

GUIA DE REMISSIONS PER A LA PREPARACIÓ DE PROVES SELECTIVES D'ACCÉS A LA UPC

A. Marc legal general

A.1. El procediment administratiu comú de les administracions públiques: [la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.](#)

- A.1.1. Àmbit d'aplicació
- A.1.2. L'administració electrònica
- A.1.3. Drets i deures de les persones que es relacionen amb l'Administració
- A.1.4. Requisits de validesa i eficàcia dels actes administratius
- A.1.5. Còmput de terminis
- A.1.6. El silenci administratiu
- A.1.7. Iniciació, ordenació i terminació del procediment administratiu
- A.1.8. Règim de recursos

A.2. El règim jurídic del sector públic: [la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del règim jurídic del sector públic.](#)

- A.2.1. Àmbit d'aplicació
- A.2.2. La delegació de competències, la delegació de signatura i la suplència
- A.2.3. Els òrgans col·legiats : règim jurídic
- A.2.4. L'abstenció i la recusació
- A.2.5. La responsabilitat patrimonial de l'Administració
- A.2.6. Els convenis
- A.2.7. Els consorcis i les fundacions públiques: concepte

A.3. La protecció de dades de caràcter personal. El règim jurídic de la protecció de dades de caràcter personal. Regulació de la Unió Europea, estatal i catalana.

- A.3.1. [Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal](#) i [Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.](#)

A.4. La regulació de la transparència en les administracions públiques.

- A.4.1. [Llei 19/2014, del 29 de desembre,](#) de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

A.5. La prevenció de riscos laborals a la UPC.

- A.5.1. [Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals](#)
- A.5.2. [Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel que s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció](#)
- A.5.3. [Resolució sobre l'acord del Consejo de Universidades en matèria de PRL](#)
- A.5.4. [El Pla de prevenció de la UPC aprovat per Consell de Govern en data 28/04/2014](#)

B. Marc legal Organització i Gestió Universitària

B.1. Legislació universitària.

B.1.1. [La Llei orgànica 6/2001](#), de 21 de desembre d'universitats

B.1.1.1. Funcions i autonomia universitària

B.1.1.2. Naturalesa, creació i règim jurídic

B.1.1.3. Estructura, govern i representació

B.1.1.4. Ensenyament, recerca i transferència de tecnologia

B.1.1.5. Professorat

B.1.2. [La Llei 1/2003, de 19 de febrer](#), d'universitats de Catalunya

B.1.2.1. Activitat universitària

B.1.2.2. La comunitat universitària

B.1.2.3. El sistema universitari de Catalunya

B.1.2.4. El govern i representació de les universitats públiques

B.1.2.5. Garanties de qualitat

B.2. Els Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya.

B.2.1. Naturalesa i finalitats

B.2.2. Estructura de la Universitat: unitats acadèmiques, unitats d'administració i serveis, Grup UPC i entitats vinculades i centres adscrits

B.2.3. Govern de la Universitat: òrgans col·legiats i òrgans unipersonals

B.2.4. Activitat Acadèmica

B.2.5. Gestió de la Universitat

B.2.6. Comunitat Universitària

B.2.7. Disposicions relatives al personal

B.2.8. Síndic de Greuges

C. Personal al servei de la Universitat

C.1. Regulació del personal d'administració i serveis i del personal docent i investigador de la Universitat: col·lectius de personal, categories o perfils i les seves particularitats/característiques.

C.2. Accés i provisió: normatives, processos i convocatòries.

C.3. Normatives de referència:

C.3.1. [Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre](#), d'universitats

C.3.1.1. Títol VII - De la recerca a la universitat (art 40 i 41)

C.3.1.2. Títol IX - Del professorat

C.3.1.3. Títol X - Del personal d'administració i serveis de les universitats públiques

C.3.2. [Llei 1/2003, de 19 de febrer](#), d'universitats de Catalunya

- C.3.2.1. Capítol III - El personal acadèmic
- C.3.2.2. Capítol VI - El personal d'administració i serveis de les universitats públiques
- C.3.3. [Llei 14/2011, d'1 de juny](#), de la ciència, la tecnologia i la innovació
 - C.3.3.1. Títol II -Recursos humans dedicats a la recerca
- C.3.4. [Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre](#), pel qual s'aprova el text refós de l'Estatut bàsic de l'empleat públic
- C.3.5. [Reial decret legislatiu 1/1995, de 24 de març](#), pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors
- C.4. Els Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya.
 - C.4.1. Títol VI - Comunitat Universitària
 - C.4.1.1. Capítol 3 - Disposicions relatives al personal al servei de la Universitat
 - C.4.1.2. Capítol 4 - Personal Docent i Investigador
 - C.4.1.3. Capítol 5 - Personal d'Administració i Serveis

D. Gestió acadèmica

D.1. L'ensenyament universitari: estructura, programació i plans d'estudis.

D.1.1. Estructura general dels ensenyaments universitaris d'acord amb l'EEES

- D.1.1.1. [Real Decreto 1393/2007](#), de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Texto consolidado. Última modificación: 3 de junio de 2016
- D.1.1.2. [Real Decreto 195/2016](#), de 13 de mayo por el que se establecen los requisitos para la expedición del Suplemento Europeo al Título Universitario de Doctor
- D.1.1.3. [Real Decreto 1027/2011](#), de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior. Texto consolidado. Última modificación: 7 de febrero de 2015
- D.1.1.4. [BOE núm. 114, 13.05.2017](#). Resolució d'11 de maig de 2017, de la Secretaria General d'Universitats, per la que es publica l'Acord del Consell d'Universitats de 10 de maig de 2017, pel que s'ordenen els ensenyaments universitaris oficials de Grau
- D.1.1.5. [DOGC núm. 2492, 13.10.1997](#). Decret 258/1997, de 30 de setembre, pel qual es regula la programació universitària de Catalunya i els procediments de creació o reconeixement i de reordenació de centres docents universitaris i d'implantació d'ensenyaments.
- D.1.1.6. [DOGC núm. 2301, 02.01.1997](#). Decret 406/1996, de 24 de desembre, pel qual es regula l'acreditació dels diplomes i títols propis de les universitats.

D.1.2. Els estudis de grau i màster

- D.1.2.1. [CG, Acord núm. 38/2008. Marc per al disseny i la implantació dels plans d'estudis de grau a la UPC](#)
- D.1.2.2. [CG, Acord núm. 2/2015. Modificació parcial de l'Acord 38/2008 del CG, pel qual s'aprova el Marc per al disseny i implantació dels plans d'estudis de grau a la UPC.](#)
- D.1.2.3. [CG, Acord núm. 60/2017. Marc de dobles titulacions](#)

D.1.2.4. [CG, Acord núm. 185/2014. Aprovació de la modificació del document d'orientacions per elaborar les propostes de màster.](#)

D.1.2.5. [CG, Acord núm. 92/2008. Model per a la viabilitat de les titulacions adaptades al model de l'EEES.](#)

D.1.2.6. [Erasmus Mundus Programme](#)

D.1.2.7. [CG, Acord núm. 211/2014. Aprovació del marc d'extinció de titulacions de grau i màster universitari](#)

D.1.3. Els estudis de doctorat

D.1.3.1. [Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado. Versión consolidada.](#) Última modificació: 3 de junio de 2016

D.1.4. El Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials (MVSMA): visió general, fases i guies

D.1.4.1. Visió general:

D.1.4.1.1. Pàgina web del MVSMA UPC: <http://www.upc.edu/seguimentdetitulacions/ca>

D.1.4.1.2. Guia del MVSMA d'AQU: http://www.aqu.cat/doc/doc_31479088_1.pdf

D.1.4.2. Fases del Marc VSMA dels estudis de grau i màster:

D.1.4.2.1. Guia de Verificació: [Guia per a l'elaboració i la verificació de les propostes de titulacions universitàries de grau i màster](#)

D.1.4.2.2. Guia de Modificació: [Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de Grau i de Màster](#)

D.1.4.2.3. Guia de Seguiment: [Guia per al seguiment de les titulacions oficials de grau i màster i seguiment a universitats segons AQU.](#)

D.1.4.2.4. Guia d'Acreditació: [Guia per a l'acreditació de les titulacions oficials de grau i màster](#)

D.1.4.3. Fases del Marc VSMA dels estudis de doctorat:

D.1.4.3.1. Guia de Verificació: [Guia per a l'elaboració i la verificació de les propostes de programes oficials de doctorat](#)

D.1.4.3.2. Guia d'Acreditació: [Guia per al seguiment dels programes oficials de doctorat](#)

D.1.4.4. Acreditació institucional dels centres universitaris

D.1.4.4.1. Marc general i visió global del procés d'acreditació institucional dels centres universitaris: pàgina web d'AQU Catalunya:

http://www.aqu.cat/universitats/acreditacio_institucional/index.html#.XFbkVtJKjIU

D.2. Els estudiants universitaris.

D.2.1. [L'Estatut de l'Estudiant Universitari](#)

D.2.2. Els estudiants de la UPC: drets i deures

D.2.2.1. [CG, Acord núm. 106/2011.](#) Codi ètic i de bones pràctiques del personal al servei de la Universitat Politècnica de Catalunya i del seu estudiantat.

D.2.2.2. Estatuts de la UPC: Capítol 2. Estudiants i estudiantes

D.3. Planificació acadèmica.

D.3.1. Encàrrec docent: model, procediment i indicadors de l'activitat de docència (PAD DIC)

D.3.1.1. [CG, Acord núm. 92/2008](#). Model per a la viabilitat de les titulacions adaptades al model de l'EEES.

D.3.1.2. [CG, Acord núm. 03/2016](#). Assignació de docència pel curs 2016-2017

D.3.1.3. [CG, Acord núm. 202/2016](#). Procediment per a l'encàrrec docent i el càlcul de les necessitats docents el curs 2017-2018

D.3.1.4. [CG, Acord núm.126/2017](#) Sistema d'indicadors de l'activitat de docència (PAD i DIC)

D.3.2. Organització acadèmica: calendari acadèmic, horaris, exàmens, guia docent

Els estudis de grau i màster:

D.3.2.1. [CG, Acord CG/2018/04/04 Normativa Acadèmica dels Estudis de Grau i Màster Curs 2018-2019 \(NAGRAMA\)](#)

D.3.2.2. [CG, Acord CG/2018/04/03. Calendari acadèmic dels estudis de grau i màster per al curs 2018-2019](#)

D.3.2.3. [CG, Acord CG/2018/05/27. Procediments administratius i de gestió econòmica vinculats a la normativa acadèmica dels estudis de grau i màster 2018-2019](#)

Els estudis de doctorat:

D.3.2.4. [CG, Acord núm. 117/2017](#). Normativa acadèmica dels estudis de doctorat

D.3.2.5. [CG, Acord núm. 118/2017](#). Calendari acadèmic dels estudis de doctorat curs 2017-2018

D.4. Gestió de plans d'estudis i expedient acadèmic.

D.4.1. Accés, matrícula, avaluació, permanència i titulació. Normativa reguladora dels estudis de grau, màster i doctorat

Els estudis de grau i màster:

D.4.1.1. [Llei orgànica 8/2013](#), de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa (LOMCE)

D.4.1.2. [Reial decret 412/2014](#), de 6 de juny, pel qual s'estableix la normativa bàsica dels procediments d'admissió als ensenyaments universitaris oficials de grau.

D.4.1.3. [Reial decret llei 5/2016](#), de 9 de desembre, de mesures urgents per a l'ampliació del calendari d'implantació de la Llei orgànica 8/2013, de 9 de desembre, per a la millora de la qualitat educativa.

D.4.1.4. [Reial Decret 1125/2003, de 5 de setembre, pel qual s'estableix el sistema europeu de crèdits i el sistema de qualificacions en les titulacions universitàries de caràcter oficial i vàlidesa en tot el territori nacional.](#)

D.4.1.5. [DOGC núm. 7652 28.06.2018. Decret 131/2018, de 26 de juny, pel qual es fixen els preus dels serveis acadèmics a les universitats públiques a Catalunya i a la Universitat Oberta de Catalunya per al curs 2018-2019.](#)

D.4.1.6. [CS, Acord núm. 2018/04/12](#). Tarifes del curs acadèmic 2018-2019

Els estudis de doctorat:

D.4.1.7. [CG, Acord núm. 37/2018](#). Normativa acadèmica dels estudis de doctorat

D.4.1.8. [CG, Acord núm. 64/2014](#). Aprovació del procediment i els criteris de valoració dels requisits acadèmics d'admissió al doctorat amb estudis estrangers no homologats

D.4.1.9. [CG, Acord núm. CG/2018/05/36. Calendari acadèmic dels estudis de doctorat curs 2018-2019](#)

D.4.1.10. [DOGC núm. 7652 28.06.2018. Decret 131/2018, de 26 de juny, pel qual es fixen els preus dels serveis acadèmics a les universitats públiques a Catalunya i a la Universitat Oberta de Catalunya per al curs 2018-2019](#).

D.4.1.11. [CS, Acord núm. 2018/04/12](#). Tarifes del curs acadèmic 2018-2019

D.4.1.12. [Tesi doctoral](#)

D.4.1.13. [Doctorat industrial](#)

D.5. Títols.

D.5.1. Gestió de títols i Suplement Europeu al títol. Normativa reguladora

D.5.1.1. [Real Decreto 195/2016](#), de 13 de mayo por el que se establecen los requisitos para la expedición del Suplemento Europeo al Título Universitario de Doctor

D.5.1.2. [BOE núm. 33, 07.02.2015](#). Reial Decret 22/2015, de 23 de gener, pel qual s'estableixen els requisits d'expedició del Suplement Europeu als títols regulats en el Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials i es modifica el Reial decret 1027/2011, de 15 de juliol, pel qual s'estableix el Marco Español de Qualificacions per a l'Educació Superior

D.5.1.3. [BOE núm. 109, 07.05.2013](#). Ordre ECD/760/2013, de 26 d'abril, per la qual s'estableixen els requisits d'expedició del títol del programa Erasmus Mundus.

D.5.1.4. [BOE núm. 190, 06.08.2010](#). Reial Decret 1002/2010, de 5 d'agost, sobre expedició de títols universitaris oficials.

D.5.1.5. [BOE núm. 232, 25.09.2008](#). Reial Decret 1509/2008, de 12 de setembre, pel qual es regula el Registre d'Universitats, Centres i Títols.

D.5.1.6. [BOE núm. 200, 21.08.2007](#). Ordre ECI/2514/2007, de 13 d'agost, sobre expedició de títols universitaris oficials de Màster i Doctor.

D.5.1.7. [BOE núm. 4743, 19.10.2006](#). Ordre EDU/475/2006, de 14 de setembre, per la qual s'aprova la versió en llengua catalana del Suplement Europeu del Títol.

D.5.1.8. [BOE núm. 255, 24.10.2003](#). Reial Decret 1272/2003, de 10 d'octubre, pel qual es regulen les condicions per a la declaració d'equivalència de títols espanyols d'ensenyament superior universitari o no universitari als títols universitaris de caràcter oficial i validesa en tot el territori nacional.

D.5.1.9. [BOE núm. 218, 11.09.2003](#). Reial Decret 1044/2003, de 1 d'agost, pel qual s'estableix el procediment per l'expedició per les universitats del Suplement Europeu al Títol.

D.5.1.10. [CG, Acord núm. 101/2017](#). Estructura del SET de graus i màsters

D.6. Beques i ajuts.

D.6.1. Diferents tipus de beques i òrgans gestors. Normatives reguladores. Gestió de les convocatòries i la condició de becari o becària

D.6.1.1. [Beques, ajuts a l'estudi i préstecs](#)

D.6.1.2. [Beques als estudis de doctorat](#)

D.7. Practiques externes

D.7.1. Pràctiques externes curriculars i no curriculars. Normativa reguladora.
Convenis de Cooperació Educativa

D.7.1.1. [Real Decreto 592/2014](#), de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.

D.7.1.2. [Reial Decret 1493/2011, pel qual es regulen els termes i condicions d'inclusió al Règim General de la Seguretat Social de les persones que participin en programes de formació.](#)

D.7.1.3. [CG, Acord núm. 30/2015](#). Aprovació de la modificació de la normativa de pràctiques

D.8. Mobilitat dels estudiants de la UPC a altres universitats o empreses i entitats internacionals

D.8.1. [Mobilitat als estudis de grau i màster](#)

E. Gestió econòmica i contractació pública

E.1. Contractació pública

E.1.1. [Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público](#), por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014:

- Tipologies de contractes.
- Contractes subjectes a una regulació harmonitzada.
- Límits dels contractes menors.

E.2. Gestió pressupostària

E.2.1. [Llei 39/2015, d'1 d'octubre](#), del procediment administratiu comú de les administracions públiques

E.2.2. [Llei orgànica 2/2012, de 27 d'abril](#), d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera de l'Estat Espanyol

E.2.3. [Llei 6/2012, de 17 de maig](#), d'estabilitat pressupostària de la Generalitat de Catalunya

E.2.4. [Text refós de la llei de finances públiques de Catalunya aprovat pel Decret Legislatiu 3/2002](#)

E.2.5. [Ordre VEH/137/2017, de 29 de juny](#), aprova el Pla general de comptabilitat pública de la Generalitat de Catalunya (PGC)

E.2.6. Bases d'execució del pressupost de la UPC (apartat 8 del document de pressupost de la UPC). Els crèdits i les modificacions pressupostàries. Procediments de gestió pressupostària de les despeses. Procediments de gestió pressupostària dels ingressos. Tancament de l'exercici. La gestió de tresoreria. Disposicions.

E.2.7. Guia ràpida de conceptes pressupostaris Generalitat de Catalunya. DG de pressupostos 2015.

E.2.8. [Ordre ECO/306/2015, de 23 de setembre](#), per la qual es regula el procediment de tramitació i anotació de les factures en el Registre comptable de factures en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn (i [ORDRE VEH/138/2017, de 29 de juny](#))

E.2.9. [RD 1619/2012, de 30 de novembre](#), pel qual s'aprova el reglament pel qual es regulen les obligacions de facturació

E.3. Gestió de subvencions

E.3.1. [Llei 38/2003 de 17 de novembre](#) general de subvencions. Concepte de subvencions. Disposicions comunes. Procediments de concessió, gestió i justificació. El reintegrament i el control financer.

F. Gestió i Transferència dels resultats de la recerca

F.1. UPC.

F.1.1. Estructura de la Universitat: unitats acadèmiques, unitats d'administració i serveis, Grup UPC i entitats vinculades i centres adscrits

F.1.2. Normativa de grups de recerca i grups de recerca acreditats

F.1.3. Normativa sobre l'avaluació de la recerca (punts PAR i PATT)

F.1.4. Organització i gestió de la recerca i la innovació en el grup UPC

F.2. Europa: European Commission.

F.2.1. Programa Marc "Horizon 2020" de finançament de projectes de recerca i innovació. <https://ec.europa.eu/programmes/horizon2020/>

F.2.2. Programa Erasmus + per l'educació, la formació, la joventut i l'esport 2014-2020. Acció 2. Innovació i bones pràctiques.

<https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus>

F.2.3. Comunitats de coneixement i innovació (KICs)
<https://eit.europa.eu/activities/innovation-communities>

F.3. Espanya: Ministerio de Economía, Industria, y Competitividad.

F.3.1. [Ley 14/2011, de 1 de junio](#), de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación

F.3.2. [Ley 24/2015, de 24 de julio](#), de Patentes

F.3.3. Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación 2017-2020

F.3.4. [Agencia Estatal de Investigación \(AEI\)](#)

F.3.5. [Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial \(CDTI\)](#)

F.4. Catalunya: Generalitat de Catalunya.

F.4.1. Estratègia de recerca i innovació per a l'especialització intel·ligent de Catalunya (RIS3CAT)

F.4.2. [Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca \(AGAUR\)](#)

F.4.3. [ACCIÓ - Agència per a la Competitivitat de l'Empresa](#)

F.5. Gestió Econòmica dels projectes de Recerca.

F.5.1. [Llei 38/2003, de 17 de novembre](#), General de Subvencions. Concepte de subvencions. Disposicions comunes. Procediments de concessió, gestió i justificació. El reintegrament i el control financer.

F.5.2. [Real Decreto 887/2006, de 21 de julio](#), por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones

F.5.3. [Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre](#), Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido

F.5.4. [Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo](#), Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

F.5.5. [Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo](#), sobre indemnizaciones por razón del Servicio.

F.6. Propietat Intel·lectual

F.6.1. [Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril](#), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia

F.6.2. [Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals](#)

F.6.3. [Ley 24/2015, de 24 de julio, de patentes](#)

G. Qualitat i Gestió

G.1. Els sistemes de garantia interna de qualitat (SGIQ) a la UPC: visió general, procés i guies

G.1.1. Visió general: <https://www.upc.edu/seguimentdetitulacions/ca>

G.1.2. Els SGIQ a la UPC.

G.1.3. Guia SGIQ [Guia per a la certificació de la implantació de sistemes de garantia interna de la qualitat](#)

G.2. La política de qualitat de la UPC: <http://www.upc.edu/qualitat/ca>

G.3. Catàleg d'indicadors de la UPC: <https://gpaq.upc.edu/eines/?op=cataleg>

G.4. Definició, millora i automatització de processos.

G.5. Planificació i assoliment d'objectius i resultats:

G.5.1. Treball per objectius i resultats. Definició d'objectius: SMART.

G.5.2. Motivació: factors i tendències emocionals que faciliten o orienten a assolir una fita. Teories de la motivació.

G.5.3. Etapes en la planificació de projectes: definició de fites, pla d'acció, execució i control i avaluació dels resultats.

G.6. Pensament analític per a la solució de problemes i la presa de decisions:

G.6.1. Delimitació del Problema: diagrama causa efecte, anàlisi DAFO.

G.6.2. Avaluació sistèmica de les solucions i establiment de criteris per a la selecció de l'alternativa més òptima: fases i estils en la presa de decisions.

G.6.3. La millora contínua en la presa de decisions.

G.7. Lideratge i direcció d'equips de treball:

G.7.1. Teories contingents.

G.7.2. Lideratge transformador.

G.7.3. Lideratge ressonant.

- G.7.4. Lideratge relacional i emocional.
- G.7.5. Desenvolupament de l'equip.
- G.7.6. Rols i funcions de l'equip.
- G.7.7. Coordinació d'equips: nivells de maduresa i desenvolupament dels equips.

G.8. Comunicació i treball en equip.

- G.8.1. Condicions bàsiques per al treball en equip: Model 4C.
- G.8.2. Rols i funcions de l'equip: Belbin.
- G.8.3. La presa de decisions en els equips.
- G.8.4. Establiment de comunicacions i relacions positives.
- G.8.5. Compromís a un mateix i l'equip de treball.

G.9. Comunicació i atenció a l'usuari.

- G.9.1. Necessitats i expectatives dels usuaris. Saber preguntar.
- G.9.2. Claus per a una comunicació empàtica.
- G.9.3. Gestió de queixes i reclamacions. La millora contínua..
- G.9.4. La comunicació assertiva en l'atenció als usuaris.

H. Competències digitals

- H.1. Cultura i tecnologia digital. Ús de l'ordinador i del sistema operatiu
- H.2. Navegació, cerca i comunicació en el món digital. Correu electrònic, webs, xarxes, ...
- H.3. Tractament de la informació escrita, gràfica, sonora i de la imatge digital
- H.4. Tractament de la informació numèrica
- H.5. Tractament de les dades i presentació de continguts
- H.6. Seguretat informàtica. Conceptes fonamentals i seguretat als equips de treball

Decret de 2009 Continguts de les competències ACTIC (Inclusos en l'annex 2 del decret 89/2009, de 9 de juny, pel qual es regula l'ACTIC)

https://actic.gencat.cat/ca/actic_ofertes_formatives_tic/, apartat de material formatiu