



OPOSICIÓN COS SUPERIOR GENERALITAT CATALUNYA

Información en:

GRUPO CONFORSA.

C/ Santa Catalina, Nº 9. Local. Alcalá de Henares
918772711/pazcuesta@grupoconforsa.com
www.grupoconforsa.com/oposiciones.php

Con la colaboración de:





DATOS GENERALES

Área: Administración general	Presencial	-
	Online	Desde 562€

Forma de pago: Domiciliación bancaria.

EJERCICIOS

Segon la convocatòria anterior:

FASE D'OPOSICIÓ

PRIMERA PROVA.

Consta de quatre exercicis

Primer exercici: competències professionals.

De caràcter obligatori i no eliminatori.

Consisteix a contestar la totalitat de preguntes que componen un qüestionari sobre competències professionals amb respostes alternatives i orientat a avaluar el grau d'adequació de les persones aspirants al perfil professional que consta a l'annex 2 de la convocatòria, en relació amb les tasques i funcions a desenvolupar pròpies de l'escala superior d'administració general del cos superior d'administració (subgrup A1) de la Generalitat de Catalunya.

Temps: El tribunal fixarà el temps per a realitzar aquest exercici, que no podrà ser superior a 1 hora.

Qualificació: de 0 a 5 punts.

Segon exercici: Coneixements.

De caràcter obligatori i eliminatori.

Consisteix a respondre un qüestionari de 80 preguntes més 5 de reserva amb quatre respostes alternatives, de les quals només una és correcta, sobre el contingut de la part general (temes 1 a 60) per a les persones aspirants que participin pel torn lliure i, únicament de 50 preguntes més 4 de reserva, per a les que participin pel torn de promoció interna, dels temes 17 a 27, 32 a 48 i 51 a 60 de la part general del temari de l'escala superior d'administració general del cos superior d'administració (subgrup A1).

Les preguntes sense resposta o amb més d'una resposta per part de les persones aspirants no seran tingudes en compte i les respostes errònies es valoraran negativament.



Per cada resposta errònia es descomptarà una quarta part del valor d'una resposta encertada. En cas que s'acordi l'anul·lació d'alguna pregunta per incorrecció en el seu plantejament, incorrecció de totes les respostes plantejades o correcció de més d'una, s'inclourà, als efectes del càlcul de la qualificació resultant, la primera de les preguntes de reserva i així successivament.

Temps: El tribunal fixarà el temps per realitzar aquest exercici, que no podrà ser superior a 1 hora i 30 minuts per al torn lliure i 1 hora per al torn de promoció interna.

Qualificació: de 0 a 5 punts. La puntuació mínima per superar-lo és de 2,5 punts.

Tercer exercici: preguntes de resposta breu.

De caràcter obligatori i eliminatori.

Consisteix a respondre per escrit 10 preguntes de resposta breu sobre la part general i la part específica corresponent a cada opció del temari, i sobre les funcions a desenvolupar pròpies de l'escala superior d'administració general del cos superior d'administració (subgrup A1) de la Generalitat de Catalunya.

Es realitzarà, de manera no simultània, un exercici diferent per a cadascuna de les opcions de places que hagi escollit la persona participant en la seva sol·licitud.

Temps: El tribunal fixarà el temps per realitzar aquest exercici, que no podrà ser superior a 1 hora i 30 minuts.

Qualificació: de 0 a 5 punts. La puntuació mínima per superar-lo és de 2,5 punts.

Quart exercici: supòsit pràctic.

De caràcter obligatori i eliminatori.

Consisteix a resoldre un supòsit pràctic relacionat amb la totalitat de temes de la part general i la part específica corresponent a cada opció del temari, i amb les funcions a desenvolupar pròpies de l'escala superior d'administració general del cos superior d'administració (subgrup A1) de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb les instruccions que faciliti el tribunal.

Es realitzarà, de manera no simultània, un supòsit pràctic diferent per a cadascuna de les opcions de places que hagi escollit la persona aspirant en la seva sol·licitud.

Per a la realització d'aquests supòsits, les persones participants podran disposar de material i de documentació en suport paper, llevat que el tribunal acordi el contrari.

Per a la valoració d'aquest exercici, el tribunal tindrà en compte tant els coneixements acreditats per les persones participants i la capacitat per aplicar-los a situacions de la pràctica laboral, com la capacitat analítica, de síntesi i la qualitat pel que fa a la seva expressió i presentació.



Temps: El tribunal fixarà el temps per realitzar aquest exercici, que no podrà ser superior a 2 hores.

Qualificació: de 0 a 10 punts. La puntuació mínima per superar-lo és de 5 punts. La puntuació de la prova es determinarà sumant les qualificacions obtingudes als quatre exercicis. Per superar la prova caldrà haver superat el segon, tercer i quart exercicis.

SEGONA PROVA. CONEIXEMENTS DE LLENGUA CATALANA I DE LLENGUA CASTELLANA (si s'escau)

Consta de dos exercicis

Primer exercici: coneixements de llengua catalana.

De caràcter obligatori i eliminatori per a les persones aspirants que no estiguin exemptes.

Consisteix a realitzar, davant membres del tribunal i, si escau, amb els assessors especialistes que aquest designi, un exercici, que consta de dues parts.

- *Primera.* S'hi avaluaran el domini de l'expressió escrita, mitjançant la redacció d'un text de 200 paraules com a mínim; de la comprensió lectora, per mitjà de la lectura i preguntes sobre un text escrit, i de la gramàtica i el vocabulari, mitjançant exercicis d'avaluació del coneixement de l'ortografia, la morfologia, la sintaxi i el lèxic.
- *Segona.* S'hi avaluarà l'expressió oral, per mitjà de la lectura en veu alta d'un text i d'una conversa i/o exposició sobre temes generals d'actualitat.

Temps: El tribunal fixarà el temps per realitzar aquest exercici, que no podrà ser superior a 1 hora i 30 minuts per a la primera part i 30 minuts per a la segona.

Qualificació: és d'apte/a o no apte/a.

Segon exercici: coneixements de llengua castellana.

De caràcter obligatori i eliminatori per a les persones aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola i que no n'estiguin exemptes.

Per tal d'acreditar els coneixements de llengua castellana que estableix la base 2.3, les persones aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola hauran de realitzar un exercici, que consistirà en una redacció de 200 paraules, com a mínim, i a mantenir una conversa amb membres del tribunal i, si s'escau, amb els assessors especialistes que aquest designi. Aquest exercici serà avaluat pel tribunal.

Temps: El temps per a la realització d'aquest exercici no pot ser superior a 45 minuts per a la primera part i 15 minuts per a la segona.

Qualificació: és d'apte/a o no apte/a.



Exempció dels exercicis de la segona prova: Restaran exempts de realitzar aquests exercicis els aspirants que acreditin el coneixement de les llengües catalana i castellana d'acord a el que estableix la Base 5 de les Bases generals aprovades per Resolució GAP/1644/2007 (DOGC de 6/6/07) i no es troben a la llista definitiva de persones aspirants que han de realitzar els exercicis i que es farà pública al mateix temps que les qualificacions de la primera prova.

FASE DE CONCURS (Mèrits que es valoren –torn lliure–)

- **a) Serveis prestats:** Es valoren els serveis efectius prestats en cossos, escales o categories de personal estatutari de gestió i serveis del subgrup de titulació A1 o categories laborals homòlogues, a raó de 0,07 punts per mes treballat, fins a un màxim de 5,80 punts, desenvolupant funcions pròpies de l'escala superior d'administració general del cos superior d'administració (subgrup A1).

Amb caràcter excepcional, en les places d'opció de prevenció es valoren els serveis efectius prestats en cossos o escales del subgrup de titulació A1, o categories laborals homòlogues a raó de 0,07 punts per mes treballat, fins a un màxim de 5,80 punts, sempre que s'hagin desenvolupat funcions de prevenció de riscos laborals, les quals hauran de constar de forma expressa en el certificat corresponent.

- **b) Altres mèrits:**
 - 1) Titulacions: es valoren titulacions universitàries (doctorats, llicenciatures, màsters o postgraus) que siguin rellevants en relació a les places convocades, fins a un màxim de 5 punts, d'acord amb el següent barem:
 - Doctorats: 1,5 punts.
 - Llicenciatures: 2 punts.
 - Màsters amb una càrrega lectiva mínima de 30 crèdits: 1 punt.
 - Postgraus amb una càrrega lectiva mínima de 15 crèdits: 0,50 punts.

Aquests títols no es valoraran com a mèrit en la fase de concurs en el cas que siguin l'única titulació acadèmica que habiliti per a l'accés a cossos o escales corresponents al subgrup A1 de què disposi la persona aspirant. No obstant l'anterior, dins del termini de deu dies per acreditar els mèrits, es podrà modificar la titulació al·legada com a requisit de participació en la sol·licitud inicial per alguna altra que també habiliti per participar-hi als efectes de la seva valoració. A aquests efectes, també serà necessari acreditar la nova titulació al·legada per participar en el termini de deu dies per presentar els mèrits.



- 2) Altres: Ateses la identitat dels respectius temaris i del disseny de les proves amb el present procés, es valora el fet d'haver resultat apte/a sense plaça en els processos selectius següents:
 - a) Convocatòria per a l'accés a l'escala superior d'administració general del cos superior d'administració de la Generalitat de Catalunya convocada per la Resolució GAP/826/2006, de 28 de març, publicada al DOGC núm. 4605, de 31.3.2006 (núm. de registre de la convocatòria 111): 0,75 punts.
 - b) Convocatòria per a l'accés a l'escala superior d'administració general del cos superior d'administració de la Generalitat de Catalunya convocada per la Resolució GRI/707/2003, de 14 de març, publicada al DOGC núm. 3850, de 3.3.2003 (núm. de registre de la convocatòria 065): 0,75 punts.

PROGRAMA

Segon la convocatòria anterior:

Temari DOGC de 12/08/2008

DOGC de 30/12/08 se publica una correcció de errors.

DOGC de 06/03/2009 correcció de errors.

PART GENERAL

1. Dret constitucional

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.
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.
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.
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

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.

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.
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

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

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.
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.
14. L'organització administrativa de la Generalitat de Catalunya. Organització i prestació de serveis. Principis generals. Òrgans: centrals, territorials, consultius, actius i col·legiats.
15. El model divisional: les empreses públiques, els organismes autònoms, els consorcis i les fundacions. Criteris generals i classes d'entitats públiques.
16. El patrimoni públic: el domini públic, sistemes d'utilització. La concessió. Els béns patrimonials.



5. L'Administració pública. El dret administratiu

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.
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.
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.
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.
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. Validació.
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.
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.
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.
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.
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.
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

28. El model econòmic espanyol: línies generals. Trets bàsics de l'economia catalana.
29. Els sectors productius a Catalunya: macromagnituds principals.



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

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.
33. El finançament de les comunitats autònomes. El règim foral i el règim comú. Els ingressos de les comunitats autònomes.
34. Delimitació del sector públic. El criteri politicoadministratiu. L'organització del sector públic en els pressupostos de la Generalitat de Catalunya.
35. El pressupost públic de la Generalitat: concepte, principis pressupostaris, estructura i contingut. El cicle pressupostari: planificació, elaboració, aprovació, execució i control.
36. Els pressupostos de la Generalitat de Catalunya. Classificació orgànica, econòmica i per programes. Documentació que acompanya els pressupostos.
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

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

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.
43. Disseny i execució de les polítiques públiques. Teories de la decisió.
44. L'avaluació de les polítiques públiques. Control de les polítiques públiques. Control estratègic i control de gestió. Indicadors de gestió dels serveis públics.
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.
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.
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.
 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.
 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.
 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

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.
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.
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.
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.
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

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.
57. Les polítiques en matèria de medi ambient, de territori, de paisatge i d'urbanisme.
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.
59. Les polítiques públiques de caràcter prestacional: en matèria de salut; d'educació i universitats; de seguretat i emergències.
60. Les relacions institucionals i exteriors. La cooperació internacional.

PART ESPECIFICA

A) AMBIT GENERAL

1. Funció pública

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

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.
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.
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

7. El pla de govern com a eina de planificació. Planificació estratègica. Planificació operativa. Objectius. Eixos principals.
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.
9. Medi ambient: sostenibilitat i educació ambiental. Recomanacions i bones pràctiques ambientals a la Generalitat.
10. Economia catalana. Línies estratègiques per a la internalització, la qualitat de l'ocupació i la competitivitat de l'economia catalana.
11. Estructura social catalana, demografia i sectors. Estratificació. Conflictes i classes socials. El paper de l'Administració.
12. La perspectiva de gènere a les polítiques públiques. L'avaluació de l'impacte de gènere.
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.
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.
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

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.
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.
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.
19. La interoperabilitat. La col·laboració entre administracions. La simplificació documental com a principi bàsic per al desenvolupament de l'administració electrònica.
20. El model d'atenció ciutadana. Multicanalitat. El portal de serveis i tràmits electrònics.
21. La seguretat en les transaccions electròniques. Els serveis d'identitat, signatura i perdurabilitat electrònica.
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

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.
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.
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.
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.
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.
28. Gestió de projectes: concepte, classes i principis bàsics dels projectes. Fases. Organització d'un projecte. Planificació. Control i avaluació.
29. Gestió de projectes: tècniques de diagramació. Anàlisi de xarxes. Diagrama de Gantt. Diagrama PERT; temps i costos.
30. Indicadors. Construcció i anàlisi d'indicadors. Tipologia d'indicadors i mesures. L'indicador com a eina de planificació.
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

32. Mètodes d'estudi i recerca. Anàlisi quantitativa, anàlisi qualitativa. Anàlisi de dades. Avaluació.
33. Tècniques per a l'obtenció de la informació. Informació individual, informació massiva. El qüestionari i l'enquesta. Altres mètodes de recollida d'informació.
34. L'entrevista. Tipologia d'entrevistes. Utilitats de l'entrevista: estudis, selecció, avaluació. Fases. Tècniques.
35. L'informe tècnic. Gestió i tractament de la informació. Fases de la comunicació escrita.
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

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



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.
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.