amb caràcter general (català i castellà) i tres a l'Aran (amb l'**aranès**). L'examen barreja sovint aquests conceptes.

9. Atenció a persones amb necessitats especials i accessibilitat

L'atenció de qualitat ha de ser **per a tothom**. L'**accessibilitat universal** implica **eliminar barreres** físiques i de comunicació i oferir la informació en **formats comprensibles i accessibles**. Algunes pautes:

- **Discapacitat auditiva** - **vocalitzar bé**, mirar-les **de cara** (per facilitar la lectura labial) i oferir **mitjans**



alternatius com l'escriptura.

- **Discapacitat visual** - oferir la informació **oralment** i orientar amb claredat.
- **Gent gran** - parlar amb **paciència**, claredat i un ritme adequat, sense pressa.
- **Diversitat lingüística i cultural** - mostrar **respecte** i facilitar la comunicació amb suports alternatius.

L'objectiu és **garantir que tothom pugui accedir** als serveis en condicions d'igualtat.

10. La gestió de situacions difícils: queixes i conflictes

Tard o d'hora atindràs una persona **enfadada, alterada o conflictiva**. La clau és **no entrar en la seva dinàmica: mantenir la calma** i l'autocontrol, **escoltar sense interrompre** i mostrar **empatia, no personalitzar el conflicte** (la persona no està enfadada amb tu, sinó amb una situació) i intentar **resoldre** el problema o **derivar-lo** al servei competent.

Pel que fa a les **queixes, reclamacions i suggeriments**, l'actitud ha de ser **receptiva**: cal considerar-les una **oportunitat de millora**, perquè són una **font d'informació valuosa** per millorar els serveis, i no viure-les com un atac personal.

11. Protecció de dades i confidencialitat

En atendre la ciutadania, sovint accediràs a **dades personals** (noms, adreces, dades d'expedients...). El personal públic té el **deure de confidencialitat** i de **protecció de les dades** a què accedeix per raó del lloc de treball. Això vol dir **no divulgar** ni comentar la informació de la ciutadania, **garantir la confidencialitat** de tot allò que coneguis per la feina i tractar les dades només per a la **finalitat** per a la qual s'han recollit. És un principi bàsic i un dret de la ciutadania que has de respectar sempre.

12. L'atenció integrada: la finestra única i el 012

L'Administració tendeix a **simplificar** l'accés als serveis. La **finestra única** o **atenció integrada** permet a la ciutadania fer **diverses gestions en un sol punt**, sense anar d'una oficina a una altra: la finalitat és **unificar i facilitar** l'accés. A la Generalitat ho fan les **oficines d'atenció ciutadana** i, de manera centralitzada, el **servei 012** (telèfon i web), que integra la informació de tots els departaments.

13. Els drets de la ciutadania en relacionar-se amb l'Administració

Diverses lleis reconeixen drets que afecten l'atenció. La **Llei 39/2015, d'1 d'octubre**, del procediment administratiu comú, reconeix (art. 13) drets com ara: ser **assistida en l'ús de mitjans electrònics**; **triar** si es comunica de manera **electrònica o no** (les persones físiques), llevat que hi estiguin obligades; **conèixer l'estat de tramitació** dels procediments en què sigui interessada; i ser **tractada amb respecte i deferència** per les autoritats i el personal. La **Llei 26/2010**, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, també reconeix aquest dret a ser **tractada amb respecte i deferència** pel personal al servei de l'Administració.

14. El paper del personal subaltern en la comunicació

Cal tenir clar **fins on arriba** la teva funció. El personal subaltern fa tasques d'**informar, orientar i derivar** la ciutadania al servei adequat; **no** fa tasques de **tramitació ni de resolució d'expedients**. La seva **funció comunicativa** a la recepció és **acollir, informar i orientar** amb amabilitat. Quan et demanen una



informació que **no coneixes**, el més adequat és **ser honest, dir que no ho saps i derivar** la persona al servei competent.

Glossari de termes clau

- **Emissor**: qui crea i transmet el missatge.
- **Receptor**: qui rep i descodifica el missatge.
- **Canal**: mitjà físic pel qual circula el missatge (aire, telèfon, paper, internet).
- **Codi**: sistema de signes i regles (la llengua) compartit per emissor i receptor.
- **Soroll**: interferència que distorsiona o dificulta la transmissió del missatge.
- **Feedback (retroalimentació)**: resposta del receptor que torna a l'emissor.
- **Redundància**: repetició d'informació per assegurar la comprensió.
- **Comunicació no verbal**: gestos, mirada, postura i expressió facial.
- **Comunicació paraverbal**: to, volum, ritme i entonació de la veu.
- **Cinèsica / proxèmica**: estudi dels gestos i moviments / de l'espai i les distàncies.
- **Escolta activa**: parar atenció plena i comprovar que s'ha entès.
- **Assertivitat**: expressar-se amb fermesa respectant els altres.
- **Empatia**: posar-se en el lloc de l'altre.
- **Carta de serveis**: document amb els compromisos de qualitat d'un servei.
- **Seu electrònica**: canal telemàtic per fer tràmits i obtenir informació en línia.
- **Finestreta única**: atenció integrada per fer diverses gestions en un sol punt.
- **Accessibilitat universal**: eliminació de barreres perquè tothom accedeixi als serveis.

A l'examen (els punts que més cauen)

- Elements de la comunicació: emissor, receptor, missatge, **canal**, **codi**, context, soroll i **feedback**.
- **No verbal** = gestos, mirada, postura. **Paraverbal** = to, volum, velocitat de la veu.
- Barreres: **físiques** (soroll ambiental), **semàntiques** (tecnicismes) i **psicològiques** (prejudicis).
- Canals: **presencial**, **telefònic** i **telemàtic/electrònic** (seu electrònica); l'escrit queda registrat.
- Telèfons: **012** = atenció ciutadana de la Generalitat; **112** = emergències.
- Davant un ciutadà enfadat: **calma**, **escoltar** i **no personalitzar**. El subaltern **informa, orienta i deriva**.
- Llengua **pròpia** = català; **oficials** = català i castellà (i **aranès** a l'Aran).
- Deure de **confidencialitat** de les dades de la ciutadania.

Resum exprés (per repassar en un minut)

- Comunicar = emissor -> missatge (codi/canal) -> receptor -> **feedback**; el **soroll** interfereix.
- Comuniquem amb paraules (verbal), gestos i mirada (**no verbal**) i to de veu (**paraverbal**).
- Habilitats clau: **escolta activa**, **assertivitat** i **empatia**. Qualitat: **igualtat**, **respecte** i **eficàcia**.
- Canals: **presencial**, **telefònic**, **telemàtic** (012 / seu electrònica) i escrit.
- Llenguatge administratiu **clar**, **senzill**, **inclusiu**; tractament de **vós/vostè**.
- Accessibilitat per a tothom; calma davant els conflictes; queixes = oportunitat de millora.
- **Confidencialitat** de les dades; **finestreta única** per simplificar; el subaltern **orienta i deriva**.

Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quins són els elements del procés de comunicació? Sabries posar un exemple de cadascun?



- Quina diferència hi ha entre comunicació **no verbal** i **paraverbal**?
- Què és l'**assertivitat** i en què es diferencia de l'estil agressiu i del passiu?
- Quins són els tres tipus de **barreres** de la comunicació? Posa'n un exemple de cada.
- Quins **canals** d'atenció hi ha i quina és una bona pràctica de l'atenció telefònica?
- Quin és el telèfon d'atenció ciutadana de la Generalitat? I el d'emergències?
- Com has d'actuar davant una persona **enfadada**? I si et demanen una informació que no coneixes?

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

**7****TEMA**

Competències digitals bàsiques i tecnologies de la informació

Introducció: per què un subaltern ha de saber d'informàtica

Avui dia, **treballar en una administració vol dir treballar amb ordinadors**. Encara que la teva feina principal com a personal subaltern sigui d'atenció, suport i tasques de manteniment, faràs servir el correu electrònic, hauràs d'imprimir o escanejar documents, de vegades obriràs un full de càlcul o ajudaràs la ciutadania a localitzar la **seu electrònica**. Per això el temari inclou un bloc de **competències digitals bàsiques i tecnologies de la informació (TIC)**.

No cal que siguis informàtic. El que es demana és **entendre els conceptes bàsics** i, sobretot, **fer un ús segur i responsable** dels equips i de les dades. El marc europeu que ordena tot això s'anomena **DigComp** (marc de competència digital de la ciutadania).

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 bàsics: maquinari i programari

Tot ordinador té dues grans parts que cal no confondre mai:

- **Maquinari (hardware)**: són els **components físics i tangibles**, allò que pots tocar (la pantalla, el teclat, el processador, la memòria, els cables...).
- **Programari (software)**: és el **conjunt de programes, aplicacions i instruccions** que diuen a l'ordinador què ha de fer. No es pot tocar; són les ordres.

Una manera fàcil de recordar-ho: el maquinari és el **cos** i el programari és la **ment** que el fa funcionar.

No els confonguis. Si et pregunten "el conjunt de programes que fan funcionar un ordinador", la resposta és **programari (software)**. Si et pregunten "els components físics", és **maquinari (hardware)**.

Components principals d'un ordinador (maquinari)

- **CPU (Central Processing Unit / Unitat Central de Processament)**: és el **cervell** de l'ordinador; processa les dades i executa les instruccions.
- **Memòria RAM (Random Access Memory)**: memòria **d'accés aleatori** on l'ordinador guarda temporalment allò que està fent. És **volàtil**: quan apagues l'equip, **es perd** el seu contingut.
- **Disc dur o SSD**: és l'emmagatzematge **permanent**, on es desen els fitxers i els programes encara que apaguis l'ordinador. L'SSD és més modern i ràpid que el disc dur tradicional.
- **Perifèrics d'entrada**: serveixen per **introduir** informació a l'ordinador. Exemples: el **teclat**, el ratolí, l'escàner, el micròfon, la càmera web.
- **Perifèrics de sortida**: serveixen per **treure o mostrar** informació. Exemples: la **impressora**, el monitor (pantalla), els altaveus.

Truc. El teclat entra dades (entrada); la impressora treu el resultat (sortida). Aquesta diferència entrada/sortida



cau molt a l'examen.

Unitats de mesura de la informació

La informàtica mesura la informació amb aquestes unitats, **de més petita a més gran**:

- **Bit**: la **unitat mínima** d'informació. Només pot valer **0 o 1**.
- **Byte**: equival a **8 bits**. És la unitat bàsica per mesurar la capacitat.
- **Kilobyte (KB)**, **Megabyte (MB)**, **Gigabyte (GB)** i **Terabyte (TB)**: múltiples del byte, cada un molt més gran que l'anterior.

L'ordre creixent és: **bit -> byte -> KB -> MB -> GB -> TB**. Per tant, d'aquesta llista, el **terabyte (TB)** és el més gran. La **capacitat d'emmagatzematge** d'un disc dur es mesura en **bytes** i els seus múltiples.

2. El sistema operatiu i la gestió de fitxers

El **sistema operatiu (SO)** és el **programari base** que gestiona el maquinari de l'ordinador i permet que s'hi executin la resta de programes. Sense ell, l'ordinador no funciona. Exemples de sistemes operatius: **Windows**, **macOS** i **Linux**.

Compte: programes com **Word**, **Chrome** o **Acrobat NO són sistemes operatius**, sinó **aplicacions** que s'executen sobre un sistema operatiu. L'examen sol posar Windows al costat d'aplicacions per veure si saps distingir-los.

Fitxers i carpetes

- Un **fitxer (arxiu)** és una unitat d'informació desada amb un nom (un document, una imatge, una cançó...).
- Una **carpeta (o directori)** és un **contenidor** que serveix per **organitzar i agrupar** fitxers. Dins d'una carpeta hi pot haver fitxers i altres carpetes.

Organitzar bé les carpetes (per temes, per dates...) és una bona pràctica per trobar la informació ràpidament.

Tecles ràpides que has de saber (a Windows)

- **Ctrl + C**: copiar el contingut seleccionat.
- **Ctrl + V**: enganxar el que has copiat o retallat.
- **Ctrl + X**: retallar (treure i copiar alhora).
- **Ctrl + Z**: desfer l'última acció.
- **Ctrl + S** (en català de vegades **Ctrl + G**, de Guardar): desar el document.
- **Ctrl + P**: imprimir.

3. Ofimàtica: textos, càlcul i presentacions

L'**ofimàtica** és el conjunt d'aplicacions per fer feina d'oficina. Les tres més habituals:

Processador de textos

Serveix per **escriure i donar format a documents**. Els més coneguts són **Microsoft Word** i **Writer** (de LibreOffice/OpenOffice). Conceptes bàsics:

- **Justificar** un paràgraf: alinea el text **a banda i banda**, tocant tant el marge esquerre com el dret.



- **Capçalera (encapçalament)**: text que apareix a la part superior de cada pàgina (títol, número...). El **peu de pàgina** és l'equivalent a baix.

Full de càlcul

Serveix per treballar amb **dades numèriques, fórmules i taules**. Els més coneguts són **Microsoft Excel** i **Calc**. Conceptes bàsics:

- **Cel·la**: la unitat bàsica; és la **intersecció d'una fila i una columna** (per exemple, A1).
- Per introduir una **fórmula** cal començar amb el signe **igual (=)**, per exemple `=A1+B1`.
- La funció **SUMA (SUM)** addiciona els valors d'un **rang de cel·les**.

Presentacions

Serveixen per fer **diapositives**. El programa més conegut és **Microsoft PowerPoint** (a LibreOffice, Impress).

Formats de fitxer i com es reconeixen

Cada tipus de document té una **extensió** (les lletres després del punt):

- **.docx**: document de **Microsoft Word**.
- **.odt**: document de text de format obert (Writer).
- **.xlsx**: full de càlcul de **Microsoft Excel**.
- **.pptx**: presentació de **PowerPoint**.
- **.pdf** (Portable Document Format): format que **conserva l'aparença original** del document en qualsevol dispositiu o sistema operatiu i és **difícil de modificar**. Ideal per compartir documents oficials que no s'han de canviar.
- Imatges: **.jpg** (JPEG), **.png**, **.gif**. Àudio: **.mp3**.

A l'examen. Recorda les parelles: **.docx = Word**, **.xlsx = Excel**, **.pptx = PowerPoint**, **.pdf = document que no es vol modificar**, **.jpg = imatge**, **.mp3 = àudio**.

4. Internet i xarxes

Navegar per la web

- Un **navegador web** és el programa que permet **accedir i visualitzar pàgines** d'Internet. Exemples: **Mozilla Firefox**, **Google Chrome**, **Microsoft Edge**.
- Una **URL** (Uniform Resource Locator, Localitzador Uniforme de Recursos) és l'**adreça** que identifica i localitza un recurs a Internet (una pàgina web).
- El protocol **HTTPS** (la **S** vol dir Secure) indica que la connexió és **segura i xifrada**: les dades que intercanvies amb el web estan protegides.
- Un **cercador (motor de cerca)** com **Google** és una eina per **localitzar informació** a Internet a partir de **paraules clau**.

Tipus de connexió i xarxes

- El **Wi-Fi** és una tecnologia de connexió a xarxes i a Internet **sense fils** (sense cables).
- Una **xarxa LAN** (Local Area Network, xarxa d'àrea local) connecta dispositius dins d'un **espai reduït**, com una oficina o un edifici.
- El **núvol (cloud)** permet **emmagatzemar dades i utilitzar serveis a través d'Internet**, en **servidors**.



remots, accessibles des de qualsevol dispositiu connectat. Serveis de núvol: **Google Drive**, Dropbox, OneDrive.

- Una **xarxa social** és una plataforma en línia per **relacionar-se i compartir continguts** entre usuaris.

El correu electrònic

El **correu electrònic (e-mail)** és un servei per **enviar i rebre missatges** a través d'Internet. Has de conèixer-ne les parts:

- En una adreça com `usuari@gencat.cat`, el símbol **@ (arrova)** **separa el nom d'usuari del domini** del servidor.
- **Per a (To)**: el destinatari o destinataris principals.
- **Cc (còpia de carbó)**: persones que reben una còpia; tothom veu qui són.
- **Cco / BCC (còpia de carbó oculta)**: persones que reben una còpia **sense que la resta de destinataris vegin la seva adreça**. Serveix per **preservar la privadesa** quan envies un correu a molta gent.
- **Fitxer adjunt**: un arxiu (document, imatge, PDF...) que s'**envia juntament amb el missatge** perquè el destinatari el descarregui.
- **Spam**: correu **no desitjat o publicitari** enviat de manera **massiva**.

Bones normes del correu. Posa sempre un assumpte clar, revisa els destinataris abans d'enviar, usa el **Cco** quan escriguis a moltes persones que no s'han de conèixer, i desconfia dels adjunts o enllaços de remitents desconeguts.

5. Administració electrònica

L'**administració electrònica (e-Administració)** és l'**ús de mitjans electrònics** per relacionar-se amb les administracions públiques. Permet als ciutadans i empreses **fer tràmits sense desplaçar-se** a les oficines.

- La **seu electrònica** és l'**adreça electrònica** (espai web oficial) d'una administració disponible a Internet **per fer tràmits oficials** amb garanties.
- El **registre electrònic** permet **presentar documents i sol·licituds** per via telemàtica, amb constància de la data i hora.
- A Catalunya, l'organisme que **impulsa i gestiona** els serveis d'administració electrònica dels ens locals i de la Generalitat és el **Consorci AOC (Administració Oberta de Catalunya)**.

Identificació i signatura electròniques

Per fer tràmits cal **identificar-se** de manera segura. Els conceptes clau:

- El **certificat digital** és un document electrònic que **acredita la identitat** d'una persona i li permet signar en línia.
- La **signatura electrònica (o digital)** és un mecanisme que **identifica el signant i garanteix la integritat** del document (que no s'ha alterat), amb **validesa jurídica**.

Sistemes d'identificació habituals per a la ciutadania a Catalunya:

- **idCAT**: el **certificat digital** emès pel **Consorci AOC** per identificar-se i signar en els tràmits amb l'Administració catalana.
- **idCAT Mòbil**: sistema d'identificació que **no necessita instal·lar cap certificat**; funciona enviant una



contrasenya d'un sol ús (un codi) al telèfon mòbil.

- **CI@ve**: sistema d'identificació de l'Administració de l'Estat.
- El **DNI electrònic** també és vàlid per identificar-se en tràmits en línia.

A l'examen. Sistema d'identificació digital de la ciutadania a Catalunya = **idCAT** (i l'**idCAT Mòbil**, basat en un codi al mòbil). L'organisme que ho gestiona és el **Consorci AOC**.

6. Seguretat informàtica bàsica

Fer un bon ús dels equips passa per **protegir-los** i **protegir les dades**. Aquests són els conceptes essencials:

Amenaces

- **Virus informàtic**: un **programa maliciós (malware)** dissenyat per **danyar o alterar** el funcionament de l'ordinador.
- **Phishing**: una **tècnica de frau** en què els estafadors es **fan passar per una entitat de confiança** (un banc, una administració) per **robar dades personals o bancàries**, normalment per correu o web fraudulenta.
- **Spam**: correu massiu no desitjat (pot ser la porta d'entrada de fraus).

Defenses i bones pràctiques

- **Antivirus**: programa de seguretat que serveix per **detectar, bloquejar i eliminar** programari maliciós.
- **Tallafocs (firewall)**: sistema que **controla i filtra el trànsit de xarxa** per protegir l'equip d'accessos no autoritzats.
- **Contrasenyes segures**: han de **combinar majúscules, minúscules, números i símbols**, ser **prou llargues** i **no contenir dades personals** fàcils d'endevinar. A més, **no s'han de reutilitzar** la mateixa per a diversos serveis.
- **Còpia de seguretat (backup)**: **duplicació** de les dades en un suport alternatiu per poder **recuperar-les** si es perden o es malmeten els originals.
- **Mantenir actualitzats** el sistema operatiu i l'antivirus és una mesura clau de seguretat.

Davant un correu sospitos que demana dades bancàries de manera urgent (possible phishing): **no cliquis cap enllaç, no facilitis dades, verifica el remitent** i contacta amb l'entitat pels seus **canals oficials**.

7. Protecció de dades personals (RGPD i LOPDGDD)

Quan treballes en una administració, sovint tractes **dades personals** de la ciutadania (noms, adreces, DNI...). Aquestes dades estan protegides per llei i s'han de tractar amb **confidencialitat**.

- Una **dada personal** és qualsevol informació que **identifica o pot identificar una persona**.
- El **RGPD (Reglament General de Protecció de Dades, Reglament UE 2016/679)** regula el **tractament i la protecció de les dades personals** a tota la **Unió Europea**.
- A Espanya, la llei que ho desenvolupa és la **Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD)**, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

A nivell bàsic, com a personal subaltern has de recordar que **no pots divulgar** ni fer un mal ús de les dades a què tinguis accés per la teva feina: cal **guardar-ne la confidencialitat** i utilitzar-les només per a la finalitat prevista.



Glossari de termes clau

- **Maquinari (hardware)**: parts físiques de l'ordinador.
- **Programari (software)**: conjunt de programes i instruccions.
- **CPU**: unitat central de processament; el "cervell".
- **RAM**: memòria volàtil que es perd en apagar l'equip.
- **Sistema operatiu**: programari base que gestiona el maquinari (Windows, Linux, macOS).
- **Bit**: unitat mínima d'informació (0 o 1). **Byte**: 8 bits.
- **Navegador**: programa per visualitzar pàgines web (Firefox, Chrome).
- **URL**: adreça d'un recurs a Internet.
- **HTTPS**: protocol de connexió segura i xifrada.
- **Cercador**: eina per trobar informació a la web (Google).
- **Núvol (cloud)**: emmagatzematge i serveis a Internet en servidors remots.
- **Cco**: còpia oculta d'un correu; els altres no veuen el destinatari.
- **PDF**: format que conserva l'aparença del document.
- **Seu electrònica**: espai web oficial per fer tràmits.
- **Certificat digital**: document electrònic que acredita la identitat.
- **Signatura electrònica**: identifica el signant i garanteix la integritat del document.
- **idCAT / idCAT Mòbil**: identificació digital de la ciutadania a Catalunya.
- **Consorci AOC**: organisme que gestiona l'administració electrònica a Catalunya.
- **Phishing**: frau que suplanta una entitat de confiança per robar dades.
- **Antivirus / tallafocs**: programari de protecció de l'equip.
- **Còpia de seguretat (backup)**: duplicat de dades per recuperar-les.
- **RGPD / LOPDGDD**: normes de protecció de dades personals.

A l'examen (els punts que més cauen)

- **Programari (software)** = conjunt de programes; **maquinari (hardware)** = parts físiques.
- **CPU** = cervell; **RAM** = memòria volàtil; **disc dur/SSD** = emmagatzematge permanent.
- **Teclat** = entrada; **impressora/monitor** = sortida.
- Unitats: **bit** (mínima, 0 o 1), **1 byte = 8 bits**; ordre: bit < byte < KB < MB < GB < TB.
- **Windows, Linux, macOS** = sistemes operatius (Word, Chrome, Acrobat NO).
- Extensions: **.docx** Word, **.xlsx** Excel, **.pptx** PowerPoint, **.pdf** no modificable, **.jpg** imatge, **.mp3** àudio.
- **Ctrl+C** copiar, **Ctrl+V** enganxar, **Ctrl+X** retallar, **Ctrl+Z** desfer, **Ctrl+S/G** desar, **Ctrl+P** imprimir.
- **HTTPS** = connexió segura i xifrada; **URL** = adreça web; **@** separa usuari i domini.
- **Cco** = còpia oculta (els altres no veuen el destinatari).
- **Signatura electrònica** = identifica el signant + integritat del document.
- **idCAT / idCAT Mòbil** = identificació digital a Catalunya; els gestiona el **Consorci AOC**; la **seu electrònica** és per fer tràmits.
- **Phishing** = frau que suplanta entitats; **antivirus** detecta/elimina malware; **backup** = còpia de seguretat.
- **RGPD (UE 2016/679) + LO 3/2018 (LOPDGDD)** regulen la protecció de dades.

Resum exprés (per repassar en un minut)

- **Maquinari** = físic; **programari** = programes. CPU (cervell), RAM (volàtil), disc/SSD (permanent).
- Entrada (teclat, ratolí) vs sortida (impressora, monitor). Bit (0/1), byte = 8 bits, ordre fins a TB.
- **Sistema operatiu**: Windows, Linux, macOS. Carpetes per organitzar fitxers.
- Ofimàtica: Word (.docx), Excel (.xlsx, cel·la, fórmula amb =, funció SUMA), PowerPoint (.pptx), PDF.



- Internet: navegador, URL, HTTPS (segur), cercador, núvol, Wi-Fi, LAN. Correu: @, Per a/Cc/Cco, adjunts, spam.
- e-Administració: **seu electrònica**, registre electrònic, certificat digital, signatura electrònica, idCAT / idCAT Mòbil / Cl@ve, Consorci AOC.
- Seguretat: contrasenyes robustes, antivirus, tallafocs, backups, alerta amb el **phishing**.
- Dades: **RGPD + LO 3/2018 (LOPDGDD)**; confidencialitat.

Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quina diferència hi ha entre maquinari i programari? Posa'n un exemple de cada.
- Quants bits té un byte i quina és la unitat de mesura més gran d'aquesta llista: KB, GB, TB, MB?
- Per a què serveix el camp **Cco** d'un correu electrònic i quan l'has de fer servir?
- Què és la **seu electrònica** i quins sistemes d'identificació digital pot fer servir un ciutadà a Catalunya?
- Si reps un correu urgent que et demana les dades del banc, què has de fer (i què NO has de fer)?
 - Quines són les característiques d'una contrasenya segura i quines normes regulen la protecció de dades personals?

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

**8****TEMA****L'ús del material i la prevenció de riscos laborals****Introducció: per què aquest tema és tan pràctic**

Treballar de subaltern vol dir moure't per l'edifici, fer servir material, transportar documents i ser, sovint, **la primera persona que detecta un problema**: un cable pelat, un vessament al passadís o un company que s'ha fet mal. Per això tens un tema dedicat a la **seguretat i salut en el treball** i a l'**ús correcte del material**.

És un tema **molt de sentit comú**, però l'examen et demana també que coneguis el **marc legal** (sobretot la **Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals**), unes quantes **definicions exactes**, els **colors i les formes de la senyalització** i protocols bàsics com el **PAS**.

Com sempre, la 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. El marc legal: la Llei 31/1995 (LPRL)

La norma de referència és la **Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals** (sigles **LPRL**). És la **lleï estatal bàsica** que regula la seguretat i la salut en el treball a tot l'Estat. Quan l'examen preguntï "quina llei regula la prevenció de riscos laborals?", la resposta sempre és aquesta (paranys habituals: la Llei 39/2015, la 19/2014 o la 53/1984).

A partir de la LPRL s'han dictat **reglaments de desenvolupament** (reials decrets). Els que has de situar:

- **RD 485/1997** - **senyalització** de seguretat i salut.
- **RD 486/1997** - disposicions mínimes als **llocs de treball** (inclou la farmaciola).
- **RD 487/1997** - **manipulació manual de càrregues** (riscos dorsolumbars).
- **RD 488/1997** - treball amb **pantalles de visualització de dades (PVD)**.
- **RD 773/1997** - utilització dels **equips de protecció individual (EPI)**.
- **RD 1215/1997** - utilització dels **equips de treball** (màquines, eines).

Truc de memòria. Quasi tots els reglaments bàsics són de **1997** i van del **485 al 488**: senyalització, llocs de treball, càrregues i pantalles. Si els relaciones en ordre, els recordes de cop.

2. Conceptes clau (article 4 de la LPRL)

L'**article 4** conté les **definicions** que cauen a l'examen tal com estan redactades. Apren-te-les bé, perquè sovint la pregunta és literalment "què s'entén per...":

- **Risc laboral**: la **possibilitat que un treballador pateixi un determinat dany derivat del treball**. (És una possibilitat, no el dany en si.)
- **Perill**: la font o situació amb capacitat de produir un dany (allò que pot fer mal: un cable pelat, un terra moll...).
- **Dany derivat del treball**: les **malalties, patologies o lesions** patides amb **motiu o ocasió** del treball.
- **Prevenció**: el **conjunt d'activitats o mesures** adoptades o previstes amb la finalitat d'**evitar o**



disminuir els riscos derivats del treball.

- **Condicció de treball:** qualsevol característica de la feina que pugui tenir influència en la generació de riscos (locals, instal·lacions, equips, productes, procediments...).
- **Equip de treball:** qualsevol màquina, aparell, instrument o instal·lació utilitzat en la feina.
- **Equip de protecció individual (EPI):** qualsevol **equip destinat a ser portat o subjectat pel treballador** perquè el **protegeixi d'un o més riscos** que puguin amenaçar la seva seguretat o salut (guants, casc, ulleres, mascareta, calçat de seguretat...).

Compte amb el parany. No confonguis **perill** (allò que pot fer mal) amb **risc** (la possibilitat que un treballador en surti perjudicat). Tampoc no confonguis **risc** amb **dany**: el dany és la lesió o malaltia que ja s'ha produït.

3. Drets i deures en matèria preventiva

El dret a una protecció eficaç (article 14)

L'article 14 reconeix que els treballadors tenen **dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut** en el treball. Aquest dret comporta per a l'empresari un **deure correlatiu de protecció**: l'empresari (en el personal públic, l'**Administració**) té l'**obligació principal de garantir la seguretat i la salut** dels treballadors en tots els aspectes de la feina.

D'aquest deure de l'empresari se'n deriven, entre d'altres: proporcionar **gratuïtament** els EPI i vetllar perquè s'usin; garantir una **formació** teòrica i pràctica, suficient i adequada, en contractar el treballador i quan canviïn les funcions o els equips (**art. 19**); elaborar el **pla de prevenció** i l'**avaluació de riscos** (feina de l'empresari, mai del treballador); i garantir que els **equips de treball** siguin adequats i segurs (**art. 17**).

Els deures dels treballadors (article 29)

L'article 29 recull les **obligacions dels treballadors**. Cada treballador ha de **vetllar per la seva pròpia seguretat i salut i la de les altres persones** afectades per la seva activitat. En concret, ha de:

- **Utilitzar correctament** les màquines, eines i equips de treball.
- **Utilitzar correctament els mitjans i equips de protecció** facilitats per l'empresari (els EPI).
- **Complir les mesures de prevenció** que s'adoptin.
- **Informar** immediatament el seu cap de qualsevol situació que comporti un **risc**.
- No posar fora de servei ni manipular els dispositius de seguretat.

Compte amb el parany. Elaborar el **pla de prevenció NO és una obligació del treballador**: és feina de l'empresari. Les obligacions del treballador són usar bé els equips i els EPI, complir les mesures i informar dels riscos.

El dret davant un risc greu i imminent (article 21)

L'article 21 reconeix que, davant un **risc greu i imminent**, el treballador té dret a **interrompre l'activitat i abandonar el lloc de treball** si cal. No es pot sancionar ningú per protegir-se en aquestes circumstàncies.

4. Els principis de l'acció preventiva (article 15)

L'article 15 estableix l'ordre en què s'han d'aplicar les mesures preventives. El **primer principi** -i el que més cau a l'examen- és **evitar els riscos**. La llista de principis és, resumida:

- **Evitar els riscos i avaluar** els que no es poden evitar.



- **Combatre els riscos a l'origen.**
- **Adaptar la feina a la persona** (no la persona a la feina).
- Tenir en compte l'**evolució de la tècnica** i substituir el que és perillós.
- Planificar la prevenció.
- **Anteposar la protecció col·lectiva a la individual.**
- Donar les **instruccions** adequades als treballadors.

Important per a oposicions. Dos punts hi cauen quasi sempre: el **primer principi és evitar els riscos**, i en la **jerarquia de mesures la protecció col·lectiva té prioritat sobre la individual**. Els **EPI** són l'últim recurs: s'usen quan els riscos **no es poden evitar ni limitar prou** amb mitjans de protecció col·lectiva o organitzatius.

5. Els equips de protecció individual (EPI)

Un **EPI** és **qualsevol equip destinat a ser portat o subjectat pel treballador** perquè el **protegeixi d'un o més riscos**. Característiques:

- Són d'**ús personal i individual** (no es comparteixen, per higiene i ajust).
- Tenen **caràcter complementari**: només s'usen quan la protecció col·lectiva no és suficient.
- Els proporciona **gratuïtament l'empresari**. Un EPI **deteriorat o caducat** s'ha de **substituir**, perquè ja no protegeix.
- La seva utilització està regulada pel **RD 773/1997**.

Exemples d'EPI segons la part del cos que protegeixen:

- **Casc de seguretat** -> el **cap** (cops, caigudes d'objectes).
- **Guants** -> les **mans** (per exemple, en manipular productes de neteja).
- **Ulleres o pantalles** -> els **ulls**.
- **Mascareta o màscara respiratòria** -> les **vies respiratòries** (pols, gasos, vapors).
- **Calçat de seguretat** -> els **peus**.

6. L'organització de la prevenció

L'empresa ha d'organitzar la prevenció de manera ordenada. Els conceptes que has de conèixer:

- **Avaluació de riscos**: el **procés dirigit a estimar la magnitud dels riscos que no s'han pogut evitar**, per decidir quines mesures preventives cal adoptar. És el pas previ a tota la prevenció.
- **Pla de prevenció**: el document on s'integra la prevenció en el sistema de gestió de l'empresa.
- **Vigilància de la salut (art. 22)**: el **control de l'estat de salut** dels treballadors en funció dels riscos del lloc. Amb caràcter general és **voluntària** (només es fa amb el **consentiment del treballador**), amb excepcions taxades per llei.

La participació dels treballadors

- **Delegats de prevenció (art. 35)**: els **representants dels treballadors** amb funcions específiques en prevenció de riscos, designats entre els representants del personal.
- **Comitè de Seguretat i Salut (art. 38)**: l'**òrgan paritari i col·legiat de participació** destinat a la **consulta regular** de les actuacions en prevenció. "Paritari" vol dir mateix nombre de representants de l'empresa i dels treballadors.

7. Riscos típics del lloc de subaltern i mesures



Manipulació manual de càrregues

És un **risc ergonòmic** que pot provocar **trastorns musculoesquelètics**, especialment lesions a la zona **lumbar**. El regula el **RD 487/1997**. La tècnica correcta per **aixecar un pes del terra**: **flexionar els genolls i mantenir l'esquena recta** (fer la força amb les **cames**), **acostar la càrrega al cos**, repartir el pes i **evitar girs bruscos** del tronc. Com a referència general, la guia tècnica de l'INSST recomana un **màxim d'uns 25 kg** en condicions ideals, valor que es **redueix** segons les circumstàncies.

Pantalles de visualització de dades (PVD)

El treball amb ordinador el regula el **RD 488/1997**. Per prevenir la **fatiga visual** i les molèsties musculoesquelètiques cal mantenir una **postura ergonòmica** (esquena recta, pantalla a l'altura dels ulls, peus recolzats) i fer **pauses periòdiques** i **alternar tasques** per descansar la vista.

Riscos elèctrics

El personal subaltern **no ha de manipular** material elèctric defectuós. Davant un **cable pelat o en mal estat**, l'actuació correcta és **no tocar-lo i comunicar-ho** al responsable o al servei de manteniment, perquè ho reperi personal especialitzat.

Ordre i neteja

Mantenir l'**ordre i la neteja** és una mesura preventiva bàsica. Per reduir les **caigudes al mateix nivell** cal mantenir els **passadissos lliures d'obstacles** (cables, caixes) i el **terra net i sec**; davant un **vessament**, **senyalitzar la zona** (terra moll) i **eixugar-lo** com més aviat millor.

Productes químics de neteja i escales de mà

Amb els **productes de neteja** cal **seguir les instruccions de l'etiqueta i la fitxa de dades de seguretat**, usar els EPI indicats i **no barrejar productes incompatibles** (com **lleixiu i amoníac**, que generen gasos tòxics). Amb les **escales de mà** cal **assegurar-ne l'estabilitat**, recolzar-la amb l'**angle adequat** i **no fer servir els últims esglaons**.

8. La senyalització de seguretat (RD 485/1997)

La senyalització **adverteix dels riscos i facilita informació** de seguretat, però **complementa i no substitueix mai** les mesures de protecció. El **RD 485/1997** estableix els **colors** i les **formes**. És un dels apartats que més cau a l'examen:

Colors:

- **Vermell** -> **prohibició, perill-alarma** i identificació del **material i equips de lluita contra incendis**.
- **Blau** -> **obligació** (per exemple, ús obligatori d'EPI).
- **Groc** (o groc ataronjat) -> **advertència** o atenció davant d'un risc.
- **Verd** -> **salvament o socors**: vies d'evacuació, sortides d'emergència, primers auxilis, situació de seguretat.

Formes:

- **Prohibició** -> **rodona**, pictograma negre sobre fons blanc i **vora i banda diagonal vermelles**.
- **Obligació** -> **rodona**, pictograma blanc sobre fons blau.
- **Advertència o perill** -> **triangular**, pictograma negre sobre fons groc i vora negra.

Truc de memòria. Relaciona color i idea: **vermell = no / foc**, **blau = has de**, **groc = compte!**, **verd = via**



segura. I la forma: **rodó** = prohibició o obligació, **triangle** = advertència.

9. Emergències, evacuació i primers auxilis

El pla d'emergència i l'evacuació

El **pla d'emergència o autoprotecció** és el **document que organitza la resposta** davant situacions d'emergència (incendi, evacuació...): estableix com s'organitzen els mitjans humans i materials. Les **vies i sortides d'emergència** han d'estar **sempre lliures d'obstacles i senyalitzades**. En cas d'**evacuació** cal mantenir la **calma**, seguir les **vies senyalitzades** fins al **punt de reunió** i **no utilitzar mai els ascensors** (cal sortir per les escales).

Incendis i extintors

Davant un incendi, el **primer és donar l'alarma i avisar les persones** (la prioritat són les persones, no els béns). Per a un **foc d'origen elèctric** s'usa un extintor de **CO?** (diòxid de carboni) o de **pols** polivalent, **mai aigua**, perquè l'aigua **conduïx l'electricitat** i hi ha risc d'electrocució.

Primers auxilis: el protocol PAS

Davant un accident, la pauta bàsica és el **PAS**:

- **P - Protegir** el lloc (assegurar que no hi ha més perill per a la víctima ni per a tu).
- **A - Avisar** els serveis d'emergència.
- **S - Socórrer** la víctima.

La **farmaciola** d'un centre de treball (segons el **RD 486/1997**) ha de contenir material de cura bàsic: **desinfectants i antisèptics, gases, benes, esparadrap, tisoires**, etc.

Compte amb el parany. L'ordre és **Protegir, Avisar, Socórrer**, en aquest ordre. Primer t'asseguris que el lloc és segur, després avises i, finalment, atens la víctima. I recorda: davant un incendi **no facis servir l'ascensor**.

10. L'ús i la cura del material i els equips

Una part del tema és pràctica, de bon ús dels recursos públics:

- **Abans d'utilitzar** una eina o una màquina nova, cal **comprovar que estigui en bon estat** i sigui l'adequada per a la tasca, i **conèixer-ne el funcionament i les instruccions de seguretat**.
- **Comunicar les avaries** al responsable o al servei de manteniment; no improvisar reparacions.
- Tenir cura del **material i el mobiliari** i mantenir el lloc de treball **ordenat i net**.

Sostenibilitat i estalvi

- **Estalvi energètic:** **apagar els llums i els equips** quan no s'utilitzen i aprofitar la **llum natural**.
- **Ús del paper:** **imprimir a doble cara**, reaprofitar-lo com a esborrany i reciclar-lo.
- **Recollida selectiva:** contenidor **blau** -> **paper i cartró**; **groc** -> envasos; **verd** -> vidre; **marró** -> matèria orgànica.
- **Residus especials o perillosos** (piles, tòners, fluorescents) -> mai amb els ordinaris: cal portar-los a punts de recollida específics o deixalleries.

Glossari de termes clau



- **LPRL / PRL:** Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals / prevenció de riscos laborals.
- **Risc laboral:** possibilitat que un treballador pateixi un dany derivat del treball.
- **Perill:** font o situació amb capacitat de causar un dany.
- **Dany derivat del treball:** malalties, patologies o lesions patides amb motiu o ocasió del treball.
- **Prevenció:** conjunt d'activitats o mesures per evitar o disminuir els riscos.
- **EPI:** equip portat pel treballador per protegir-lo d'un o més riscos.
- **PVD:** pantalla de visualització de dades (treball amb ordinador).
- **Avaluació de riscos:** procés per estimar la magnitud dels riscos no evitats i decidir mesures.
- **Vigilància de la salut:** control de l'estat de salut dels treballadors segons els riscos del lloc.
- **Delegat de prevenció:** representant dels treballadors amb funcions en prevenció.
- **Comitè de Seguretat i Salut:** òrgan paritari i col·legiat de consulta sobre prevenció.
- **PAS:** protocol de primers auxilis (Protegir, Avisar, Socórrer).

A l'examen (els punts que més cauen)

- Norma bàsica: **Llei 31/1995, de 8 de novembre** (LPRL); no la 39/2015 ni la 19/2014.
- **Art. 4:** **risc** = possibilitat de patir un dany; **prevenció** = mesures per evitar o disminuir els riscos; **EPI** = equip portat pel treballador per protegir-lo.
- **Art. 14:** dret a **protecció eficaç** i deure correlatiu de l'**empresari**.
- **Art. 29** (deures del treballador): usar bé equips i EPI, complir mesures i informar dels riscos. **Elaborar el pla NO** és deure del treballador.
- **Art. 15:** primer principi = **evitar els riscos; protecció col·lectiva abans que la individual**.
- **Art. 21:** interrompre l'activitat davant **risc greu i imminent**. **Art. 22:** vigilància de la salut **voluntària**.
- Delegats de prevenció (**art. 35**) i Comitè de Seguretat i Salut (**art. 38**, paritari).
- Senyalització (**RD 485/1997**): **vermell** prohibició/foc, **blau** obligació, **groc** advertència, **verd** salvament. Prohibició/obligació **rodones**; advertència **triangular**.
- Càrregues (**RD 487/1997**): genolls flexionats, esquena recta; referència **25 kg**.
- **PAS:** Protegir, Avisar, Socórrer. Foc elèctric -> extintor de **CO?** o **pols**, mai aigua. En incendi, **mai l'ascensor**. Paper i cartró -> contenidor **blau**.

Resum exprés (per repassar en un minut)

- Llei bàsica: **31/1995** (LPRL). Reglaments: 485 (senyals), 486 (llocs), 487 (càrregues), 488 (PVD), 773 (EPI).
- Art. 4: risc, perill, dany, prevenció, equip de treball i EPI. Art. 14: protecció eficaç + deure de l'empresari. Art. 29: deures del treballador (usar bé equips i EPI, complir mesures, informar).
- Art. 15: evitar els riscos primer; col·lectiva abans que individual. EPI: ús personal, complementari, gratuït.
- Càrregues: cames sí, esquena no (25 kg de referència). PVD: postura i pauses. Cable pelat: no tocar i avisar.
- Senyals: vermell/blau/groc/verd; rodó (prohibició/obligació) i triangle (advertència).
- Emergència: vies lliures, no ascensor, PAS (Protegir-Avisar-Socórrer), extintor de CO?/pols per a foc elèctric.
- Sostenibilitat: apagar llums, paper a doble cara i al contenidor blau, residus especials a la deixalleria.

Posa't a prova

Abans de fer el test, intenta respondre mentalment:

- Quina llei regula la prevenció de riscos laborals i de quin any és?
- Quina diferència hi ha entre **perill**, **risc** i **dany** segons l'article 4?
- Digues tres **deures del treballador** segons l'article 29. Elaborar el pla de prevenció n'és un?



- Quin és el **primer principi** de l'acció preventiva i què té prioritat: la protecció col·lectiva o la individual?
- Quin **color** i quina **forma** té una senyal de prohibició? I una d'obligació? I una d'advertència?
- Què vol dir el protocol **PAS** i en quin ordre s'aplica? Quin tipus d'extintor faries servir en un foc elèctric?

Si pots respondre-les sense mirar, domines el tema. A sota tens la **normativa oficial** (Llei 31/1995 i els reials decrets de desenvolupament) per consultar-la.