

## CONDICIONS GENERALS

### CURS DE PREPARACIÓ DEL PROCÉS SELECTIU DEL COS SUPERIOR D'ADMINISTRACIÓ GENERAL

#### (PART GENERAL + PART ESPECÍFICA ÀMBIT GENERAL)

- La formació es realitzarà en modalitat presencial (22 sessions/grup) amb suport de plataforma online amb temari:
  - Grup 5: en horari de dimecres, de 16:00 a 20:00 hores del dia **22 de novembre de 2017** fins al dia **9 de maig de 2018**
  - Grup 3: en horari de dissabtes, de 09:00 a 16:00 hores del dia **16 de setembre de 2017** fins al dia **17 de març de 2018**
- La plataforma online, es el lloc on es penjaran els temaris de forma pautada i d'altra documentació que els formadors creguin oportuna. També servirà de mitjà de comunicació per als formadors per poder indicar pautes de cara a les classes presencials.
- Les quotes donen dret a la docència dels professors, l'ús de les aules i el material docent cedit durant les classes. El pagament de les quotes es realitzarà mitjançant pagament en efectiu, amb targeta de crèdit o per transferència bancària. Els pagaments es realitzaran de la següent forma:

	3 Pagaments	Pagament Mensual (inicial + 6 pagaments mensuals)
Afiiliats	240€ + 200€ + 140€	115€ + 85€ mensuals
Nous Afiiliats i Antics Alumnes	320€ + 250€ + 190€	140€ + 110€ mensuals
No Afiiliats	380€ + 300€ + 220€	170€ + 130€ mensuals

\*Els preus inclouen el següent material:

- (\*)**La matrícula inclou el temari actualitzat en format online i les possibles actualitzacions que tinguin lloc fins a la data de l'examen. El temari sera lliurat de forma pautada a través del campus de formació. Si es vol tenir complert, s'haurà d'abonar la quota escollida amb la seva totalitat. (Disponibile complert i actualitzat a partir 4rt trimestre 2017)**
- Material de suport** dels 60 temes de la part general i dels 40 temes de la part especifica (àmbit general).
- Recordar que el preu mensual, es un prorrateig del total de sessions i si un alumne es dona de baixa, tindrà de pagar la quota de reactivació.**

**Dates de pagament:**

- Opció 3 pagaments:** Primer pagament abans de l'inici del curs, segon pagament de l'1 al 10 de febrer de 2017 i tercer pagament de l'1 al 10 de març de 2018
  - Opció pagament mensual:** Primer pagament més primera mensualitat abans de l'inici del curs i pagaments mensuals abans del dia 3 dels mesos desembre de 2017, gener, febrer, març, abril i maig de 2018
- Si un alumne no compleix amb el termini establert de pagament no tindrà dret a continuar participant d'aquesta acció formativa.
  - A aquests efectes, si per qualsevol motiu l'alumne vol donar-se de baixa del curs ho haurà de comunicar 10 dies abans de la finalització del mes. No es retornaran els pagaments realitzats amb anterioritat al dia de la baixa. **Per reincorporar-se al curs, es tindrà d'abonar un quota de reactivació de l'import corresponent al primer pagament indicat sens perjudici d'abonament de la mensualitat corresponent a cada mes. Si la baixa es superior a 2 mesos, per tenir accés al temari online tindrà d'abonar el primer pagament indicat + el 50% de totes les mensualitats pendents.**
  - La plaça del curs només quedarà reservada quant es materialitzi el pagament de la primera quota corresponent.
  - En el cas que per raons imputables al centre de formació s'hagi de suspendre una classe, aquesta es recuperarà el dia que més ràpidament ens sigui possible. Cal tenir en compte que si un dia de classe coincideix amb un dia festiu, aquest dia no serà recuperable.
  - Per fer la inscripció al curs s'ha d'emplenar la fitxa d'inscripció corresponent, signar-a i realitzar el pagament abans del dia indicat. Es pot enviar la fitxa escanejada mitjançant correu electrònic i pagament per transferència bancària a:

[formarte@formar-te.es](mailto:formarte@formar-te.es)

CC: 0081-0344-35-0001178618

IBAN: ES04 0081 0344 3500 0117 8618

Recordar d'enviar junt amb una fotocòpia del DNI per ambdues cares i una fotocòpia de l'últim rebut d'afiliació (si es el cas).

9. Per a qualsevol consulta sobre el funcionament del curs, us podeu adreçar al centre de formació mitjançant el telèfon 93 481 55 81 en horari de dilluns a dijous de 09:00 a 14:00 i de 16:00 a 19:00 hores i divendres de 09:00 a 14:00 hores. En períodes vocacionals qualsevol consulta la podeu enviar a [formarte@formar-te.es](mailto:formarte@formar-te.es) i es respondrà el més aviat possible.
10. L'empresa es reserva el dret de suspensió del curs degut a motius justificable, previ avís amb 10 dies d'anterioritat i conseqüent devolució econòmica de la part restant del curs.
11. Tot el/els material/s que componen el curs presencial són propietat intel·lectual dels professors pel que són posats a la disposició de l'alumne de forma individual i personalitzada i només poden ser utilitzats per aquest per al seu estudi personal, sense que pugui cedir-los a altres alumnes ni a tercers, estant prohibit fotocopiar-los, escanejar-los o reproduir-los total o parcialment per qualsevol altre mitjà de reproducció o difusió inclosos els mitjans informàtics. Qualsevol ús o modificació parcial o total del material o del contingut per a qualsevol altre fi que no sigui l'ús per a estudi personal de l'alumne serà considerat una violació de les lleis internacionals del "copyright" que protegeixen els drets d'autor

**La gestió administrativa del curs, pel que fa al sistema d'inscripcions i pagament, correspon a FORMAR-TE (Sant Pere Més Alt, 61 – Barcelona)**

## **DOCUMENTS A APORTAR**

1. Fotocòpia DNI/NIE (per ambdues cares)
2. Afiliats: últim rebut de pagament (obligatori per obtenir el benefici d'afiliat)

### LLEI DE PROTECCIÓ DE DADES (LOPD)

En compliment del que disposa la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de caràcter personal (LOPD), de 13 de desembre, l'informa que les seves dades personals incorporades en aquest formulari, seran incloses en un fitxer creat sota la nostra responsabilitat, amb la finalitat de comunicar-nos amb vostè per a portar a terme el manteniment i control del curs, així com per a enviar-li informació comercial sobre els nostres serveis, a través de correu electrònic, postal o fax. En tot cas, tindrà dret a accedir a la informació recopilada en aquest fitxer, rectificar-la de ser errònia o cancel·lar-la així com oposar-se al seu tractament dirigint-se al centre de formació situat al C/Sant Pere Mes Alt 61-63, baixos 08003 de barcelona o bé enviant un correu ordinari a aquesta direcció explicant el motiu.



# **CURS DE PREPARACIÓ DEL PROCÉS SELECTIU DEL COS SUPERIOR D'ADMINISTRACIÓ GENERAL**

## **(PART GENERAL + PART ESPECÍFICA ÀMBIT GENERAL)**

**DIMARTS DE 16,30h. a 20,30h.  
DISSBATES DE 09,00h. a 20,00h.**

**LLOC: FORMAR-TE (c/ Sant Pere Més Alt, 61-63 – 08003 Barcelona)**

### **1. Dret constitucional**

#### Tema 1

La Constitució espanyola de 1978: estructura, contingut i principis. Els drets fonamentals i les llibertats públiques. El Tribunal Constitucional: composició i competències. Processos. El valor de les sentències del Tribunal Constitucional.

#### Tema 2

La Corona. El Govern: funcions, potestats i composició. Designació i remoció del govern i del president. Relacions amb les Corts Generals. Les Corts Generals. El Defensor del Poble. El Tribunal de Comptes.

#### Tema 3

La potestat legislativa. La delegació legislativa a favor del govern. La iniciativa legislativa. Les lleis orgàniques. Les lleis ordinàries. Les lleis marc. Les lleis d'harmonització.

#### Tema 4

El poder judicial: funcions i principis. L'organització judicial. El Consell General de Poder Judicial. El Ministeri Fiscal. El Tribunal Suprem. El Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

### **2. L'organització política i administrativa de l'Estat**

#### Tema 5

Les estructures administratives a Espanya. L'Administració pública: principis constitucionals informadors. Organització i funcionament de l'Administració general de l'Estat. Òrgans superiors i òrgans directius. Òrgans territorials. Delegats del govern a les comunitats autònomes. L'Administració institucional: les corporacions de dret públic. Organismes autònoms i entitats públiques empresarials. Òrgans consultius de l'Administració de l'Estat. El Consell d'Estat.

## Tema 6

Les comunitats autònomes. Constitució i competències. Relacions entre l'Estat i les comunitats autònomes: coordinació i control. Els estatuts d'autonomia de les comunitats autònomes: naturalesa jurídica i contingut. La distribució de competències. Tipologia competencial. Les comunitats autònomes amb dues llengües oficials.

## Tema 7

L'Administració local. Ens que la integren. La Llei de bases del règim local. La regulació del règim local a Catalunya. El municipi. Òrgans de representació política i la seva designació. Línies generals de l'organització i competències municipals. Els règims municipals especials. L'organització comarcal de Catalunya. La vegueria.

### **3. La Unió Europea**

#### Tema 8

La Unió Europea i el dret comunitari. Les institucions comunitàries. La Comissió. El Consell. El Parlament Europeu. El Tribunal de Justícia. El Tribunal de Comptes.

#### Tema 9

Característiques del l'ordenament jurídic comunitari. Les fonts del dret comunitari. Tractats. Reglaments. Directrius.

#### Tema 10

Aplicació i eficàcia del dret comunitari europeu. Relació entre el dret comunitari i l'ordenament jurídic dels estats membres. Principis i control. Participació de les comunitats autònomes en la formació i en l'execució del dret comunitari.

#### Tema 11

Els fonaments de la Unió Europea. Les llibertats bàsiques comunitàries. La lliure circulació de mercaderies. La lliure circulació de persones i serveis. La lliure circulació de treballadors. La lliure circulació de capitals. El dret d'establiment i lliure prestació de serveis.

### **4. L'organització política, institucional i administrativa de Catalunya**

#### Tema 12

L'Estatut d'autonomia de Catalunya de 2006: estructura i contingut. Drets i deures de la ciutadania. Principis rectors. Garanties dels drets estatutaris. Competències de la Generalitat de Catalunya: tipologia. Relacions de la Generalitat amb l'Estat, amb altres comunitats autònomes i amb la Unió Europea. L'acció exterior de la Generalitat.

Tema 12 bis: Ètica i transparència dels poders públics. Valors ètics en les administracions catalanes. Transparència i accés a la informació pública. El bon govern. L'Oficina Antifrau de Catalunya

### Tema 13

Les institucions de la Generalitat de Catalunya: el Parlament, el President, el Govern, el Consell de Garanties Estatutàries, el Síndic de Greuges, la Sindicatura de Comptes i el Consell de l'Audiovisual de Catalunya.

### Tema 14

L'organització administrativa de la Generalitat de Catalunya. Organització i prestació de serveis. Principis generals. Òrgans: centrals, territorials, consultius, actius i col·legiats.

### Tema 15

El model divisional: les empreses públiques, els organismes autònoms, els consorcis i les fundacions. Criteris generals i classes d'entitats públiques.

### Tema 16

El patrimoni públic: el domini públic, sistemes d'utilització. La concessió. Els béns patrimonials.

## **5. L'Administració pública. El dret administratiu**

### Tema 17

El concepte de dret administratiu. El concepte d'Administració pública. El principi de legalitat. Les potestats administratives: formes d'atribució i classes. Potestats reglades i potestats discrecionals. Tècniques de control de la discrecionalitat administrativa.

### Tema 18

La relació juridicoadministrativa: concepte i elements. La personalitat jurídica de les administracions públiques. Tipologia d'entitats públiques. Capacitat jurídica dels ens públics. El ciutadà com a titular de drets davant l'Administració. Els drets públics subjectius. Els interessos legítims. Capacitat jurídica i capacitat d'obrar.

### Tema 19

La competència administrativa: concepte, classes i naturalesa. Criteris de delimitació i formes d'atribució. Les relacions interorgàniques. La jerarquia administrativa. La delegació, l'advocació i la substitució. La coordinació administrativa.

### Tema 20

El reglament: concepte i fonament. Classes de reglaments. Procediment d'elaboració dels reglaments. El principi d'inderogabilitat singular dels reglaments. El règim d'impugnació dels reglaments. La qüestió d'il·legalitat.

#### Tema 21

L'acte administratiu: concepte i classes. Elements de l'acte administratiu. La motivació i la forma. El silenci administratiu: el silenci positiu i els actes presumptes. Eficàcia de l'acte administratiu: principis generals. Executivitat de l'acte administratiu. Notificació i publicació. Invalidesa dels actes: nul·litat de ple dret, anul·labilitat. Convalidació.

#### Tema 22

El procediment administratiu: concepte, principis i importància. El procediment administratiu comú. El procediment administratiu derivat de l'organització pròpia de la Generalitat de Catalunya.

#### Tema 23

La revisió dels actes en via administrativa. La revisió d'ofici. La revocació dels actes administratius. Els recursos administratius: objecte i classes. El recurs ordinari i el recurs de revisió. Les reclamacions prèvies a l'exercici d'accions civils i laborals.

#### Tema 24

El control jurisdiccional de l'Administració pública: contenciós, civil i penal. La jurisdicció contenciosa administrativa: concepte, naturalesa, extensió i límits. Actes impugnables. La sentència en el procediment contenciós. Execució. Recursos. El recurs contenciós especial dels drets i llibertats fonamentals.

#### Tema 25

La responsabilitat de les administracions públiques. La responsabilitat patrimonial. L'acció de responsabilitat. La responsabilitat de les autoritats i del personal al servei de les administracions públiques.

#### Tema 26

L'activitat negocial de l'Administració pública. El règim jurídic dels contractes i altres negocis jurídics. L'organització administrativa per a la gestió de la contractació.

#### Tema 27

Les activitats de l'Administració pública. Els principis de l'activitat administrativa. Classificació material: activitat de limitació, de foment i de servei públic. Altres formes d'activitat administrativa: econòmica, arbitral, planificadora i inspectora.

### **6. Economia espanyola i catalana**

#### Tema 28

El model econòmic espanyol: línies generals. Trets bàsics de l'economia catalana.

#### Tema 29

Els sectors productius a Catalunya: macromagnituds principals.

#### Tema 30

La renda nacional: evolució i distribució actual. La balança de pagaments. La balança comercial.

#### Tema 31

Els fons estructurals de la Unió Europea: el FEDER, l'FSE, el FEOGA-O. Objectius i zones elegibles. El fons de cohesió.

### **7. Economia del sector públic. La gestió economicofinancera**

#### Tema 32

La dimensió econòmica del sector públic. La despesa pública: evolució i composició; els ingressos públics: evolució i composició; el saldo pressupostari: evolució i composició.

#### Tema 33

El finançament de les comunitats autònomes. El règim foral i el règim comú. Els ingressos de les comunitats autònomes.

#### Tema 34

Delimitació del sector públic. El criteri politicoadministratiu. L'organització del sector públic en els pressupostos de la Generalitat de Catalunya.

#### Tema 35

El pressupost públic de la Generalitat: concepte, principis pressupostaris, estructura i contingut. El cicle pressupostari: planificació, elaboració, aprovació, execució i control.

#### Tema 36

Els pressupostos de la Generalitat de Catalunya. Classificació orgànica, econòmica i per programes. Documentació que acompanya els pressupostos.

#### Tema 37

El control intern de l'activitat economicofinancera del sector públic. La Intervenció General. El control extern. La comptabilitat com a mitjà de control.

## 8. Estadística

### Tema 38

Definició i conceptes principals. Estadística descriptiva i estadística inferencial. Anàlisi temporal i atemporal. La distribució de freqüències.

### Tema 39

Els valors representatius d'una distribució unidimensional: la mitjana aritmètica, la moda, la mediana. Mesures de dispersió d'una distribució unidimensional: el rang, el percentil, la variància i la desviació tipus.

### Tema 40

El concepte de probabilitat. La probabilitat condicionada. Concepte de variable aleatòria. Variables aleatòries discretes i contínues. La distribució normal. Concepte de mostra d'una població. Tipus de mostreig.

### Tema 41

Estadística i tractament gràfic de les dades. Relació entre els diferents tipus de gràfics i les dades estadístiques. Programes informàtics per al tractament de les dades.

## 9. Gestió pública

### Tema 42

Relació entre política i administració. Les noves orientacions de la gestió pública. L'ètica i els valors a l'Administració pública. Tècniques de direcció gerencial.

### Tema 43

Disseny i execució de les polítiques públiques. Teories de la decisió.

### Tema 44

L'avaluació de les polítiques públiques. Control de les polítiques públiques. Control estratègic i control de gestió. Indicadors de gestió dels serveis públics.

### Tema 45

La gestió de la qualitat a l'Administració pública: conceptes generals. La gestió de la qualitat a l'Administració de la Generalitat. Tècniques bàsiques per a la qualitat i la millora. La gestió del coneixement.

### Tema 46

Les administracions públiques i la societat de la informació. L'administració electrònica: pilars i principis. El model d'administració electrònica de Catalunya. El règim jurídic de l'administració electrònica: regulació estatal i de la Generalitat de Catalunya.



#### Tema 47

El desenvolupament dels serveis electrònics. Serveis de col·laboració interadministrativa. La signatura electrònica i el certificat digital com a eines d'identificació i autenticació.

#### Tema 48

La protecció de dades de caràcter personal. El règim jurídic de la protecció de dades de caràcter personal. Regulació estatal. Regulació de la Generalitat de Catalunya: els decrets d'aplicació. Bases de dades de legislació i de jurisprudència.

#### Tema 49

La informàtica com a eina de suport en els processos administratius. Concepte, components i funcionament general d'un sistema informàtic. Els sistemes informàtics. Grans ordinadors. Xarxes locals o miniordinadors. Ordinadors personals. Sistemes corporatius. Tendències actuals d'arquitectures informàtiques per a organitzacions complexes.

#### Tema 50

El tractament i la gestió de la documentació. Recepció i registre de documents. Organització dels documents administratius. Arxivament de documents. Conservació i eliminació de documents: avaluació i tria. Gestió dels documents electrònics. Certificació digital i signatura electrònica. Tipologia i ús dels documents administratius i jurídics més importants.

### **10. Funció pública**

#### Tema 51

Estructura i ordenació de l'ocupació pública. El règim jurídic de la funció pública espanyola: l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic. El personal al servei de les administracions públiques. La funció pública de l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Estructura de la funció pública. La plantilla de personal. La relació de llocs de treball. El Registre general de personal.

#### Tema 52

L'accés a l'ocupació pública. L'oferta pública d'ocupació. La selecció de personal: sistemes de selecció, requisits de participació i procediment selectiu. La promoció interna. La selecció de personal interí. Mobilitat i sistemes de provisió de llocs de treball. La carrera professional. La formació i el perfeccionament del personal.

#### Tema 53

Drets i deures del personal al servei de l'Administració de la Generalitat. Retribucions i nòmines. Vacances, llicències i permisos. Mesures de conciliació de la vida personal, laboral i familiar. Mesures d'igualtat d'oportunitat per raó de gènere. La prevenció de riscos laborals a les administracions públiques. Situacions administratives, incompatibilitats i responsabilitat i règim disciplinari.

#### Tema 54

El règim del personal laboral de l'Administració de la Generalitat. Normativa laboral. Conveni col·lectiu únic del personal laboral de l'Administració de la Generalitat. Contracte de treball: conceptes, subjectes i forma. Contingut del contracte de treball. Modalitats, modificació, suspensió i extinció. Incompatibilitats i responsabilitat.

#### Tema 55

El sistema espanyol de Seguretat Social. Les entitats gestores de la Seguretat Social a Catalunya. Règim general i règims especials. Afiliació i cotització al sistema de la Seguretat Social. Altes i baixes. Acció protectora: contingències cobertes i prestacions. Assistència sanitària. Incapacitat temporal. Maternitat. Invalidesa. Jubilació. Mort i supervivència.

### 11. Polítiques públiques

#### Tema 56

Polítiques públiques relacionades amb l'economia productiva: en matèria d'agricultura, ramaderia i pesca; d'empresa, indústria i energia; de comerç, turisme i societat del coneixement; de defensa dels usuaris i consumidors, i de defensa de la competència.

#### Tema 57

Les polítiques en matèria de medi ambient, de territori, de paisatge i d'urbanisme.

#### Tema 58

Les polítiques públiques de caràcter social: d'acció social; d'habitatge; de justícia i serveis penitenciaris; de cultura i llengua catalana; de treball i ocupació.

#### Tema 59

Les polítiques públiques de caràcter prestacional: en matèria de salut; d'educació i universitats; de seguretat i emergències.

#### Tema 60

Les relacions institucionals i exteriors. La cooperació internacional.

## TEMARI ESPECÍFIC ÀMBIT GENERAL

### 1. Funció pública

#### Tema 1

Gestió de recursos humans. Anàlisi de llocs de treball. Valoració de llocs de treball. Gestió per competències. L'avaluació de l'acompliment. Especificitats de l'Administració pública.

#### Tema 2

Les relacions laborals i els sistemes de representació a l'Administració pública. Els pactes i els acords amb les organitzacions sindicals.

#### Tema 3

Seguretat i salut en el treball. Normativa reguladora de la prevenció de riscos laborals. Competències de la Generalitat en matèria de seguretat i salut en el treball. Drets i obligacions. Els serveis de prevenció de riscos de l'Administració de la Generalitat: els delegats de prevenció, el comitè de seguretat i salut laboral.

### 2. Gestió econòmica

#### Tema 4

La contractació pública. Àmbit subjectiu d'aplicació de la normativa en matèria de contractes del sector públic. Negocis i contractes exclosos. Tipus de contractes: contracte d'obres, contracte de concessió d'obres públiques, contracte de gestió de serveis públics, contracte de subministrament, contracte de serveis, contracte de col·laboració entre el sector públic i el sector privat, contractes mixtos i contractes subjectes a una regulació harmonitzada. Contractes administratius i contractes privats.

#### Tema 5

Configuració general de la contractació del sector públic i elements estructurals dels contractes. El règim especial de revisió dels actes en matèria de contractació i mitjans alternatius. Preparació dels contractes. Selecció del contractista i adjudicació dels contractes. Efectes, compliment i extinció dels contractes administratius. Organització administrativa per a la gestió de la contractació.

#### Tema 6

L'activitat subvencional: normativa reguladora. Concepte. Subvencions. Ajuts. Transferències. Principis generals. Elements objectius i subjectius. El procediment subvencional. Concessió. Les bases reguladores i la convocatòria. La justificació. El procediment pressupostari. El reintegrament. Les infraccions i les sancions.

### 3. Polítiques públiques

#### Tema 7

El pla de govern com a eina de planificació. Planificació estratègica. Planificació operativa. Objectius. Eixos principals.

#### Tema 8

Llengua i comunicació. Coneixement dels usos lingüístics de la població. Normativa i polítiques d'actuació de la Generalitat. Drets i deures del ciutadà en matèria lingüística. Serveis al ciutadà.

#### Tema 9

Medi ambient: sostenibilitat i educació ambiental. Recomanacions i bones pràctiques ambientals a la Generalitat.

#### Tema 10

Economia catalana. Línies estratègiques per a la internalització, la qualitat de l'ocupació i la competitivitat de l'economia catalana.

#### Tema 11

Estructura social catalana, demografia i sectors. Estratificació. Conflictes i classes socials. El paper de l'Administració.

#### Tema 12

La perspectiva de gènere a les polítiques públiques. L'avaluació de l'impacte de gènere.

#### Tema 13

Gestió de la diversitat. Les polítiques d'immigració a Catalunya. Impacte de la immigració en la demografia catalana. El risc d'exclusió social i altres problemàtiques específiques. Polítiques i serveis per a la seva atenció.

#### Tema 14

La gestió pública orientada als resultats. El control social i la transparència en la gestió pública. La governança i la democràcia participativa. Mètodes quantitius d'avaluació de la gestió i per a la decisió pública.

#### Tema 15

Transversalitat. L'administració dotada d'instruments i dinàmiques transversals i participatives. Els organigrames i els programes transversals. Els instruments de la transversalitat. La gestió en xarxa.

#### 4. Noves tecnologies i Administració pública

##### Tema 16

La gestió del coneixement a les organitzacions. Contribució de la societat de la informació i dels sistemes d'informació en la gestió del coneixement.

##### Tema 17

L'impacte de les TIC en la societat i en la governabilitat: oportunitats, riscos i perspectives. Conceptes d'e-govern, e-democràcia, e-administració i t-administració, i nivells de servei.

##### Tema 18

Els principis de l'administració electrònica. Els serveis públics electrònics i el dret de la ciutadania a accedir-hi. La tecnologia al servei de les administracions. La Plataforma d'integració i col·laboració interadministrativa (PICA). Els serveis de col·laboració interadministrativa. Els serveis comuns corporatius d'administració electrònica.

##### Tema 19

La interoperabilitat. La col·laboració entre administracions. La simplificació documental com a principi bàsic per al desenvolupament de l'administració electrònica.

##### Tema 20

El model d'atenció ciutadana. Multicanalitat. El portal de serveis i tràmits electrònics.

##### Tema 21

La seguretat en les transaccions electròniques. Els serveis d'identitat, signatura i perdurabilitat electrònica.

##### Tema 22

Drets de la ciutadania en matèria de protecció de dades de caràcter personal. Tipologia de fitxers. Creació de fitxers públics. Inscripcions de fitxers. Infraccions i sancions. Els plans d'auditoria i control.

#### 5. Gestió i millora dels serveis públics

##### Tema 23

Innovació a l'Administració. El concepte d'innovació. El potencial humà i la innovació. Metodologies per desenvolupar-los. Innovar amb l'ús de noves tecnologies i Internet.

##### Tema 24

La qualitat en els serveis: definició i conceptes bàsics. Característiques diferencials dels serveis. Característiques especials dels serveis públics. La gestió de la qualitat: planificació, assegurament i millora.

#### Tema 25

Sistemes de gestió de la qualitat enfocats a la millora del procés i a la productivitat. Sistemes de gestió de la qualitat enfocats a l'organització. Les normes ISO. El model EFQM. El model CAF.

#### Tema 26

Auditoria i inspecció. Les auditories organitzatives: determinació de paràmetres i activitats. Metodologia. Informe de resultats. La inspecció: la funció inspectora a l'Administració pública. Tipologia d'inspeccions a l'Administració pública. Normativa i responsabilitats. Fases. El resultat. Les actes.

#### Tema 27

Gestió per processos. Conceptes bàsics. Sistemes i nivells de representació dels processos. Conceptes bàsics de reenginyeria de processos. La reenginyeria de processos com a principi per al desenvolupament de serveis electrònics.

#### Tema 28

Gestió de projectes: concepte, classes i principis bàsics dels projectes. Fases. Organització d'un projecte. Planificació. Control i avaluació.

#### Tema 29

Gestió de projectes: tècniques de diagramació. Anàlisi de xarxes. Diagrama de Gantt. Diagrama PERT; temps i costos.

#### Tema 30

Indicadors. Construcció i anàlisi d'indicadors. Tipologia d'indicadors i mesures. L'indicador com a eina de planificació.

#### Tema 31

L'anàlisi de problemes i la presa de decisions. Anàlisi de les causes. Tècniques de decisió. Anàlisi d'alternatives, prioritats, oportunitats i riscos. Anàlisi de solucions. Desenvolupament del pla d'acció.

### 6. Anàlisi i estudis

#### Tema 32

Mètodes d'estudi i recerca. Anàlisi quantitativa, anàlisi qualitativa. Anàlisi de dades. Avaluació.

#### Tema 33

Tècniques per a l'obtenció de la informació. Informació individual, informació massiva. El qüestionari i l'enquesta. Altres mètodes de recollida d'informació.

#### Tema 34

L'entrevista. Tipologia d'entrevistes. Utilitats de l'entrevista: estudis, selecció, avaluació. Fases. Tècniques.

#### Tema 35

L'informe tècnic. Gestió i tractament de la informació. Fases de la comunicació escrita.

#### Tema 36

El servei públic orientat a la ciutadania. Anàlisi de les expectatives. Anàlisi de la demanda. Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries.

### 7. Gestió del potencial humà

#### Tema 37

Els grups de millora. Metodologia de treball. Fases. Productes.

#### Tema 38

Direcció d'equips. Els equips de treball. Etapes de desenvolupament d'un equip. Tipus de direcció. El lideratge lateral. Elements i recursos del lideratge lateral. La motivació. La gestió dels conflictes. La direcció per objectius.

#### Tema 39

Planificació i gestió del temps. Els lladres del temps. Planificació. Les reunions. Procés i fases d'una reunió. Tipus de reunions. Els rols. La direcció de reunions participatives.

#### Tema 40

La comunicació interpersonal. La comunicació assertiva. L'escolta activa. La persuasió. La negociació. La comunicació dins de l'organització. Elements bàsics de la comunicació. Les barreres comunicatives i la teoria del rumor. Planificació de la comunicació dins l'organització.