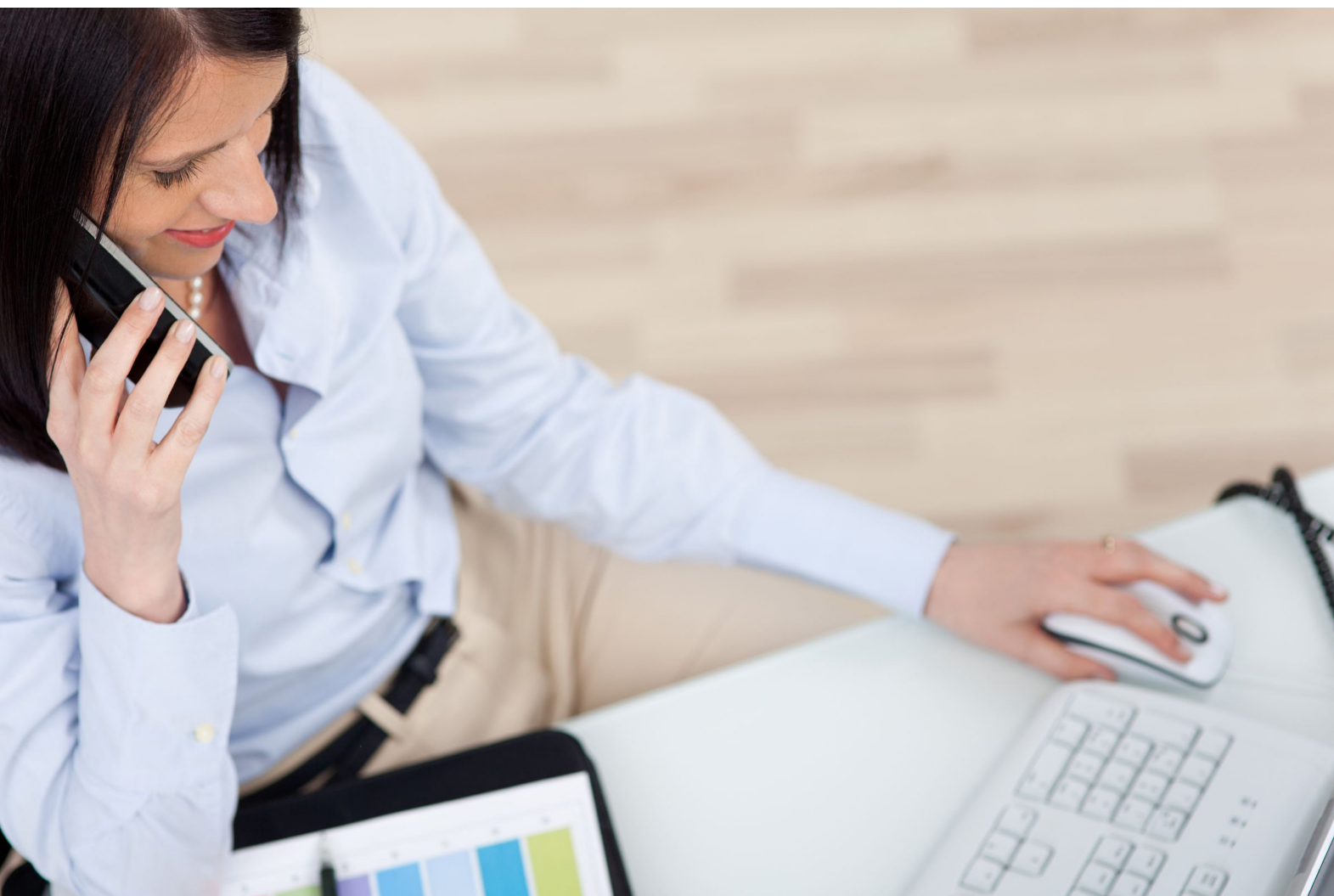


Temari d'oposicions

PROCESSOS DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA I

Versió en català

M^{re} José Olmedilla Salas



educàlia
editorial

Temari d'oposicions

PROCESSOS DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA I

Versió en català

M^a José Olmedilla Salas



Tercera edició, 2024

Autora: M^ª José Olmedilla Salas

Edita: Educàlia Editorial

Imprimeix: Grupo Digital 82, S. L.

ISBN: 978-84-18269-51-6

Dipòsit Legal: V-2602-2020

Printed in Spain/Impress a Espanya

Tots els drets reservats. No està permesa la reimpressió de cap part d'aquest llibre, ni d'imatges ni de text, ni tampoc la seva reproducció, ni utilització, en qualsevol forma o per qualsevol mitjà, ja sigui electrònic, mecànic o d'una altra manera, tant coneguda com els que puguin inventar-se, incloent el fotocopiats o enregistrament, ni està permès emmagatzemar-lo en un sistema d'informació i recuperació, sense el permís anticipat i per escrit de l'editor.

Algunes de les imatges que inclou aquest llibre són reproduccions que s'han realitzat aprofitant-se del dret de cita que apareix en l'article 32 de la Llei 22/1987, d'11 de novembre, de la Propietat intel·lectual. Educàlia Editorial agraeix a totes les institucions, tant públiques com privades, citades en aquestes pàgines, la seva col·laboració i demana disculpes per la possible omisió involuntària d'algunes d'elles.

Educàlia Editorial

Av. de les Jacarandas 2 loft 327 46100 Burjassot-València

Tel. 960 624 309 - 963 768 542 - 610 900 111

Email: educaliaeditorial@e-ducalia.com

www.e-ducalia.com

ÍNDEX

TEMA 1. L'EMPRESA. CONCEPTE. ELEMENTS DETERMINANTS DEL FUNCIONAMENT. SECTORS DE PRODUCCIÓ. TIPUS D'EMPRESA. OBJECTIUS DEL EMPRESA.

TEMA 2. ORGANITZACIÓ DE L'EMPRESA. ORGANITZACIÓ JERÀRQUICA I FUNCIONAL. DESCRIPCIÓ I DISSENY DE DEPARTAMENTS. RELACIÓ ENTRE DEPARTAMENTS. FACTORS QUE DETERMINEN EL TIPUS D'ORGANITZACIÓ.

TEMA 3. CONSTITUCIÓ DE L'EMPRESA. PROCEDIMENTS DE CREACIÓ D'EMPRESES. TRÀMITS ADMINISTRATIUS DE CREACIÓ D'UNA EMPRESA. TRÀMITS FISCALS GENERALS I D'INICI DE L'ACTIVITAT.

TEMA 4. L'IMPOST D'ACTIVITATS ECONÒMIQUES. FET IMPOSABLE I SUBJECTE PASSIU. EXEMPCIONS. QUOTA TRIBUTÀRIA. OBLIGACIONS FORMALS.

TEMA 5. TRÀMITS LABORALS EN LA CREACIÓ D'UNA EMPRESA: OBERTURA DE CENTRE DE TREBALL. INSCRIPCIÓ DE L'EMPRESA EN LA SEGURETAT SOCIAL. AFILIACIÓ I ALTA DELS TREBALLADORS. AFILIACIÓ I ALTA DE L'EMPRESARI A LA SEGURETAT SOCIAL. LLIBRE DE VISITES. LLIBRE DE MATRÍCULA I CALENDARI LABORAL.

TEMA 6. LES COMUNICACIONS. TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ ORAL. PROCEDIMENTS EN LA COMUNICACIÓ ORAL A L'EMPRESA. NECESSITAT DE CONFIDENCIALITAT EN L'EXPRESSION I COMUNICACIÓ. DESCRIPCIÓ I UTILITAT DELS MITJANS OFIMÀTICS A L'EMPRESA.

TEMA 7. EL SERVEI ESPANYOL DE CORREUS: ESTRUCTURA I FUNCIONS. TIPUS DE SERVEIS.

TEMA 8. LA COMUNICACIÓ ESCRITA EN L'EMPRESA. CLASSES DE COMUNICACIÓ ESCRITA: MODELS, ADAPTACIONS I TRACTAMENTS. LA CARTA: CONTINGUT, ESTRUCTURA I DIFERENCIACIÓ EN LA FINALITAT I ÚS. TIPUS DE CARTES, CIRCULARS, COMUNICACIONS BREUS, DE RÈGIM INTERN I EXTERN. ABBREVIATURES COMERCIALS I OFICIALS.

TEMA 9. MITJANS I EQUIPS DE COMUNICACIÓ, TRANSMISSIÓ I ELABORACIÓ DE DOCUMENTACIÓ I INFORMACIÓ ESCRITA INTERNA I EXTERNA. LA MÀQUINA D'ESCRIBRE ELÈCTRICA-ELECTRÒNICA, L'ORDINADOR, EL FAX: FINALITAT, ÚS I LIMITACIONS. RECEPCIÓ I DESPATX DE LA CORRESPONDÈNCIA A L'EMPRESA. EL CORREU ELECTRÒNIC.

TEMA 10. PROCÉS DE COMPRES EN EMPRESES INDUSTRIALS, COMERCIALS I DE SERVEIS. POLÍTIQUES DE COMPRES: PARÀMETRES DE DECISIÓ. COSTOS D'APROVISIONAMENT. ETAPES DE L'PROCÉS DE COMPRES. PETICIÓ DE PREUS I OFERTES. SELECCIÓ D'OFERTES I PROVEÏDORS. FORMULACIÓ DE COMANDES. CONTROL PRESSUPOSTARI EN COMPRES.

TEMA 11. DOCUMENTACIÓ RELATIVA A LA COMPRAVENDA: PROPOSTES DE COMANDA. COMANDES. ALBARANS. FACTURES. LEGISLACIÓ MERCANTIL APLICABLE A LA COMPRAVENDA. CONTRACTE DE COMPRAVENDA. LA LLETRA DE CANVI I EL XEC.

TEMA 12. EXISTÈNCIES: COMERCIALS. MATÈRIES PRIMERES I ALTRES APROVISIONAMENTS. PRODUCTES EN CURS I ACABATS. ROTACIÓ D'EXISTÈNCIES. ESTOC ÒPTIM I MÍNIM. DETERMINACIÓ DE LA QUANTITAT ECONÒMICA DE COMANDA I DEL PERÍODE DE REPOSICIÓ.

TEMA 13. VALORACIÓ D'EXISTÈNCIES. PREU D'ADQUISICIÓ. CÀLCUL DEL COST DE PRODUCCIÓ. CRITERIS DE VALORACIÓ D'EXISTÈNCIES. DOCUMENTACIÓ I NORMALITZACIÓ DELA GESTIÓ DEMAGATZEM. REALITZACIÓ D'INVENTARIS.

TEMA 14. TÈCNiques DE COMUNICACIÓ APLICADES A LES VENDES. TÈCNiques SOCIOLÒGIQUES APLICADES. TÈCNiques DE PROTOCOL I IMATGE PERSONAL. CONSECUCIÓ D'OBJECTIUS DE VENDES. TÈCNiques I PROCESSOS DE NEGOCIACIÓ.

TEMA 15. SISTEMES D'ORGANITZACIÓ I PRINCIPIS ORGANITZATIUS DEL DEPARTAMENT COMERCIAL. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA. EL FLUX I TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ EN UN DEPARTAMENT COMERCIAL.

TEMA 16. PRINCIPIS I FONAMENTS DE MÀRQUETING: OBJECTIUS DEL MÀRQUETING. INVESTIGACIONS DE MERCATS. MOTIVACIONS DEL CONSUMIDOR. EL MÀRQUETING DE SERVEIS.

TEMA 17. SONDEJOS I ESTUDIS ESTADÍSTICS: OBJECTIUS I FINALITATS. LA PUBLICITAT. DESENVOLUPAMENT DE CAMPANYES PUBLICITÀRIES. INFLUÈNCIA SOBRE EL CONSUMIDOR DELS RESULTATS PUBLICATS DE SONDEJOS.

TEMA 18. EL COMPRADOR: CLIENT-CONSUMIDOR. NORMATIVA DE REGULACIÓ DELS SEUS DRETS. INSTITUCIONS I ORGANISMES DE PROTECCIÓ al CONSUMIDOR. DEPARTAMENTS D'ATENCIÓ al CLIENT EN LES EMPRESES. EL CONTROL DE QUALITAT I LA NORMATIVA COMUNITÀRIA.

TEMA 19. DEPARTAMENT DE VENDES: ETAPES DEL PROCÉS DE VENDES. MÈTODES DE FIXACIÓ DE PREUS. ELABORACIÓ D'OFERTES. PROMOCIONS. TÈCNiques DE VENDA APLICADES

TEMA 20. IMPOSTOS EN LES OPERACIONS DE COMPRAVENDA (I): L'IMPOST SOBRE EL VALOR AFEGIT. CARACTERÍSTIQUES. ÀMBIT D'APLICACIÓ. RÈGIMS. BASE IMPOSABLE. TIPUS D'IVA MODELS I TERMINIS DE PRESENTACIÓ DE LA DECLARACIÓ-LIQUIDACIÓ DE L'IVA OBLIGACIONS FORMALS DE SUBJECTE PASSIU. LLIBRES REGISTRES.

PRESENTACIÓ TEMARI

El present temari constitueix un autèntic llibre de text de la matèria inclosa en les especificacions dels temes per al cos de professors tècnics de Formació Professional de l'especialitat de *Processos de Gestió Administrativa*, amb el qual s'espera contribuir a cobrir un buit per falta de material unificat amb el qual es troben molts aspirants a ocupar aquestes places.

En aquest volum es presenta el desenvolupament complet del Temari per a l'especialitat de Processos de Gestió Administrativa.

En aquesta nova edició R-2024, s'ha intentat atendre les demandes i suggeriments dels opositors que han treballat amb edicions anteriors a fi d'ajustar-la als requeriments suggerits pels mateixos, i així contribuir a la preparació d'una part d'especial importància en el procés d'oposició, com ho és la prova escrita.

Aquest any porta novetats importants tant per als opositors que es presenten per primera vegada com per als que ja han oposat anteriorment. Han hagut canvis en el tipus de proves degut a les convocatòries d'estabilització i l'aparició de la nova Llei de Formació Professional, que, tot i no afectar directament als continguts dels temaris, sí que s'han de tenir presents a l'hora d'opositar per aquesta especialitat.

En els temaris d'aquesta edició s'ha treballat en l'actualització de la bibliografia, aportant webgrafia a tots els temes. I l'altre aspecte destacat és que s'ha afegit, als temes que hagi ho podien contemplar, la incidència de la intel·ligència artificial als mateixos.

La preparació d'una oposició s'ha d'iniciar **el més aviat possible** i fer-se de manera sistemàtica, no puntual; totalment desaconsellable és deixar-ho tot per als dies o setmanes anteriors al desenvolupament de les proves.

El **primer** és analitzar en profunditat a què ens anem a enfrontar. En aquest punt, cal conèixer les diferents proves i continguts de cadascuna d'elles, revisar el temari i el currículum vigent en la Comunitat per la qual anem a optar. D'aquesta manera, adquirirem un coneixement de l'estructura general i podrem dissenyar l'estratègia d'estudi que durem a terme.

El **segon** serà proveir-nos d'un bon temari. És fonamental comptar amb un temari complet, al dia i de qualitat, psicològicament això ens gratifica, ja que ens proporciona la tranquil·litat i serenitat de tenir un bon recurs per fer una bona preparació de qualsevol aspecte que s'hagi d'abordar a les proves. Igual d'important és ser conscient que el material no ho és tot, ens hem de fer amb ell, adaptant-lo, abordant i redactant de forma personalitzada, fins i tot, complementant-lo amb detalls que puguin oferir un punt d'originalitat i creativitat personal.

Finalment, i no per això menys important, s'haurà d'organitzar el temps disponible, tenint present tant els recursos temporals amb què es disposa com els recursos materials. Això ens permetrà realitzar una planificació ajustada a les nostres necessitats i possibilitats.

Tenint presents aquestes idees generals, s'han d'orientar l'estudi i els recursos segons el tipus de prova.

El volum que, a continuació, es presenta se centra en la prova escrita (*desenvolupament d'un tema*).

Estudiar i preparar en profunditat les proves són la base de l'oposició, però no n'hi ha prou amb portar els temes memoritzats. L'oposició no és un examen corrent en el que s'hagi de demostrar que un té molts coneixements sobre "alguna cosa", sinó que s'ha de ser millor que els altres, i per a això no n'hi ha prou amb fer una exposició conceptual d'un tema, sinó que heu de ser capaços de sortir de la *mediocritat*.

En l'elaboració i desenvolupament del tema s'ha de ser **original**, en tant que els desenvolupaments no han de sorgir per imitació o còpia d'altres, sinó que s'ha de transmetre que, a partir del que s'ha rebut, s'ha treballat, i reelaborat dins d'un mateix. S'ha de buscar allò que ningú dirà. L'originalitat ha de mostrar-tant en el fons (el que dic) com en la forma (la manera com ho dic).

Per a aquesta prova escrita, **és recomanable** abans d'assistir a la prova, haver redactat alguns temes coneguts i ben assumits, i amb ajuda d'un rellotge, veure el que un és capaç d'escriure en un temps determinat, en les millors condicions, per adequar els coneixements a el temps de què es disposa. Això contribuirà a augmentar la nostra confiança en el moment que ens haguem d'enfrontar a la prova.

En alguns temes, per la seva extensió especial, s'ha adjuntat un ANNEX per complementar o facilitar el treball dels continguts.

Per concloure, a tots els aspirants que es troben davant d'aquest manual, no ens queda sinó desitjar molt d'èxit, amb l'esperança que el seu contingut els sigui de molta utilitat en la consecució d'un propòsit.

'Molta Sort, Ànim, Esforç i Constància !!!!

TEMA 1

L'EMPRESA. CONCEPTE. ELEMENTS DETERMINANTS DEL FUNCIONAMENT. SECTORS DE PRODUCCIÓ. TIPUS D'EMPRESA. OBJECTIUS DE L'EMPRESA.

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	2
2. CONCEPTE	2
3. L'EMPRESA	3
4. ELEMENTS DETERMINANTS DEL FUNCIONAMENT	4
4.1. Recursos humans	5
4.2. Patrimoni.....	5
4.3. Organització.....	5
4.4. Entorn o marc extern	5
5. SECTORS DE PRODUCCIÓ	6
6. TIPUS D'EMPRESA.....	8
6.1. Segons la vostra àrea d'activitat	8
6.2. Segons la propietat del capital.....	8
6.3. Segons la seva mida	8
6.4. Segons el procés productiu.....	8
6.5. Segons la seva naturalesa jurídica	9
7. OBJECTIUS DE L'EMPRESA.....	15
8. CONCLUSIÓ	16
9. BIBLIOGRAFIA.....	17
10. WEBGRAFIA.....	17

1. INTRODUCCIÓ

L'empresa és una realitat econòmica que actualment és un dels pilars fonamentals del sistema econòmic.

A manera de comparació, s'assembla en la seva evolució als éssers vius: neix, creix i mor (o es transforma), a més de complir amb els requisits i exigències dels que es troben en el seu ecosistema o medi ambient. Aquesta actuació de l'empresa es realitza en el si d'un conjunt econòmic en què s'interrelaciona i es comunica amb el món exterior, aquest és el sistema social i institucional, i el marc sociocultural, econòmic i politicolegal.

Considerant les funcions que realitza, es posa de manifest la importància de l'empresa com a unitat econòmica de producció i serveis. L'activitat productiva d'un país està composta per la suma de les activitats productives de totes les empreses que hi estan integrades. D'aquesta manera, s'aconsegueix la satisfacció de les necessitats materials de la societat gràcies a l'oferta de béns i serveis que es produeixen a través de les empreses.

L'empresa té, a més, una important dimensió social, ja que crea ocupació i genera riquesa. desenvolupa la seva activitat per compte d'altri, a empreses o a l'Administració Pública.

Aquesta relació de dependència també té els costos socials. En èpoques de crisi econòmica, quan es redueix l'activitat empresarial i disminueixen els llocs de treball a les empreses, es desapareixen els nivells de desocupació amb les seqüeles socials i personals corresponents.

L'empresa és, així mateix, una institució transcendental de la vida moderna, ja que és la impulsora de les grans innovacions que possibiliten el desenvolupament econòmic. Per això, l'empresa representa el motor del sistema econòmic-

Explicar una realitat tan diversa, canviant i complexa presenta grans dificultats. S'hi plantegen problemes tecnològics, socials, psicològics, econòmics i de la més diversa índole. Des de cada aspecte que se la consideri, donarà lloc a una definició diferent.

La funció principal de l'empresa és la de produir els béns i serveis necessaris per satisfer les necessitats humanes. Però, a més, compleix altres funcions de gran importància per al funcionament del sistema econòmic.

Al llarg del tema tractarem d'aproximar-nos al concepte d'empresa, estudiant els elements principals del seu funcionament, els sectors productius i els tipus d'empreses; finalment, analitzarem els objectius de l'empresa, fixant-nos especialment en els diferents tipus d'objectius que poden tenir les empreses, així com si s'ha de definir o no un únic objectiu i en quins termes

2. CONCEPTE

Al sistema econòmic actual l'empresa és un factor fonamental per al desenvolupament econòmic. Encara que la seva funció principal és la producció de béns i serveis, també té importància com a agent social generador d'ocupació i riquesa.

A l'Empresa es combinen recursos humans, tecnologia, recursos financers i l'organització que aporta l'empresari o els directius de l'empresa. Tot això per aconseguir un objectiu, normalment econòmic, i amb la necessitat de ser eficient i rendible.

L'empresa actual és el resultat d'una evolució històrica que, des de la petita empresa de caràcter artesanal, va evolucionant cap a les grans empreses comercials de l'etapa Mercantilista i, posteriorment, cap a la gran empresa productora de l'època de la Revolució Industrial, per arribar-hi finalment, a l'etapa de la gran empresa financera que avui coneixem.

Per fer una aproximació al concepte d'Empresa actualment podem partir de la seva evolució històrica.

Durant la Baixa Edat Mitjana es van desenvolupant la indústria artesanal, agrupada en gremis i s'incrementen els intercanvis comercials, sorgint fires importants. L'activitat econòmica està a les mans dels artesans i dels comerciants, que comencen a constituir companyies col·lectives i comanditàries.

A partir del segle XV els progressos en navegació permeten l'expansió d'Europa. Amb el descobriment d'Amèrica, a Espanya es permet establir un monopoli comercial amb les terres descobertes, fins que la seva posició es debilita.

Durant els segles XVI i XVII, els britànics i holandesos creen companyies per comerciar amb extrem orient i es recorre al mètode de vendre participacions que atorguen als seus compradors la condició de socis, amb el dret de participar en els guanys.

A finals del segle XVIII i principis del segle XIX, es va desenvolupant la Revolució Industrial, aquest procés es produeix a Espanya de forma tardana i parcial a la segona meitat del segle XIX.

En el transcurs d'aquesta època es creen nombroses empreses que fan servir per primera vegada gran quantitat d'obriers i produeixen massivament. El creixement empresarial es consolida durant tot el segle XIX i, al final, neixen tècniques d'organització i direcció empresarial que constitueixen els antecedents dels sistemes de gestió i direcció d'empreses moderns.

Durant el segle XX, el creixement econòmic continua i amb ell es desenvolupen les grans societats anònimes.

El 1917, amb la Revolució Russa, sorgeix un nou sistema econòmic que rep el nom d'Economia Planificada; l'empresa, que pertany a l'Estat, segueix les directrius marcades pel pla econòmic central i no les pautes del mercat com als països capitalistes.

Després de la Segona Guerra Mundial, el món s'escindeix en dos blocs: el capitalista i el comunista.

Al món occidental, els processos d'integració i l'estrenyiment de relacions entre els Estats van facilitar el desenvolupament de les empreses multinacionals.

Els països de l'Est, després del fracàs del model, intenten adoptar un sistema d'economia de mercat, però amb dificultats enormes.

Actualment podem establir diverses definicions del Concepte d'Empresa atenent diversos aspectes:

- A. **Aspecte Econòmic-financer:** L'empresa realitza la funció de crear riquesa per retribuir els factors productius, contribuint al desenvolupament econòmic de la societat.
- B. **Aspecte jurídic mercantil:** L'empresa està constituïda per un patrimoni adscrit a un fi mercantil - amb ànim de lucre- i genera relacions contractuals amb agents externs i interns -accionistes, treballadors, clients, bancs, administració pública, etc.-
- C. **Aspecte tecnològic-productiu:** L'empresa combina factors de producció que permeten l'obtenció dels béns o serveis demanats per la societat o el mercat.

3. L'EMPRESA

Una **EMPRESA** és un conjunt de factors humans, materials, financers i tècnics organitzats i impulsats per la direcció, que intenta assolir uns objectius acords amb la finalitat assignada de forma prèvia.

A qualsevol empresa es troben almenys els elements següents:

- Uns **objectius** que integren la seva finalitat; és a dir, tota empresa pretén aconseguir un fi i per això es marca una sèrie de metes.
- Conjunt de **factors de producció** amb què es vol obtenir i/o distribuir béns i serveis. Aquests factors de producció són de naturalesa diferent i es combinen de diferents formes segons sigui la finalitat de l'empresa.
- *Direcció* que organitza els factors anteriors, estableix els objectius que es pretenen assolir i impulsa l'organització perquè s'aconsegueixin.

Dins l'empresa hi ha d'haver algú que s'encarregui de la seva direcció i aquesta figura és l'empresari.

...Per a Fernández Pirla: "l'empresa implica un conjunt ordenat de factors productius sota la direcció i el control de l'empresari".

...Per Suárez Suárez: "l'empresa és un conjunt de factors productius coordinats per l'empresari, la funció del qual és produir i la finalitat del qual ve determinada pel sistema d'organització social o econòmica en què estigui immersa".

Tota empresa té un objectiu o una finalitat. Aquests objectius o metes empresarials constitueixen valuosos instruments de gestió empresarial.

Dins dels objectius que qualsevol empresa privada estableix per a cada període econòmic han de figurar els de rendibilitat, és a dir, tota empresa ha d'intentar aconseguir unes rendes suficients perquè la remuneració dels capitals invertits pels seus propietaris resulti atractiva. Per tant, l'ànim de lucre està íntimament lligat a la naturalesa de les empreses privades, però sense oblidar la rendibilitat social.

A les empreses públiques, la rendibilitat econòmica no és prioritària, ja que poden prevaler objectius de rendibilitat social, com donar feina, prestar un servei que la iniciativa privada no desitja assumir, etc. Això no obstant, les empreses públiques han de compatibilitzar, en la mesura que sigui possible, la rendibilitat social amb la rendibilitat econòmica, a fi de reduir les subvencions i economitzar fons dels pressupostos de l'Estat.

Entre les funcions més comunes de l'empresa, podem distingir:

- Funció de compres o aprovisionament: S'ocupa de l'aprovisionament de primeres matèries, de productes semiacabats o de productes acabats si es tracta d'una empresa de distribució.
- Funció de producció: S'ocupa de transformar les primeres matèries o els béns intermedis en béns per al consum, bé de les famílies o bé d'altres empreses que els transformaran en altres béns
- Funció comercial: Comercialitza i distribueix el producte al mercat
- Funció de recursos humans: abasta tot allò relatiu a la selecció, gestió i administració del personal de l'empresa
- Funció financera i d'inversió: S'ocupa de captar els fons necessaris per al funcionament de l'empresa i organitza la política d'inversions
- Funció de recerca i desenvolupament: Aquesta funció s'accentua a mesura que augmenta la competència entre les empreses, es refereix tant a la recerca i el desenvolupament tecnològic com comercial.

4. ELEMENTS DETERMINANTS DEL FUNCIONAMENT

Tota empresa que actua al mercat ha de tenir en compte una sèrie d'elements per funcionar correctament:

4.1. Recursos humans

S'hi inclouen els treballadors, els propietaris o accionistes de l'empresa i els administradors i directius. Els primers aporten el seu treball a canvi d'un salari, els segons són els propietaris de l'empresa, ja que ells aporten el capital necessari per al seu funcionament, i els tercers els que assumeixen la direcció i la gestió i també la responsabilitat.

4.2. Patrimoni

És el conjunt de béns i drets econòmics de l'empresa, es distingeixen els béns que estan lligats a l'empresa de forma duradora i que formen l'actiu no corrent (edificis, maquinària, eines, mobiliari, etc.) i aquells que estan lligats al cicle de producció de l'empresa i que estan contínuament canviant que formen l'actiu corrent (matèries primeres, productes acabats, diners en metàl·lic o al banc, etc.)

4.3. Organització

És la principal tasca dels directius, consisteix a combinar els factors de producció de la manera més econòmica i racional possible, per aconseguir els millors resultats amb el menor cost possible; a la pràctica es concreta en tasques com establir amb claredat les tasques a desenvolupar, dividir i distribuir el treball entre les persones que el realitzaran, relacions entre elles, fixar responsabilitats, coordinar les funcions de cadascú, establiment d'objectius, fixar normes de comportament, etc.

4.4. Entorn o marc extern

És tot allò que envolta l'empresa i que condiona la seva actuació, aquell context en què influeix i rep influències. Les empreses es veuen influïdes per circumstàncies legals, econòmiques, socials, culturals i tecnològiques del medi en què es desenvolupen; però també l'empresa influeix a l'entorn i ha de tenir cura dels efectes que la seva activitat produeix sobre la societat i el medi ambient.

Per a totes les empreses hi ha un entorn general, politicoeconòmic-sociocultural-tecnològic, (PEST), és a dir el tipus de societat en què desenvolupa la seva activitat, que exerceix una influència indirecta sobre aquestes, i un entorn específic, el sector a què pertany l'empresa i que hi influeix directament.

Per sector, s'entén el conjunt d'empreses que ofereixen un mateix producte o productes substitutius que satisfacin la mateixa necessitat. Per exemple; el sector del calçat, que engloba totes les empreses que fabriquen i venen calçat.

Del concepte de sector se'n deriva el de competència, ja que dues empreses són competidores quan pertanyen al mateix sector, i aquesta rivalitat determina en molts casos el resultat o benefici de l'empresa.

Diversos autors (destaca Michael Porter) han analitzat les forces competitives bàsiques que es donen al sector i que són:

1. **Amenaça de nous ingressos de potencials competidors**, és a dir, de noves empreses que no pertanyen al sector i que tinguessin esperances que els beneficis que puguin tenir siguin superiors als costos d'introduir-s'hi. Aquesta amenaça es pot reduir amb: a) barreres d'entrada (marques, patents, ús exclusiu de canals de distribució), b) represàlies (disminucions de preus, augment de publicitat).
2. **Amenaça de productes substitutius**, doncs limitaries els beneficis del sector. Això es pot donar, de vegades, amb activitats aparentment sense relació com ara el sector hotelier (restaurants) protesta per l'emissió de partits de futbol els dissabtes a la tarda-nit.

3. **Rivalitat interna o de la competència actual.** Hi ha sectors en què la rivalitat interna entre les empreses és molt activa mentre que en d'altres està més estabilitzada, segons l'estructura del mateix, el nombre d'empreses, els costos, la diferenciació dels productes, que el sector estigui en expansió o contracció, que hi hagi barreres de sortida per necessitar unes instal·lacions molt especialitzades, etc.....
4. **Poder de negociació dels clients.** Dependrà del nombre de clients i volums de compres dels mateixos, del grau d'estandardització del producte.
5. **Poder de negociació dels proveïdors.** Com en el cas dels clients, depèn del seu número i estandardització del producte.

Altres variables de caràcter més general que incideixen en la lluita competitiva entre les empreses d'un mateix sector són:

6. **Grau de concentració del sector.** Els sectors poden ser, a) concentrats, quan poques empreses tenen una quota alta de mercat; b) fragmentats, si hi ha un gran nombre d'empreses petites i mitjanes que no tenen cap participació rellevant al mercat.
7. **Grandària i importància del sector.** Aquesta variable es defineix en funció de la participació del sector al PIB del país. D'aquesta manera, els sectors solen classificar-se en: estratègics (energia, defensa, aviació) bàsics (alimentació, banca...) i no bàsics (la resta).
8. **Grau de maduresa del sector.** Aquesta variable depèn del cicle de vida del sector; classificant-se en funció de la mateixa en emergents o nous (càmeres digitals), en creixement (ordinadors), madurs (alimentació) i en declivi o en crisi (carbó).

5. SECTORS DE PRODUCCIÓ

Els sectors de producció, o sectors d'activitat econòmica, estableixen una classificació de l'economia en funció del tipus de procés productiu que el caracteritza.

Cada país aposta per un o altre sector en funció dels recursos propis —i/o aliens— de què disposa, de les seves possibilitats de creixement i expansió, i de les seves preferències a l'hora d'adoptar una estratègia de desenvolupament concreta, caracteritzant així el seu model productiu i, amb això, determinant en gran mesura les polítiques de gestió que haurà d'adoptar per assolir els objectius econòmics establerts.

Els diferents sectors de producció presenten diferències entre si, especialment en proveïment, subministrament i logística, i en els processos i les activitats implicades en la producció. La planificació i la gestió de la cadena de subministrament en funció de les necessitats i les especificitats pròpies de cada sector tenen un paper fonamental en la seva definició.

La classificació en sectors de producció respon a la consideració de les especificitats que caracteritzen els diferents tipus de processos productius. Es tracta, conceptes dinàmics i canviants que al llarg de la història han experimentat evolucions i transformacions de més o menys entitat donant lloc al sorgiment de nous sectors productius. Han evolucionat d'acord amb la imparable sofisticació de la vida que ha condicionat el desenvolupament de noves solucions tecnològiques, que no només han determinat el grau d'eficiència i eficàcia de les respostes ofertes a les noves necessitats que han anat sorgint en les diferents etapes històriques, sinó també les transformacions i els avenços de certes branques de l'activitat econòmica que, finalment, han acabat per emancipar-se del sector originari i troncal, donant lloc a nous sectors productius.

Tradicionalment en distingim tres sectors.

- **El sector primari o agropecuària** partir de les seves activitats, obté el producte dels recursos naturals, transformant-lo en primeres matèries no elaborades destinades a la producció industrial i a l'abastament de determinats tipus de serveis. Inclou l'agricultura, la ramaderia, la silvicultura, la caça i la pesca, però no així la mineria ni l'extracció de petroli, que es consideren part del sector industrial. Es tracta, per tant, del sector de les fonts primàries de recursos, que inclou tant els recursos naturals renovables com els no renovables.
- **El sector secundari o industrial:** comprèn totes les activitats econòmiques d'un país relacionades amb l'extracció i la transformació industrial de matèries primeres en béns o mercaderies, que s'utilitzen tant com a base per a la fabricació de nous productes com per proveir directament les necessitats del mercat, mitjançant distribuïdors i comerciants, els quals ja s'adscriuen al sector terciari. Es divideix en dos subsectors: l'industrial extractiu (indústria minera i petrolífera) i l'industrial de transformació (envasament, embotellament, manipulació i transformació de primeres matèries i/o productes semielaborats...).
- **El sector terciari o de serveis:** inclou les activitats que no produeixen una mercaderia com a tal, però que s'encarreguen de proveir el mercat de béns i serveis i que, per tant, esdevenen necessàries i fonamentals per al funcionament correcte de l'economia en general. Inclou el comerç, les indústries hoteleres i de restauració, el transport, els serveis financers, les comunicacions, els serveis d'educació, els serveis professionals, les administracions públiques...

Els dos primers sectors produeixen béns tangibles i, per això, es consideren sectors productius; en canvi, el terciari es considera estrictament un sector no productiu, ja que no produeix béns tangibles malgrat ser, tanmateix, una importància vital per a la construcció d'una economia nacional sòlida i fonamental en l'estimació del PIB de qualsevol país desenvolupat (o en vies de desenvolupament).

A Espanya, i en concret des de 1980 fins a l'actualitat, s'ha registrat una disminució progressiva de la contribució de la indústria a l'ocupació, un fet al qual es podria sumar la progressiva i creixent desocupació al sector primari, experimentada d'una manera constant des de la dècada dels 60 del segle XX i especialment encoratjada durant el que es coneix com l'època del desenvolupisme.

A l'altra banda de la balança, hi ha l'alta competitivitat del sector serveis a Espanya, no només al comerç interior sinó també pel que fa a la inversió espanyola a l'exterior, especialment als sectors bancari, de distribució, transport i logística, enginyeria, gestió i construcció d'infraestructures (aeroports, autopistes, etc.), aigües i residus, al sector hotelier, i els sectors de producció i distribució d'energia (incloses les energies renovables), assegurances, telefonia, etc.

L'espectacular evolució experimentada per les TIC en els darrers anys ha propiciat l'emancipació de certes activitats econòmiques amb característiques i especificitats pròpies, que han acabat per quallar i donar a llum nous sectors productius a banda dels tradicionals:

- **El sector quaternari o sector de la informació:** neix de R+D+i, de la investigació, el desenvolupament i la innovació; unes activitats pròpies del sector secundari i industrial però que, per la seva importància estratègica i les seves maneres pròpies de producció, actualment permeten parlar-ne com un sector diferenciat de la resta.
- **El sector quinari o cinquè sector:** s'hi agrupen activitats tradicionalment catalogades com a serveis, però que amb el temps han aconseguit guanyar protagonisme i dotar-se de formes i

models productius amb caràcter propi. Especialment destacat ha estat el rol exercit per les indústries culturals i de l'entreteniment, l'educació o la sanitat.

6. TIPUS D'EMPRESA

Les empreses es poden classificar atenent diversos criteris, alguns són imprecisos i discutits com ara el de dimensió, pel que fa a considerar-les com a grans, mitjanes o petites.

6.1. Segons la vostra àrea d'activitat

- Sector primari: Inclou les empreses que realitzen activitats referents als recursos naturals, per exemple, empreses agrícoles, ramaderes, pesqueres o forestals
- Sector secundari: Inclou les empreses que es dediquen a activitats transformadores o industrials, transformen físicament uns béns en altres estris per al consum; per exemple, empreses de construcció, de producció d'energia elèctrica, o de fabricació de qualsevol bé
- Sector terciari: Inclou les empreses de serveis i les comercials, per exemple, un hipermercat, una farmàcia, un banc, una agència de viatges, un restaurant, un bufet d'advocats, un col·legi, una clínica, un diari, etc.

6.2. Segons la propietat del capital

- Empreses públiques: El seu capital pertany íntegrament a l'Estat, comunitats autònomes, diputacions, ajuntaments o altres ens públics; per exemple, RENFE o Correus
- Empreses privades: La seva capital pertany a persones físiques o jurídiques particulars, per exemple, Nestlé, Zara, el bar del nostre barri, o el quiosc on comprem el diari
- Empreses mixtes: Són aquelles empreses la propietat de les quals està compartida entre l'Estat i particulars, per exemple, Altadis (antiga Tabacalera)

6.3. Segons la seva mida

El criteri de la mida per classificar les empreses és molt incert i discutit entre els economistes, ja que la idea d'empresa gran, mitjana o petita depèn del sector i també del país on se situa, per exemple un petit banc a Espanya, pot ser una gran empresa en un país subdesenvolupat.

Per això s'utilitzen diversos criteris per a aquesta classificació, els més usuals són:

- Volum de facturació
- Nombre de treballadors
- Actiu empresarial
- Beneficis bruts
- Capital social

6.4. Segons el procés productiu

- Empreses comercials: Són les que compren i venen el producte sense transformar; per exemple, una llibreria, una farmàcia o una joieria

- Empreses industrials: Són les que compren matèries primeres i les utilitzen en un procés productiu amb l'ajuda de mà d'obra i maquinària per elaborar un producte nou que es vendrà al mercat; per exemple, una empresa que compra raïm i elabora vi a partir d'ella
- Empreses de serveis: Són aquelles que no ofereixen béns, sinó que presten serveis; per exemple, una agència de viatges, una empresa d'assegurances, una consulta mèdica, un bufet d'advocats

6.5. Segons la seva naturalesa jurídica

És el criteri més utilitzat per diferenciar unes empreses de les altres, aquesta classificació atén com la legislació caracteritza cadascuna de les empreses i com han de funcionar legalment. La normativa espanyola permet una gran varietat de modalitats d'empresa, permetent a cada empresari o socis triar la que s'adapti més a les seves circumstàncies i interessos personals.

Les característiques que diferencien unes formes jurídiques d'altres són el nombre de socis, la forma d'accés a la propietat de l'empresa, la responsabilitat davant de tercers i el govern i la representació de l'empresa.

Les societats personalistes són aquelles en què compta la persona del soci amb independència de l'aportació econòmica realitzada, es caracteritzen per:

- la condició de soci és intransmissible.
- la responsabilitat dels socis pels deutes socials davant de tercers és personal i il·limitada.
- l'administració de la societat correspon als socis.

Societats capitalistes són aquelles en què compta l'aportació econòmica (capital) realitzada amb independència de la identitat de la persona del soci que en realitza, es caracteritzen per:

- la condició de soci és transmissible
- la responsabilitat dels socis pels deutes socials davant de tercers està limitada a l'aportació econòmica realitzada
- l'administració de la societat no respon als socis

Empresa individual

- És un tipus d'empresa on una sola persona fa en nom propi l'activitat comercial, industrial o professional.
- Respon amb tot el seu patrimoni present i futur als deutes que pugui contraure el seu negoci, per tant, la seva responsabilitat és il·limitada
- El govern, la gestió i la representació de l'empresa li corresponen, encara que pot nomenar apoderats que actuïn en nom seu
- No es requereix un capital mínim per constituir-la
- Tributa a través de l'IRPF (Impost sobre la Renda de les Persones Físiques) ja que el benefici de l'empresa es considera individual
- La raó social, és a dir, el nom de l'empresa, ha de ser el del titular

Comunitat de béns

És una modalitat intermèdia entre empresa individual i societat, s'hi agrupen diverses persones que posen en comú béns o diners amb la intenció de crear un fons patrimonial destinat a l'explotació d'una empresa, actuen sota un nom comú, però als seus integrants s'hi us apliquen les característiques de l'empresari individual.

- La responsabilitat dels comunsers és il·limitada
- No hi ha capital mínim per a la constitució
- El règim jurídic dels comunsers al trànsit mercantil és el d'empresaris individuals, encara que actua amb una denominació comuna
- L'empresa no té una personalitat jurídica diferent de la dels integrants.
- La denominació serà la dels socis, acabant sempre en "comunitat de béns o la seva abreviatura "CB"
- A efectes fiscals, els beneficis es dividiran entre els comunsers en proporció a la seva participació a la comunitat de béns i integrarà la base imposable d'aquests a l'IRPF, però el subjecte passiu de l'IVA serà la comunitat de béns i no els comunsers individualment

Societats regulades al Codi de Comerç (Col·lectiva, Comanditària i Comanditària per accions)

Societat col·lectiva:

- És una societat personalista integrada per dos o més socis que s'uneixen per desenvolupar una activitat comuna
- Per a la constitució de la societat és necessari un mínim de dos socis, però no hi ha cap límit màxim.
- La raó social ha de contenir el nom de tots o d'algun dels socis, afegint-hi en aquest cas l'expressió "i Companyia", o la seva abreviatura "i Cia."
- Les aportacions dels socis poden ser econòmiques (béns, diners o drets) o consistir en feina personal. Als socis que aporten exclusivament treball personal se'ls anomena socis industrials, als primers se'ls anomena socis capitalistes
- No hi ha mínim legal quant al capital social.
- La condició de soci és intransmissible, llevat del consentiment dels altres socis.
- La responsabilitat dels socis pels deutes socials davant de tercers és personal, il·limitada i solidària.
- L'administració de la societat pot ser assumida per tots els socis, llevat de pacte exprés en contra a favor d'algun o alguns d'aquests.

Societat comanditària simple

- La societat comanditària és una varietat de la societat col·lectiva, sent també una societat personalista
- La seva característica principal és l'existència de dos tipus de socis: els socis col·lectius (que responen dels deutes socials de forma personal, il·limitada i solidària) i els socis comanditaris (la responsabilitat dels quals està limitada a l'aportació econòmica realitzada)".
- La raó social ha de contenir el nom de tots, d'algun o d'un dels socis col·lectius només, afegint en aquest cas l'expressió "i companyia", i en ambdós casos s'ha d'afegir l'expressió "societat en comandeta".
- Per a la constitució de la societat és necessari un mínim de dos socis, un dels quals necessàriament ha de ser col·lectiu, però no hi ha cap límit màxim.
- L'administració de la societat només pot ser assumida pels socis col·lectius i queda prohibida als socis comanditaris.

Societat comanditària per accions

- La societat comanditària per accions és un tipus específic de societat comanditària, però molt influenciada per la societat anònima (la societat capitalista per antonomàsia), per això la podem qualificar com a societat capitalista.

- La seva característica principal respecte a la societat comanditària simple és que el capital aportat pels socis es divideix en accions.
- La raó social ha de contenir el nom de tots, d'algú o d'un només dels socis col·lectius, o bé una denominació objectiva amb la indicació necessària de "societat comanditària per accions" o la seva abreviatura "s. com. per a."
- Per a la constitució de la societat és necessari un mínim de dos socis, un dels quals necessàriament ha de ser col·lectiu, però no hi ha cap límit màxim.
- La responsabilitat dels socis col·lectius pels deutes socials davant de tercers és personal, il·limitada i solidària, mentre que la dels socis comanditaris està limitada a l'aportació econòmica realitzada.
- En estar dividit el capital social en accions, la transmissió lliure de les mateixes suposa la transmissió de la condició de soci.
- Als socis col·lectius els seran aplicades les regles de la societat col·lectiva i als socis comanditaris les normes de la societat anònima.

Societats de responsabilitat limitada:

- És la societat capitalista la forma jurídica de la qual està més estesa actualment. Es considera la forma jurídica més apropiada per a societats petites, amb un nombre escàs de socis i capital social reduït.
- La seva característica principal és que el capital social, que s'integra per les aportacions econòmiques de tots els socis, es troba dividit en participacions socials i els socis no responen personalment dels deutes socials.
- La raó social és lliure, i no es pot adoptar una raó social idèntica a una altra de preexistent, i ha d'incloure necessàriament l'expressió "societat de responsabilitat limitada", "societat limitada" o les seves abreviatures "srl" o "sl".
- La condició de soci està determinada per la possessió i el desemborsament de, almenys, una participació social.
- No hi ha un mínim legal respecte al nombre de socis, i s'admet la possibilitat de constituir societats de responsabilitat limitada unipersonals.
- Es poden transmetre les participacions socials, i per tant la condició de soci, però hi ha restriccions i limitacions establertes pels mateixos estatuts de cada societat i la legislació vigent (dret de tempteig en l'adquisició de participacions dels socis sortints)
- El capital social està dividit en participacions socials indivisibles i acumulables, que atribueixen als socis els mateixos drets.
- El capital social no pot ser inferior a 3.005,06 €, i ha d'estar totalment desemborsat en el moment de la constitució de la societat.
- Només es poden fer aportacions econòmiques (béns o drets susceptibles de valoració econòmica) en cap cas no poden consistir en treball personal.
- La responsabilitat dels socis pels deutes socials davant de tercers està limitada a les aportacions realitzades.
- La gestió i administració de la societat es duu a terme pels òrgans socials següents:
 - a) La junta general de socis: Òrgan suprem de govern de la societat, adopta els acords socials presos per majoria de capital que expressen la voluntat social i regeixen la vida de la societat.
 - b) Els administradors: Es pot recollir als estatuts socials qualsevol dels models següents: administrador únic; diversos administradors que actuïn solidàriament o mancomunadament; un consell d'administració com a òrgan col·legiat

- És un tipus de societat capitalista, especialitat de la Societat de Responsabilitat limitada, de creació recent, l'objectiu de la qual és permetre la constitució d'empreses de petita dimensió de manera ràpida i amb els mínims tràmits.
- Es pot realitzar la constitució telemàtica en un termini de 48 hores, davant dels 60 dies requerits per a altres empreses
- El nombre de socis mínim és d'un i màxim de cinc
- El capital mínim és de 3012€; i el màxim de 120.202 €
- La responsabilitat dels socis és limitada al capital aportat
- La raó social està formada pels dos cognoms i el nom d'un dels socis seguits d'un codi alfanumèric, més la indicació de la Societat Limitada Nova Empresa o la seva abreviatura "SLNE"
- Els primers anys de funcionament tenen avantatges fiscals, amb ajornaments dels pagaments de l'ITPAJD, de l'Impost de Societats, i de les retencions o pagaments a compte de l'IRPF

Societat Anònima:

- És la societat capitalista per antonomàsia. Es considera la forma jurídica més adequada per a grans societats compostes per nombrosos accionistes i amb un elevat capital social.
- La seva característica principal és que el capital social, que s'integra per les aportacions econòmiques de tots els socis, es troba dividit en accions i els socis no responen personalment dels deutes socials.
- La raó social és lliure, i no es pot adoptar una raó social idèntica a una altra de preexistent, i ha d'incloure necessàriament l'expressió "societat anònima" o la seva abreviatura "SA".
- El capital social es divideix en accions; l'acció, que representa una part alíquota del capital social, confereix al titular legítim la condició de soci i els drets corresponents com a tal.
- Tot i que al principi la mateixa llei exigia un mínim de tres socis per a la constitució d'una societat anònima, actualment l'article 311 de la LSA (introduït després d'una reforma el 1995) admet la possibilitat de constituir societats anònimes unipersonals, respecte al nombre màxim de socis no hi ha cap límit legal.
- Les accions es poden transmetre lliurement, i per tant la condició de soci.
- El capital social no pot ser inferior a 60.101,21€, que equivalen als antics deu milions de pessetes, i han d'estar subscrit totalment i desemborsat en una quarta part (25%), almenys, el valor nominal de cadascuna de les seves accions al moment de la constitució de la societat. la part no desemborsada de l'acció s'anomena dividend passiu.
- Només es poden fer aportacions econòmiques (béns o drets susceptibles de valoració econòmica), en cap cas no es poden fer aportacions en treball personal.
- La responsabilitat dels socis pels deutes socials davant de tercers està limitada a les aportacions realitzades o a les compromeses a realitzar.
- Els òrgans socials són: la junta general d'accionistes que és l'òrgan suprem de govern de la societat, adopta els acords socials presos per majoria de capital que expressen la voluntat social i regeixen la vida de la societat; i el consell d'administració que és l'òrgan executiu de la societat, encarregat de la gestió, administració i representació de la mateixa

Societat cooperativa:

- És una associació de persones físiques o jurídiques, en règim de lliure adhesió i baixa voluntària, amb interessos i necessitats socioeconòmiques comunes per a la satisfacció de les quals desenvolupen una determinada activitat empresarial.

- Els resultats econòmics (anomenats excedents, no beneficis) s'imputen als socis, un cop atesos els fons comunitaris en funció de l'activitat cooperativa que fan
- La raó social ha d'incloure necessàriament l'expressió "societat cooperativa" o la seva abreviatura "s. coop".
- Les aportacions socials poden consistir en capital i treball, i són variables en funció dels estatuts socials.
- El capital social mínim de cada cooperativa es fixa als estatuts i és variable.
- La responsabilitat dels socis pels deutes socials davant de tercers està limitada a les aportacions realitzades.
- La gestió de la societat cooperativa està encomanada al consell rector, que és controlat alhora per l'assemblea general de socis.
- Les societats cooperatives poden ser de dues classes:
 - De primer grau són aquelles que estan integrades per almenys tres socis (la Llei de Cooperatives de Castella-la Manxa també fixa en tres, el nombre mínim de socis de les cooperatives de primer grau).
 - De segon grau que estan integrades per, almenys, dues societats cooperatives de classe igual o diferent.

Societats laborals:

- Són societats, de responsabilitat limitada o anònima, en què més del 50% del capital social és propietat de treballadors amb relació laboral de caràcter indefinit.
- Cap soci no pot posseir més d'una tercera part del capital social per evitar que sigui una persona com a soci qui prengui les decisions a l'empresa, llevat de societats laborals participades per l'Estat, les comunitats autònomes, les entitats locals o les societats públiques, a les que es permet un percentatge superior, sense assolir en cap cas, el 50%
- La raó social ha d'incloure necessàriament, segons escaigui, l'expressió "societat de responsabilitat limitada laboral" o "societat anònima laboral", o les seves abreviatures "sll" o "sal".
- El nombre mínim de socis és de tres, en no poder posseir cap soci més de la tercera part del capital social, dels quals dos han de ser obligatòriament treballadors.
- A les societats laborals poden existir dos tipus de socis:
 - Socis treballadors:
 - Disposen de participacions socials o accions, segons el cas, i alhora són treballadors de la societat.
 - Socis capitalistes:
 - Disposen de participacions socials o accions, segons el cas, per haver fet aportacions econòmiques, però no són treballadors
- El règim de responsabilitat, capital mínim, tipus de participacions i accions, aportacions socials i gestió serà, en cada cas, l'equivalent a la forma social específica (societat de responsabilitat limitada o societat anònima).

Forma Jurídica	Capital Social	Responsabilitat	Nombre de Socis	Administració	Requisits Principals
Societat Anònima (S.A.)	Mínim de 60,000 euros (25% desemborsat)	Limitada al capital aportat	Mínim de 1	Consell d'Administració o administradors	Espectura pública, inscripció en el Registre Mercantil, denominació social única, òrgans socials (Assemblea General i administració), informe d'auditoria obligatori
Societat Limitada (S.L.)	Mínim de 3,000 euros (100% desemborsat)	Limitada al capital aportat	Mínim de 1	Administradors únics, mancomunats o solidaris	Espectura pública, inscripció en el Registre Mercantil, denominació social única, òrgans socials (Junta General i administració)
Societat Comanditària (S. Com.)	No hi ha mínim legal	Col·lectius: il·limitada; Comanditaris: limitada al capital aportat	Mínim de 2 (1 col·lectiu i 1 comanditari)	Generalment els socis col·lectius	Espectura pública, inscripció en el Registre Mercantil, denominació social incloent "Societat Comanditària"
Societat Cooperativa	Variable, fixat en els estatuts	Limitada al capital aportat	Mínim de 3	Consell Rector	Espectura pública, inscripció en el Registre de Cooperatives, denominació social incloent "Cooperativa"
Empresa Individual (Autònom)	No hi ha mínim legal	Il·limitada, amb tot el seu patrimoni	Un únic titular	El propi empresari	No requereix espectura pública ni inscripció en el Registre Mercantil, pot utilitzar el seu nom o un nom comercial registrat
Societat Limitada Nova Empresa (SLNE)	Mínim de 3,012 euros i màxim de 120,202 euros	Limitada al capital aportat	Mínim de 1 i màxim de 5, totes persones físiques	Administrador únic o diversos solidaris	Espectura pública, inscripció en el Registre Mercantil, denominació social incloent el nom i DNI del soci fundador
Societat Civil	No hi ha mínim legal	Il·limitada, amb tot el seu patrimoni	Mínim de 2	Segons acordat pels socis	Contracte privat, no requereix espectura pública ni inscripció en el Registre Mercantil, no hi ha requisits específics per a la denominació social

Taula resum de formes jurídiques

7. OBJECTIUS DE L'EMPRESA

Per Cyert i March: "Les organitzacions no tenen objectius, sinó només els tenen les persones".

Aquests autors es basen que els objectius s'estableixen sobre la base de negociacions i renegociacions entre els participants de l'empresa. S'entén per renegociació les negociacions resultants d'instabilitats o desequilibris a l'estructura jeràrquica i econòmica de l'empresa.

Ansoff s'oposa a Cyert i March, diferenciant entre els objectius dels participants o individus i els objectius propis de l'empresa, que alhora es descomponen en Objectius Econòmics (destinats a optimitzar el procés input-transformació-output), i Objectius No Econòmics (que resulten de la interacció dels participants a l'establiment dels objectius).

En resum, l'establiment d'objectius s'infereix del medi ambient, de l'estructura interna del sistema (incloses les característiques d'administració) i del passat de l'empresa.

Tradicionalment s'ha considerat que l'objectiu de l'empresa és l'obtenció del màxim benefici, però actualment no es parla d'un objectiu únic, sinó que en podem parlar de diversos, el que passa és que normalment tots ells estan supeditats al primer, és a dir les empreses busquen altres finalitats, però sempre que això no afecti massa els seus resultats econòmic.

Tota empresa persegueix uns fins o objectius. Segons la classe important la formulació dels mateixos serà diferent. Una empresa privada intentarà maximitzar els seus beneficis, una empresa gran procurarà augmentar la seva mida a mitjà i llarg termini mentre que la petita empresa pretindrà mantenir la seva independència i sobreviure. L'empresa pública tendeix a millorar la prestació del servei si es finança amb els Pressupostos Generals de l'Estat o assolir un estat d'equilibri que permeti obtenir beneficis en un altre cas.

Tenint en compte que l'empresa és un sistema, que s'interrelaciona amb el seu entorn, els interessos dels diferents grups que hi concorren, s'han de conciliar, tant com sigui possible, en el moment del plantejament dels objectius.

Així, doncs, l'objectiu dels accionistes pot ser maximitzar el preu de l'acció, els objectius de la direcció produir al mínim cost o maximitzar la productivitat amb una garantia de qualitat, els proveïdors voldran maximitzar el preu de venda o els clients comprar màxima qualitat i garantia al mínim preu.

Així, doncs, els objectius de l'empresa són el conjunt de resultats que vol aconseguir l'entitat per a cadascuna de les àrees importants en un període de temps.

El **conjunt d'objectius** ha de complir els requisits següents:

1. Ser **conegut** per tots els membres de l'organització.
2. Els objectius seran **precisos** i si és possible **quantificables**, cosa que facilitarà en gran mesura el control dels resultats.
3. **S'ordenaran** per possibilitar la presa de decisions i evitar en la mesura del possible el conflicte.
4. **Donar lloc a la participació** de tots els directius de les diferents àrees al moment de l'elaboració.
5. Els objectius seran **realistes**, raonables i suposar un repte per als membres de l'empresa.

Podem **classificar** els objectius empresarials segons dos criteris:

Segons la seva naturalesa:

Objectius econòmics entre els quals tenim:

- Maximitzar beneficis: Els ingressos es produeixen per la venda de productes o prestació de serveis, són proporcionals a la quantitat. Els costos fan referència al valor dels factors emprats, poden ser proporcionals a la quantitat utilitzada, costos variables o no guardar relació amb aquesta quantitat costos fixos.

$$I = pq \quad CT = CF + CV \quad B1 = I - CT = pq - (CF + CV)$$

- Maximitzar la rendibilitat que mesura la relació entre el benefici i altres magnituds, com ara l'actiu o els fons propis. L'objectiu anterior hi estaria contingut.
- Creixement empresarial o increment del poder de mercat que suposa incrementar la inversió convenientment finançada i mantenir-la augmentant els avantatges competitius davant dels seus rivals actuals i potencials.
- Increment de la productivitat expressada com a relació entre allò produït i el cost dels factors emprats.
- Objectius financers: sobre la liquiditat o l'endeutament.

Objectius socials, com poden ser:

- Creació d'ocupació.
- Estabilització de la taxa d'atur la zona on desenvolupa la seva activitat.
- Increment del nivell d'industrialització.
- Recuperació de patrimoni (restauracions, ...)
- Formació dels treballador si millora de les condicions de seguretat i higiene en l'exercici del seu lloc.
- Conciliació vida laboral i familiar per als empleats.
- Tenir cura del medi ambient de manera que es possibiliti a llarg termini la continuïtat de l'empresa.

Segons l'horitzó temporal:

Objectius estratègics: Són aquelles metes que es plantegen per a un llarg termini com l'augment de la participació al mercat.

Objectius tàctics o operatius: Són aquells que es plantegen a curt termini com la reducció del preu d'un producte.

8. CONCLUSIÓ

Podem definir l'empresa des de múltiples punts de vista o enfocaments. Un dels més utilitzats és l'enfocament de la teoria econòmica i així definir l'empresa com a unitat econòmica de producció, entenent per producció qualsevol procés que tingui com a finalitat crear o posar a disposició dels ciutadans els béns i serveis necessaris per a la satisfacció dels seus necessitats. A més, hem de tenir en compte que quan parlem de producció ens referim tant a béns materials com a immaterials.

En aquesta línia, una definició de l'empresa podria ser: "El conjunt d'elements humans, tècnics i financers, organitzats i coordinats (per la direcció), orientats a obtenir una sèrie d'objectius, actuant sempre sota condicions de risc."

A més d'aquesta visió economicista, hem de considerar la dimensió social de l'empresa, atès que aquesta es desenvolupa en una societat que l'afecta i a la qual afecta, complint també una funció social de contribuir al progrés, el desenvolupament i la millora del benestar de la societat.

L'organització del procés productiu es tradueix en l'assignació i la classificació d'una sèrie d'activitats i tasques encaminades a l'eficiència sota el principi de divisió del treball i l'especialització.

Tot i això, les empreses tal com avui s'organitzen han anat afegint objectius al seu funcionament, a més del de maximitzar el benefici, la producció i l'eficiència, en tenir en compte la seva interacció amb l'entorn i el factor humà associat als treballadors que empra.

D'aquesta manera hem vist l'enfocament de les relacions humanes, que té en compte les motivacions humanes, la teoria de la contingència, on l'empresa s'insereix en un entorn i el medi ambient determina la seva organització interna i la teoria contractual que considera l'empresa com un intercanvi de necessitats regulades per un contracte, com ara la d'un treballador que cedeix el temps a canvi d'un salari i d'un proveïdor que lliura la mercaderia a l'empresa a canvi d'un preu.

9. BIBLIOGRAFIA

Legislació:

- [Ley 19/1989, de 27 de junio, de Sociedades Limitadas.](#)
- [Real Decreto 1902/1999, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Sociedades Limitadas.](#)
- [Ley 50/1980, de 26 de diciembre, de Sociedades Anónimas.](#)
- [Real Decreto 1978/2000, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Sociedades Anónimas.](#)
- [Ley 3/2009, de 23 de febrero, de Reconocimiento de las Sociedades Cooperativas.](#)
- [Real Decreto 1487/2012, de 27 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Sociedades Cooperativas.](#)
- [Ley 20/2013, de 29 de agosto, de Emprendimiento.](#)

Llibres i articles:

- [Alarcón Caballero, J. L. \(2021\). Derecho de sociedades. Editorial Wolters Kluwer.](#)
- [Lasarte, C. M. \(2022\). Manual de Derecho Mercantil. Editorial Tecnos.](#)
- [Parras del Río, J. M. \(2023\). Derecho de empresas. Editorial Aranzadi.](#)

10. WEBGRAFIA

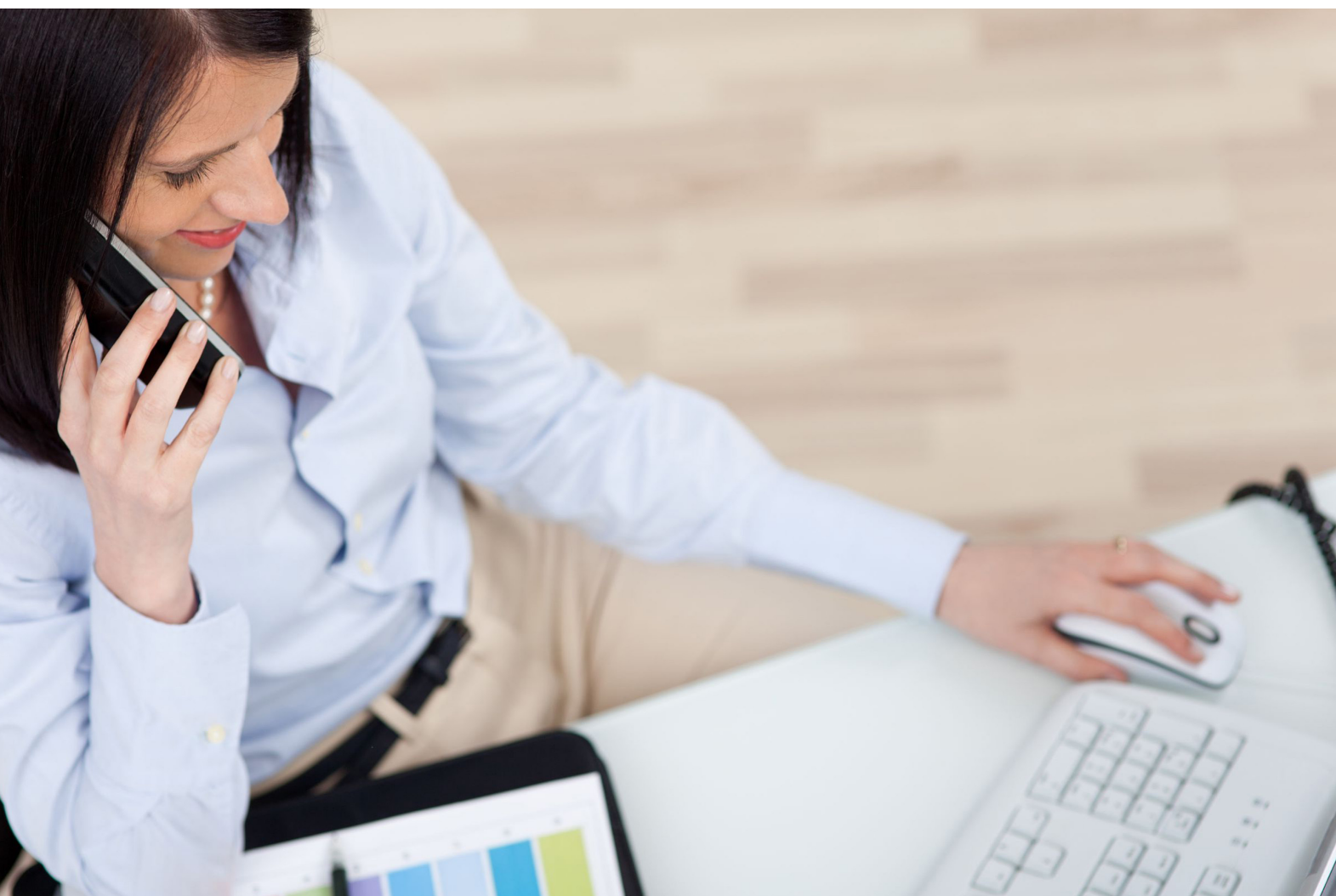
- Consejo General de Economistas: <https://economistas.es/>
- "Las diferentes formas jurídicas de las empresas en España" (2024). Economistas.es. <https://www.camara.es/blog/creacion-de-empresas/tipos-de-sociedades-mercantiles-en-espana-cual-se-adapta-mejor-tus-necesidades>
- Ministerio de Justicia: <https://www.mjusticia.gob.es/>
- "¿Qué forma jurídica elegir para mi empresa?" (2024). Sepyme. <https://www.camara.es/blog/creacion-de-empresas/tipos-de-sociedades-mercantiles-en-espana-cual-se-adapta-mejor-tus-necesidades>
- Registro Mercantil: <https://www.registradores.org/el-colegio/registro-mercantil>
- SEPYME: <https://ipyme.org/en-us/politicasymedidas/entidades-organismos/Pages/default.aspx>

Temari d'oposicions

PROCESSOS DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA II

Versió en català

M^a José Olmedilla Salas



Temari d'oposicions

PROCESSOS DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA II

Versió en català

M^a José Olmedilla Salas



Tercera edició, 2024

Autora: M^ª José Olmedilla Salas

Edita: Educàlia Editorial

Imprimeix: Grupo Digital 82, S. L.

ISBN: 978-84-18269-52-3

Dipòsit Legal: V-2603-2020

Printed in Spain/Impress a Espanya

Tots els drets reservats. No està permesa la reimpressió de cap part d'aquest llibre, ni d'imatges ni de text, ni tampoc la seva reproducció, ni utilització, en qualsevol forma o per qualsevol mitjà, ja sigui electrònic, mecànic o d'una altra manera, tant coneguda com els que puguin inventar-se, incloent el fotocopiats o enregistrament, ni està permès emmagatzemar-lo en un sistema d'informació i recuperació, sense el permís anticipat i per escrit de l'editor.

Algunes de les imatges que inclou aquest llibre són reproduccions que s'han realitzat aprofitant-se del dret de cita que apareix en l'article 32 de la Llei 22/1987, d'11 de novembre, de la Propietat intel·lectual. Educàlia Editorial agraeix a totes les institucions, tant públiques com privades, citades en aquestes pàgines, la seva col·laboració i demana disculpes per la possible omisió involuntària d'algunes d'elles.

Educàlia Editorial

Av. de les Jacarandas 2 loft 327 46100 Burjassot-València

Tel. 960 624 309 - 963 768 542 - 610 900 111

Email: educaliaeditorial@e-ducalia.com

www.e-ducalia.com

ÍNDEX

TEMA 21. IMPOSTOS EN LES OPERACIONS DE COMPRAVENDA (II): REGLA DE PRORRATA. EXEMPCIONS, DEDUCCIONS I DEVOLUCIONS EN L'IMPOST SOBRE EL VALOR AFEGIT. RÈGIMS ESPECIALS DE L'IVA ALTRES IMPOSTOS INDIRECTES.

TEMA 22. ELS ARXIUS: CONCEPTE I TIPUS D'ARXIUS. MOBILIARI, EINES I ÚTILS D'ARXIU. FUNCIONAMENT HABITUAL D'UN ARXIU. SISTEMES D'ORDENACIÓ I CLASSIFICACIÓ, CONSERVACIÓ, ACCÉS, SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ. L'ARXIU INFORMÀTIC. EL CONTROL DE L'ARXIU.

TEMA 23. OPERATÒRIA DE TECLATS EN ORDINADORS I MÀQUINES ELÈCTRIQUES-ELECTRÒNIQUES. TECLAT ESTÀNDAR I TECLAT ESTÈS. TECLAT QWERTY. TECLAT NUMÈRIC. TECLES DE FUNCIÓ. TECLES DE MOVIMENT DE L'CORSOR. DESENVOLUPAMENT D'AGILITAT EN EL POSICIONAMENT PER FILES: FILA DOMINANT, FILA BASE O NORMAL, FILA INFERIOR I SUPERIOR. EL RATOLÍ.

TEMA 24. PROCEDIMENTS DE DESENVOLUPAMENT DE DESTRESES A L'OPERATORIA DE TECLATS. INDICACIONS SOBRE LA POSTURA ADEQUADA. PROCEDIMENTS DE DESENVOLUPAMENT DE VELOCITAT. PROCEDIMENTS DE CORRECCIÓ D'ERRORS. ELABORACIÓ DE TEXTOS I DOCUMENTS. UTILITZACIÓ DE SISTEMES AUDIOVISUALS EN EL DESENVOLUPAMENT DE DESTRESES.

TEMA 25. EL DRET LABORAL. FONTS DEL DRET DE LA FEINA. L'ORGANITZACIÓ INTERNACIONAL DE L'TREBALL. L'ESTATUT DELS TREBALLADORS. EL CONTRACTE DE TREBALL: ESTRUCTURA, TIPUS I PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES.

TEMA 26. CONTRACTE D'APRENENTATGE, CONTRACTE EN PRÀCTIQUES, CONTRACTE A TEMPS PARCIAL, CONTRACTES DE DURADA DETERMINADA. CONTRACTE INDEFINIT. ALTRES CONTRACTES DE TREBALL.

TEMA 27. EL PROCÉS DE CONTRACTACIÓ. DOCUMENTACIÓ RELATIVA A L'PROCÉS DE CONTRACTACIÓ. SUSPENSÍO DEL CONTRACTE. EXTINCIÓ DEL CONTRACTE. OFICINES D'OCCUPACIÓ DE L'INSTITUT NACIONAL D'OCCUPACIÓ. AGÈNCIES PRIVADES DE COL·LOCACIÓ.

TEMA 28. RETRIBUCIÓ DELS TREBALLADORS: EL SALARI: SALARI BASE. COMPLEMENTS SALARIALS. CLASSES DE SALARIS. LA NÒMINA: REQUISITS DE FORMA. MERITACIONS. DEDUCCIONS. RETENCIONS A COMPTE DE L'IMPOST SOBRE LA RENDA DE LES PERSONES FÍSQUES.

TEMA 29. CÀLCUL I CONFECCIÓ DE NÒMINES I ASSEGURANCES SOCIALS. INCAPACITAT TEMPORAL. LEGISLACIÓ

TEMA 30. EL SISTEMA DE LA SEGURETAT SOCIAL: FINS I CAMP D'APLICACIÓ. RÈGIMS DEL SISTEMA DE LA SEGURETAT SOCIAL. ENTITATS GESTORES I COL·LABORADORES.

TEMA 31. COTITZACIONS A LA SEGURETAT SOCIAL. CONTINGÈNCIES. TIPUS DE COTITZACIÓ. DETERMINACIÓ I CÀLCUL DE LES BASES DE COTITZACIÓ A LA SEGURETAT SOCIAL. DOCUMENTS DE COTITZACIÓ A LA SEGURETAT SOCIAL I LA SEVA TRAMITACIÓ.

TEMA 32. RELACIONS LABORALS: JORNADA I HORARI DE TREBALL. HORES EXTRAORDINÀRIES. CALENDARI LABORAL. DESCANS SETMANAL. DESCANS ANUAL. FESTIVITATS LABORALS. RÈGIM DE VACANCES. PERMISOS. CONDICIONS DE TREBALL.

TEMA 33. LES ORGANITZACIONS SINDICALS: ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ. ELS CONVENIS COL·LECTIUS. ÀMBIT. CONTINGUT. DURADA. LA REPRESENTACIÓ DELS TREBALLADORS A L'EMPRESA. LA VAGA. TANCAMENT PATRONAL. DRETS I OBLIGACIONS L'EMPRESARI I DE TREBALLADOR.

TEMA 34. EL DRET ADMINISTRATIU. FONTS. LA DIVISIÓ DELS PODERS. LA JERARQUIA DE LES NORMES. LES NORMES I LA SEVA PUBLICACIÓ

TEMA 35. ORGANITZACIÓ POLÍTICA I ADMINISTRATIVA: ADMINISTRACIÓ CENTRAL. COMUNITATS AUTÒNOMES. ADMINISTRACIÓ LOCAL. ORGANITZACIÓ DE LA UNIÓ EUROPEA.

TEMA 36. EL PRESSUPOST DE L'ESTAT: ASPECTES BÀSICS. ELEMENTS DEL PRESSUPOST. TIPUS. ELABORACIÓ. PROCÉS I PROCEDIMENT D'APROVACIÓ DEL PRESSUPOST

TEMA 37. EXECUCIÓ DEL PRESSUPOST: CONTRACTES TIPUS: CONTRACTACIÓ D'OBRES. CONTRACTACIÓ DE SUBMINISTRAMENTS. CONTRACTACIÓ DE SERVEIS.

TEMA 38. L'ACCÉS A LA FUNCIO PÚBLICA: PROVISIÓ DE LLOCS DE TREBALL. RELACIÓ DE LLOCS DE TREBALL. CONTRACTACIÓ DE PERSONAL al SERVEI DE LA ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES. SITUACIONS ADMINISTRATIVES.

TEMA 39. DRETS DELS FUNCIONARIS: REPRESENTACIÓ I NEGOCIACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA. DEURES, INCOMPATIBILITATS I RESPONSABILITATS DELS FUNCIONARIS PÚBLICS.

TEMA 40. PROCEDIMENT ADMINISTRATIU. PRINCIPIS. FASES DEL PROCEDIMENT. QUEIXES I RECLAMACIONS. RECURSOS: CLASSES. PROCEDIMENT CONTENCIÓS ADMINISTRATIU. PARTICIPACIÓ DE L'CIUTADÀ ENL'ADMINISTRACIÓ. OFICINES D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ.

TEMA 21

**IMPOSTOS A LES OPERACIONS DE COMPRAVENDA (II): REGLA DE PRORRATA.
EXEMPCIONS, DEDUCCIONS I DEVOLUCIONS A L'IMPOST SOBRE EL VALOR AFEGIT.
RÈGIMS ESPECIALS DE LIVA ALTRES IMPOSTOS INDIRECTES.**

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	1
2. IMPOSTOS A LES OPERACIONS DE COMPRAVENDA (II).....	2
3. REGLA DE PRORRATA.....	3
3.1. Prorrata general.....	4
3.2. Prorrata especial.....	5
4. EXEMPCIONS	8
5. DEDUCCIONS	9
6. DEVOLUCIONS A L'IMPOST SOBRE EL VALOR AFEGIT.....	11
7. RÈGIMS ESPECIALS DE L'IVA	12
7.1. Règim simplificat.....	13
7.2. Règim especial de criteri de caixa	13
7.3. Règim especial del recàrrec d'equivalència.....	14
7.4. Règim especial d'agricultura, ramaderia i pesca.....	14
7.5. Altres règims especials	15
8. ALTRES IMPOSTOS INDIRECTES	15
9. CONCLUSIÓ	20
10. BIBLIOGRAFIA.....	20
11. WEBGRAFIA.....	21

1. INTRODUCCIÓ

L'impost sobre el valor afegit és un tribut de naturalesa indirecta que recau sobre el consum i grava, en la forma i condicions previstes a la llei, el lliurament de béns i prestacions de serveis (efectuades per empresaris i professionals), les adquisicions intracomunitàries de béns, i les importacions de béns. El fet imposable és el lliurament de béns i prestacions de serveis (efectuades per empresaris i professionals), les adquisicions intracomunitàries de béns i les importacions de béns.

El fet imposable és el lliurament de béns i prestacions de serveis (efectuades per empresaris i professionals), les adquisicions intracomunitàries de béns i les importacions de béns.

L'impost s'aplica a la Península i les Illes Balears; queden, per tant, excloses de l'àmbit d'aplicació: Canàries i Ceuta i Melilla (en canvi, aquests territoris han establert els seus propis impostos indirectes).

L'IVA mai no és un cost per a l'empresari, només ho és per al consumidor final. Per això, es diu que l'IVA **és un impost neutral per a l'empresari**. Això vol dir que no importa el nombre de fases productives que tingui un producte, ja que el consumidor paga el mateix, el valor afegit.

El mecanisme fonamental de l'IVA és la **repercussió de l'IVA suportat per l'empresari**. La repercussió és el trasllat de la càrrega fiscal de l'impost. Així l'empresari, cada cop que ven a una altra empresa o a un consumidor, els cobra, a més de la mercaderia l'IVA corresponent. Aquest és l'IVA repercutit.

Quan un empresari compra un altre empresari, també li paga l'IVA; el primer en aquest cas, suporta l'IVA (IVA suportat), fins al moment en què pugui repercutir a un altre empresari que el compri a ell, o al consumidor final. En això consisteix la neutralitat de l'IVA, en què l'empresari sempre trasllada l'IVA deduït o restant de l'IVA repercutit l'IVA que ha suportat.

2. IMPOSTOS A LES OPERACIONS DE COMPRAVENDA (II).

Segons la Llei 27/1992, del 28 de desembre de l'IVA, el fet imposable de l'impost està compost per **lliuraments de béns i prestacions de serveis, adquisicions intracomunitàries i importacions de béns**.

Els lliuraments de béns i prestacions de serveis realitzats per empresaris i professionals a la seva activitat empresarial constitueixen el primer fet imposable de l'impost.

Evidentment, la Llei fa referència a donar alguna cosa a canvi d'un preu per això. Parlem d'operacions de compravenda.

Els lliuraments de béns els fan els empresaris.

Els béns no cal entendre'ls només com a sinònim d'objectes, ja que també s'hi inclouen els drets, ja que un dret també té valor patrimonial.

Per contra, les prestacions de serveis són tota mena d'activitats que realitzen els professionals anomenats (serveis culturals, d'oci, de restauració, d'estètica, de defensa legal, d'assessorament, de sanitat...).

Les **prestacions de serveis**, doncs, les fan els **professionals**.

Entre empresari i professional hi ha diferència, encara que tots dos puguin estar constituïts en empreses (una societat limitada o anònima) o ser empresari individual, etc., la llei de l'IVA defineix els últims per exclusió, dient que són els que fan l'exercici independent (no són assalariats d'altres) d'una professió o ofici, comunament són les anomenades «professionals liberals» (advocats, arquitectes, decoradors, enginyers, fisioterapeutes...).

Les adquisicions intracomunitàries de béns que fan els empresaris del nostre país, quan adquireixen o compren altres que tenen la seva empresa dins d'algun país que pertany a la UE també constitueixen un fet imposable de l'IVA.

Els serveis professionals es consideren prestats al país d'origen d'aquest professional, ja que s'esgoten quan es presten i no es poden traslladar.

Tot i que les adquisicions intracomunitàries només les poden fer els empresaris, hi ha una excepció: quan un particular compri un vehicle nou en un país de la UE, es considera que està fent una adquisició intracomunitària d'un bé, i dona origen a l'impost.

Les importacions de béns inclouen dues situacions:

- Quan una empresa espanyola compra una altra que està ubicada a qualsevol país que no pertanyi a la UE.
- Quan un particular espanyol compra a aquests mateixos països i vol introduir els béns a Espanya. Si no fos així, compraríem béns de consum, per exemple, a Suïssa, sense que tributéssim per consumir.

EN ECONOMIA	A L'IVA
COMPRES: <ul style="list-style-type: none"> • Importació: adquisició de béns a qualsevol país diferent del nostre 	COMPRES: <ul style="list-style-type: none"> • Importació: adquisició de béns a qualsevol país que no pertanyi a la UE. • Adquisició intracomunitària: adquisició de béns a qualsevol país que pertanyi a la UE
VENDES: <ul style="list-style-type: none"> • Exportació: venda o entregues de béns que fan els empresaris del nostre país a qualsevol altre. 	VENDES: <ul style="list-style-type: none"> • Lliurament intracomunitari: venda o entrega de béns que fan els empresaris del nostre país a un membre de la UE. • Exportació: venda o entrega de béns que fan els empresaris del nostre país a altres que estan establerts a un país que no pertanyi a la UE.

LIVA grava l'augment del valor que afegeix cada frase productiva a un bé des que una matèria primera, fins que s'aproxima o ven al consumidor final. És a dir, a cada fase productiva el bé surt de cada empresa amb un valor superior al d'entrada. Aquesta diferència és valor afegit al bé.

3. REGLA DE PRORRATA.

En el procés liquidatari de l'IVA, l'empresari o professional es poden deduir les quotes d'IVA suportades a les seves adquisicions. Quan l'empresari o professional realitza exclusivament operacions exemptes (és a dir, que no repercuteix IVA als seus clients), no ha de fer cap procés liquidatari i, per tant, l'IVA suportat no és deduïble, per la qual cosa entrarà a formar part del cost de les adquisicions.

El problema es planteja quan l'empresari o professional efectua simultàniament operacions subjectes (que donen dret a la deducció de l'IVA) i operacions exemptes o no subjectes (que no donen dret a la deducció de l'IVA).

En aquests casos, la llei ho resol a través de la Regla de Prorrata, que és un càlcul aritmètic destinat a determinar quin percentatge dins del total del negoci pertany a operacions subjectes, i prenent com a base el percentatge resultant, procedir a deduir idèntic percentatge del quotes d'IVA suportat.

El càlcul és el següent:

$$\text{Índex de prorrata} = \frac{\text{Vendes amb dret a deducció} \times 100}{\text{Vendes totals}}$$

En percentatge obtingut s'arrodonirà a la unitat superior.

Durant l'exercici i en cada període liquidatari, s'aplica com a prorrata provisional, la que es va obtenir sobre la base de les dades de l'exercici immediat anterior; a la darrera liquidació de l'any; amb les dades tancades de l'exercici es calcularà la prorrata definitiva i es procedirà a regularitzar totes les dades liquidades en períodes anteriors.

L'aplicació de la regla de prorrata és procedent en el cas que el subjecte passiu desenvolupi activitats empresarials o professionals en què efectui simultàniament lliuraments de béns i prestacions de serveis que originin el dret a la deducció i altres que no atribueixin aquest dret.

Hi ha, com a especialitat, la denominada Prorrata Especial, que se sol·licita voluntàriament. La prorrata especial s'aplicarà en els casos següents:

- Quan s'opti per aplicar-la en els terminis i la forma que es determini reglamentàriament.
- Quan el muntant total de les quotes deduïdes en un any natural per aplicació de la regla general excedeixi en un 20% de la que resultaria per aplicació de la regla de prorrata especial.

El subjecte passiu ha de portar una comptabilitat clara i determinant, mitjançant la qual es pugui establir, sens dubte, una relació directa entre les adquisicions, que es destinen a operacions amb dret a deducció i les que es destinen a operacions sense dret a deducció.

En aquests casos, s'opera de la manera següent:

L'IVA suportat a les adquisicions destinades a operacions subjectes es deduirà íntegrament.

L'IVA suportat a les adquisicions destinades a operacions exemptes o no subjectes no es deduirà.

L'IVA suportat a les adquisicions utilitzades de forma simultània en els dos tipus d'operacions anteriors, es deduirà, d'acord amb la regla de prorrata.

Els béns d'inversió s'hauran de regularitzar en els 4 exercicis següents al d'adquisició (o 9 següents, si es tracta d'immobles) quan entre l'índex de prorrata aplicat a l'any d'adquisició i l'índex de prorrata definitiva obtinguda a cadascun dels 4 o 9 anys següents, difereix en més de 10 punts. La regularització, en el cas que existís aquesta diferència, es faria aplicant la fórmula següent:

IVA deduïble a l'any de regularització - IVA deduïble a l'any inicial 5 ó 10 anys

Hi ha dues maneres d'aplicar la prorrata:

3.1. Prorrata general

El subjecte passiu es pot deduir un percentatge de les quotes suportades que determina el quocient, multiplicat per 100, resultant de la fracció següent, arrodonit per excés

- **Numerador:** volum total d'operacions que generen el dret de deducció.
- **Denominador:** volum total d'operacions fetes amb dret i sense dret a deducció.

Ambdós termes es calcularan per a l'any que correspongui, arrodonint-se per excés a la unitat superior.

Operacions que donen dret a deduir x 100	= Excés
Total operacions de l'exercici	

No s'inclouen ni al numerador ni al denominador, entre altres operacions:

- Quotes de l'IVA.
- Lliuraments i exportacions de béns d'inversió.
- Operacions immobiliàries o financeres que no constitueixin l'activitat habitual del subjecte passiu. Per al càlcul del percentatge de prorrata es prendrà en compte el volum total d'operacions de l'exercici i quines donen dret a deduir, però òbviament aquestes dades només les podem conèixer a 31 de desembre. Tot i això, l'IVA és un impost de liquidació periòdica, i s'han de presentar declaracions-liquidacions trimestrals, com a regla general, o mensuals, en el cas de grans empreses i exportadors. Com que en el moment de presentar aquestes liquidacions desconeixem les dades necessàries per calcular la prorrata, la llei preveu el procediment següent:
- S'aplica provisionalment el percentatge de prorrata definitiu de l'any anterior (prorrata provisional). Es pot sol·licitar un percentatge provisional diferent quan es produeixin circumstàncies que puguin alterar-lo significativament.

- A la darrera declaració-liquidació de l'impost corresponent a cada any natural, el subjecte passiu calcularà la prorrata definitiva de l'any i regularitzarà les deduccions practicades al llarg de l'exercici.

Exemple: Una empresa el percentatge de prorrata de la qual en l'exercici anterior va ser del 80%, ha realitzat en cadascun dels trimestres d'un determinat any les operacions següents:

	PRIMER TRIM.	SEGON TRIM.	TERCER TRIM.	QUART TRIM.
Vendes subjectes i no exemptes	4.000.000	3.000.000	5.000.000	6.000.000
Vendes subjectes i exemptes	1.100.000	2.000.000	400.000	500.000
IVA suportat compres totals	600.000	400.000	700.000	800.000

SOLUCIÓ:

Les liquidacions que realitzarà l'empresa els tres primers trimestres de l'any, tenint en compte la prorrata provisional del 80% de l'any anterior seran:

	PRIMER TRIM.	SEGON TRIM.	TERCER TRIM.
IVA repercutit (21%)	840.000	630.000	1.050.000
IVA Suportat deduïble (80%)	480.000	320.000	560.000
A Ingressar	360.000	310.000	490.000

Tenint en compte les vendes realitzades al quart trimestre tenim unes vendes totals durant aquest any subjectes a IVA de (4.000.000 + 3.000.000 + 5.000.000 + 6.000.000 = 18.000.000), sent les vendes totals de la empresa aquests 18.000.000 més les vendes no subjectes a IVA que han estat (1.100.000 + 2.000.000 + 400.000 + 500.000 = 4.000.000). D'aquesta manera les vendes totals de l'empresa durant l'any han estat 18.000.000 + 4.000.000 = 22.000.000, cosa que dona lloc a una prorrata definitiva, que obtenim aplicant la fórmula següent:

$$\text{PRORRATA DEFINITIVA} = \frac{\text{OPERACIONES CON DERECHO A DEDUCCIÓN}}{\text{TOTAL DE VENTAS}} = \frac{18.000.000}{22.000.000} = 0,8181 \times 100 = 81,81 \%$$

Arrodonim al nombre enter superior més proper que és un **82%** que serà la prorrata definitiva que hauríem d'haver aplicat aquest any.

Procedim a fer els ajustaments pertinents, ja que podríem haver-nos deduït un **82%** de l'IVA suportat en comptes del 80% que hem aplicat, cosa que donarà un ajustament positiu a l'IVA a favor nostre.

TRIMESTRE	IVA suportat al 80%	IVA suportat al 82%	DIFERÈNCIA (AJUST +)
1r	480.000	492.000	+ 12.000
2n	320.000	328.000	+ 8.000
3r	560.000	574.000	+14.000
4t	640.000	656.000	+ 16.000
TOTAL			+ 50.000

3.2. Prorrata especial

Consisteix que les quotes suportades en l'adquisició o importació de béns i serveis utilitzats exclusivament en la realització d'operacions que donen dret a deduir, es poden deduir íntegrament, mentre que no

podran ser objecte de deducció les quotes suportades en l'adquisició i la importació de béns i serveis utilitzats en la realització d'operacions que no donen dret a deduir. Quan aquests béns i serveis s'utilitzen indistintament per a la realització d'ambdues operacions s'aplicarà la prorrata general.

Aquesta regla de prorrata es caracteritza, per tant, per perseguir la deducció exacta de les quotes suportades segons l'ús que es doni als béns i serveis adquirits o importats.

La prorrata especial s'aplicarà:

- Quan els subjectes passius optin per ella. L'opció es formularà al mes de novembre de l'any anterior al que hagi de tenir efecte o, si escau, dins del mes següent al començament de les activitats, davant de la delegació de l'AEAT que correspongui al domicili fiscal del subjecte passiu.
- Quan el muntant total de les quotes deduïbles en un any natural per aplicació de la prorrata general excedeixi un 10% del que resultaria per aplicació de la prorrata especial.

La prorrata general és més senzilla, però alhora menys perfecta, per la qual cosa pot suposar una deducció de les quotes que reporti un avantatge o un desavantatge per al contribuent. Si es veu perjudicat, haurà d'assumir el perjudici, ja que va poder optar per la prorrata especial. Però si el perjudici és per a la Hisenda pública, en excedir en un 10% l'import de les quotes deduïbles per aplicació de la prorrata general sobre el qual hauria resultat d'aplicar la prorrata especial, aleshores serà d'aplicació obligatòria la prorrata especial. D'aquesta manera, el Tresor limita el perjudici, assumint-lo només quan no supera el 10%.

EXEMPLE: Un subjecte passiu realitza dues activitats:

- **Activitat 1:**origina el dret a deduir la totalitat de les quotes suportades. Vendes efectuades per import de 4.000 euros; IVA suportat, 200 euros.
- **Activitat 2:**no origina el dret a deduir les quotes suportades. Vendes efectuades per un import de 1.000 euros; IVA suportat, 200 euros.

L'IVA suportat en operacions comunes a totes dues activitats és de 400 euros.

SOLUCIÓ

Prorrata general:	800 x 80% = 640
Prorrata especial:	
Activitat 1	200
Activitat 2	0
Quotes comunes (400x80%)	320
Total deduïble	520
Comparació	
Prorrata general	640
Prorrata especial	520
L'excés puja a 120 (640-520), superior al 10% de 520 (52). S'aplicarà la regla de prorrata especial.	

Quan una entitat en règim de prorrata adquireixi béns d'inversió haurà de regularitzar les quotes deduïdes en l'any de l'adquisició durant els quatre anys naturals següents o nou anys si es tracta d'immobles.

Es consideren béns d'inversió els béns corporals, mobles, semovents o immobles que per la seva naturalesa i funció estan destinats a ser utilitzats per un període superior a un any i qualsevol altre bé el valor d'adquisició del qual no sigui inferior a 3.005,06 euros. En qualsevol cas, no tenen la condició de béns d'inversió els accessoris i peces de recanvi, les execucions d'obra, els envasos i embalatges o les robes utilitzades per al treball.

La regularització només procedirà si:

- La prorrata definitiva de l'any de la inversió i la de l'any de regularització difereixen en més de 10 punts percentuals.

- L'any d'adquisició dels béns es realitzen exclusivament operacions que originin el dret a deducció o no originin aquest dret i posteriorment es modifiqui aquesta situació.

La regularització de les deduccions inicials es practicarà de la manera següent:

- 1r Es calcula el percentatge de deducció definitiva de l'exercici de la regularització i es compara amb la prorrata aplicada a l'any de la inversió.
- 2n Si la diferència és superior a 10 punts percentuals, calcularem la quota que s'hagués pogut deduir si hagués adquirit el bé en l'exercici de regularització.
- 3r De la referida quota en restarem la quota que efectivament es va deduir l'any de l'adquisició.
- 4t La quantia resultant es dividirà per 5 o per 10 si es tracta d'un immoble. El quocient resultant serà la quantitat a ingressar o a deduir complementària.

EXEMPLE: L'exercici 2012 s'adquireix una maquinària el segon trimestre per un import de 100.000 euros. Quota d'IVA suportada de 16.000 euros. Prorrata definitiva any 2011: 59%.

Les prorrates definitives han estat: 2012, 70%; 2013, 85%; 2014, 61%; 2015, 40%, i 2016, 60%.

SOLUCIÓ

Any 2012: any de la inversió:	
IVA suportat deduïble en el moment de l'adquisició (segon trimestre 2012): $(100.000 \times 16\% \times 59\%)$	9.440
Coneguda la prorrata definitiva de l'exercici, resulta una quantia deduïble el 2012: $(16.000 \times 70\%)$	11.200
Deducció complementària	1.760
Any 2013: En aquest exercici es produeix una diferència superior als 10 punts percentuals (85% - 70%), per la qual cosa cal regularitzar:	
Quantia deduïble l'any de la inversió: $(16.000 \times 70\%)$	11.200
Quantia deduïble l'any de la regularització: $(16.000 \times 85\%)$	13.600
Deducció complementària: $(11.200 - 13.600)/5$	480
Any 2014: No és procedent regularitzar perquè no hi ha una diferència de més de 10 punts (70%-61%)	
Any 2015: Procedeix la regularització perquè la diferència és superior a 10 punts percentuals (70% - 40%)	
Quantia deduïble a l'any de la inversió: $(16.000 \times 70\%)$	11.200
Quantia deduïble a l'any de la regularització: $(16.000 \times 40\%)$	6.400
Ingrés complementari: $(11.200 - 6.400)/5$	960
Any 2016: No escau regularitzar. La diferència (70%-60%) no difereix en més de 10 punts percentuals	

Si el subjecte passiu transmet els béns d'inversió durant el període de regularització, caldrà fer una regularització per tot el període que quedi pendent d'acord amb les regles següents:

- Transmissió subjecta i no exempta. La prorrata dels anys que quedin per regularitzar i la de l'any en què s'efectua la transmissió és del 100%. Ara bé, la deducció complementària que es pugui practicar no pot excedir la quota repercutida en la transmissió del bé.
- Transmissió subjecta i exempta. La prorrata de l'any en què es transmet i la dels anys pendents de regularitzar serà del 0%.

EXEMPLE: Continuant amb l'exemple anterior, el bé d'inversió s'aliena l'any 2015 tenint en compte:

- L'alienació està subjecta i no exempta, i l'IVA es repercuteix per un import de 2.000 euros.
- La transmissió està subjecta i no exempta, i es repercuteix IVA per import de 1.500 euros.
- La transmissió és exempta de l'IVA.

SOLUCIÓ

- La prorrata dels anys pendents i l'any de la transmissió serà del 100%. Anys pendents: 2015 i 2016.
- La prorrata de l'any en què s'aliena i la resta serà del 100%. Anys pendents: 2015 i 2016.
- La prorrata de l'any en què es transmet i les pendents de regularitzar serà del 0%. Anys pendents: 2015 i 2016.

4. EXEMPCIONS

Una exempció fiscal és la situació en què la llei fixa o determina les activitats que, havent de ser gravades per l'impost, queden exemptes del gravamen per determinades circumstàncies de política fiscal, com pot ser reduir aquest impost en serveis i béns considerats bàsics per al ciutadà, i així fer-los més assequibles. Aquestes activitats es denominen a la Llei 37/1992, de 28 desembre, de l'IVA operacions exemptes. Això vol dir des del punt de vista del consumidor, que per aquests béns o serveis no es paga IVA.

Es recullen, en aquest quadre, agrupades per activitats les operacions exemptes, encara que no estan totes les establertes per la Llei:

TIPUS D'ACTIVITAT	OPERACIONS EXEMPTES
COMUNICACIÓ	Tots els serveis prestats pel proveïdor de servei postal universal i que responguin a l'obligació de servei postal universal, i no només els serveis que hagin estat reservats a aquest operador.
SANITAT	<ul style="list-style-type: none"> • Serveis d'hospitalització o assistència sanitària i mèdica. • Serveis de psicòlogues, logopedes, òptics i altres diplomats a centres oficials, reconeguts per l'administració. • Prestacions d'estomatòlegs, odontòlegs, mecànics, dentistes, protètics dentals. • Transport de malalts o ferits.
PROTECCIÓ DE LA INFÀNCIA I LA JOVENTUT	<ul style="list-style-type: none"> • Rehabilitació de nens i joves. • Custòdia i atenció a nens menors de 6 anys. • Realització de cursos, excursions, campaments, viatges a menors de 25 anys.
ASSISTÈNCIA A LA TERCERA EDAT	També inclou assistència a persones amb discapacitat, refugiats, alcohòlics i toxicòmans.
EDUCACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> • Escolar, universitària, postgrau, idiomes i reciclatge professional. • Prestació de serveis d'autoescoles de conductors per als permisos A i B
CULTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Entrades a museus, galeries d'art, pinacoteques, parcs zoològics... • Representacions teatrals, musicals, audiovisuals, coreografies i cinematogràfiques.
FINANCES	<ul style="list-style-type: none"> • Operacions d'assegurança, reassegurança i capitalització. • Lliurament d'efectes timbrats. • Dipòsits en comptes corrents i estalvi. • Concessió de crèdits i préstecs. • Girs, xecs i pagarés.
BÉNS IMMOBLES	<ul style="list-style-type: none"> • Lliuraments de terrenys rústics i no edificables. • Els segons i posteriors lliuraments d'edificacions. • Arrendaments d'habitatge.
JOCS DE ATZAR	Loteries i Apostes de l'Estat, de l'ONCE.
ALTRES	Drets d'autor.

L'exempció ho és només per al consumidor. El professional o empresari fa adquisicions a altres empresaris als quals abona l'IVA (IVA suportat). En el cas de dentista que presta els seus serveis, el dentista ha de comprar material quirúrgic, mèdic, mobiliari, etc., pel qual paga al proveïdor l'IVA. Si l'operació no fos exempta, el dentista compensaria l'IVA que va suportar amb el que repercutiria al consumidor, però en no abonar-lo el consumidor pot passar que:

- L'empresari o professional ha de <<carregar>> amb l'impost pagat. S'anomena exempció limitada.
- En altres casos, la Hisenda Pública torna tot l'import de l'IVA suportat per l'empresari. S'anomena exempció plena.

Seria el cas d'empreses que venen béns a les Canàries, Ceuta o Melilla o a països que no pertanyen a la Unió Europea, ja que en les vendes no poden cobrar l'IVA, encara que sí que ho hagin suportat.

La llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'IVA estableix clarament quines són les activitats següents:

- Operacions subjectes a l'impost són aquelles en què es compleix el fet imposable de l'IVA.
- Operacions exemptes de l'IVA, són les activitats en què es compleix plenament el fet imposable, malgrat això, el legislador les eximeix de l'impost.
- Operacions no subjectes a l'IVA són les operacions en què falta algun requisit del fet imposable, de manera que en no donar-se plenament, no fa l'impost.

El legislador vol que no hi hagi dubtes sobre les operacions subjectes a l'IVA i per exclusió i de manera detallada, estableix les que no ho estan.

Són operacions **no subjectes**:

- La transmissió d'un conjunt d'elements corporals i, si escau, incorporals que, formant part del patrimoni empresarial o professional del subjecte passiu, constitueixen una unitat econòmica autònoma capaç de desenvolupar una activitat empresarial o professional que els seus propis mitjans, independentment que aquestes transmissions se'ls apliquin altres tributs.
- Lliuraments gratuïts de mostres de mercaderies sense valor comercial estimable, per promocionar les activitats empresarials o professionals i les prestacions de serveis gratuïtes amb fins de promoció.
- Lliuraments sense contraprestació d'impresos o objectes publicitaris sense valor comercial intrínsec i en què figurin de manera indeleble la menció publicitària.
- Serveis prestats per persones físiques en règim de dependència, derivat de relacions administratives o laborals.
- Els serveis prestats a les cooperatives de treball associats pels seus socis.
- Lliuraments de béns i prestacions de serveis realitzats directament per ens públics sense contraprestació o mitjançant contraprestació de naturalesa tributària.
- Els lliuraments de diners a títol de pagament.

5. DEDUCCIONS

Podríem dir que les deduccions **són l'eix central de l'impost**. Les deduccions funcionen de la següent manera:

A cada fase de la producció o distribució l'empresari o professional cobra al seu client l'IVA que corresponen al preu a què ven el bé o el servei (IVA repercutit). Quan presenta a la Hisenda Pública la corresponent declaració liquidació dedueix o resta de l'IVA que ha repercutit i que ha de tornar al Tresor, l'IVA que aquest subjecte passiu va suportar quan els va comprar per desenvolupar la seva activitat uns béns o serveis, per exemple, les matèries primeres, els serveis, els elements d'immobilitzat. D'aquesta manera, només heu d'ingressar la diferència entre l'IVA repercutit del client i l'IVA suportat a les vostres compres.

És així com es compleix la neutralitat de l'impost per al subjecte passiu.

En principi, podríem pensar que tot l'IVA que suporten els empresaris i professionals a les compres es pot deduir l'IVA repercutit; això no és així.

Les deduccions tenen unes limitacions, ja que el legislador pretén que només es dedueixi lògicament, l'IVA de les compres de béns i serveis que es van utilitzar exclusivament a l'activitat empresarial o professional.

Certes operacions, encara que siguin de béns que s'utilitzaran per a les activitats empresarials o professionals, les operacions exemptes limitades no donen dret a la deducció.

La **regla general** a les deduccions és que el dret a la deducció s'aplica a les quotes suportades pel conjunt de béns i serveis que s'utilitzen en l'activitat empresarial o professional.

Un requisit d'aquesta regla general és que aquests béns estiguin directament i exclusivament dedicats a l'activitat. La Llei creu que no compleixen aquesta condició els següents:

- Els béns que habitualment es destinin de manera alternativa o simultània a l'activitat empresarial o professional i a d'altres de diferents (privades, personals, d'oci del subjecte passiu).
- Els béns o drets que no figurin a la comptabilitat o registres oficials de l'activitat del subjecte passiu.
- Els béns destinats a satisfer necessitats personals o particulars del subjecte passiu, dels seus familiars o empleats, llevat de:
 - Els béns destinats a l'allotjament gratuït als locals de l'empresa del personal encarregat de vigilància i seguretat.
 - Els serveis econòmics i socioculturals del personal al servei de l'activitat.

Hi ha determinats béns adquirits pel subjecte passiu que constitueixen l'excepció a aquesta regla general de la deducció.

BÉNS AMB DRET A DEDUCCIÓ	NO DONEN DRET A DEDUIR
<p>Béns d'inversió: són els béns corporals mobles, semovents o immobles que per la seva naturalesa estan destinats a ser utilitzats com a instrument de treball o mitjans d'explotació per un temps superior a un any.</p> <p>Per exemple, un taulell frigorífic en un supermercat, o una caixa registradora amb el moble corresponent.</p>	<p>Béns que no són inversió:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accessoris i peces de recanvi dels béns d'inversió. • Obres per reparar els béns d'inversió. • Envasos i embalatges. • Vestuari de treball. • Qualsevol bé adquirit i el valor del qual sigui inferior a 3.005,06€
<p>Vehicles usats a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transport de viatgers, mitjançant preus. • Per ensenyar conductors o pilots, a canvi d'un preu. • Els usats en desplaçaments professionals de representants o agents comercials. • Els usats en vigilància. • Els vehicles mixtos usats en transports de mercaderies. No es consideren com a tals els vehicles tipus ranxera o station wagon. • Els usats pels seus fabricants per fer proves o assaigs. 	<p>Els vehicles automòbils es presumeix que només estan afectes a l'activitat del subjecte passiu en un 50%, que és la deducció que es pot fer per la seva compra, llevat que es provi el contrari.</p>
<p>Viatges: si es consideren despeses deduïbles a l'IRPF, també es poden deduir a l'IVA.</p>	<p>No es dedueixen les quotes per serveis de desplaçaments o viatges, despeses de manutenció o estada del subjecte passiu o del personal, encara que estiguin relacionats amb l'activitat.</p>

Aliments i espectacles.	No es dedueix l'adquisició pel subjecte passiu d'aliments, tabac, begudes espectacles o activitats recreatives.
Joiès i objectes: són deduïbles els objectes que no estiguin inclosos a la columna de la dreta.	No es dedueixen les joies, joies, pedres precioses (diamant, robí, safir, maragda, aiguamarina, òpal i turquesa) perles, objectes elaborats amb or platí, obres d'art, antiguitats o objectes de col·lecció.
Atencions a clients: No es consideren atencions en mostres gratuïtes i els objectes de valor escàs, llevat que es tracti d'una empresa publicitària.	No són deduïbles les atencions destinades a clients, assalariats o terceres persones.

Requisits perquè el subjecte passiu pugui aplicar la deducció:

- Que presenti un document que justifiqui l'adquisició i el valor del bé (factura original, o si escau, justificant comptable).
- Que ho presenti en el termini previst

6. DEVOLUCIONS A L'IMPOST SOBRE EL VALOR AFEGIT.

Els subjectes passius les quotes suportades dels quals excedeixen de les quotes repercutides tenen a favor seu un crèdit davant de la Hisenda pública, que es pot traslladar a les declaracions-liquidacions següents per compensar el seu import amb la quota a ingressar resultant d'aquelles, sempre que no hi haguessin transcorregut quatre anys. Això no obstant, el sistema de compensació pot resultar insuficient per a determinats subjectes passius, quan la quantia de les quotes suportades excedeixi contínuament la quantia de les quotes repercutides. En aquest cas, procedirà la devolució de les quotes suportades en excés.

Els subjectes passius que no hagin pogut efectuar les deduccions originades en un període de liquidació, per excedir contínuament les quotes suportades de les quotes repercutides, tenen dret a sol·licitar la devolució del saldo existent a favor seu a 31 de desembre de cada any.

La sol·licitud es formularà mitjançant la declaració liquidació corresponent a l'últim període de liquidació de l'any, és a dir, cal esperar a la finalització de l'exercici.

Els subjectes passius inscrits al registre de devolucions mensuals poden sol·licitar la devolució del saldo a favor seu existent al final de cada període de liquidació. En cas d'exercir l'opció per aquest procediment, el període de liquidació coincidirà amb el mes natural, amb independència del seu volum d'operacions.

Els subjectes passius exportadors poden sol·licitar la devolució de les quotes suportades en excés en cada període de liquidació sense necessitat d'esperar a la finalització de l'exercici. Per això han de:

- Sol·licitar la inscripció al Registre d'Exportadors i altres Operadors Econòmics.
- Haver realitzat les operacions següents:
 - Exportacions i operacions assimilades a exportacions exemptes.
 - Entregues intracomunitàries exemptes.
 - Prestacions de serveis exemptes per incloure's a la base imposable de les importacions.
 - Vendes a distància subjectes a l'Estat membre de destinació.

Ara bé, la devolució no arriba a la totalitat de l'excés, sinó que es limita al resultat d'aplicar el tipus impositiu general sobre l'import total de les operacions esmentades realitzades en el període.

Els viatgers podran deduir les quotes suportades a les adquisicions de béns, mitjançant l'oportuna sol·licitud de devolució. L'exempció en el règim de viatgers es fa a través del sistema de reemborsament de les quotes suportades.

Devolucions a empresaris o professionals establerts al TAI corresponents a quotes suportades per operacions efectuades en altres països de la UE

Com a conseqüència de la incorporació a la normativa interna de la Directiva 2008/9/CE del Consell, de 12 de febrer de 2008, s'introdueix un nou article 117 bis a la Llei de l'IVA, per tal de reduir les càrregues administratives per als contribuents per l'impost.

Els empresaris o professionals que estiguin establerts al territori d'aplicació de l'impost poden sol·licitar la devolució de les quotes suportades per adquisicions o importacions de béns o serveis efectuades a la Comunitat, a excepció de les realitzades en aquest territori, mitjançant la presentació per via electrònica d'una sol·licitud a través dels models disposats a aquest efecte a la pàgina web de l'Agència Estatal d'Administració Tributària.

La recepció i la tramitació d'aquesta sol·licitud es durà a terme a través del procediment que s'estableixi per reglament.

Per al règim especial de devolució a no establerts, però establerts a la UE, les Canàries, Ceuta o Melilla, aquests empresaris poden sol·licitar la devolució de les quotes suportades al TAI, d'acord amb els terminis i el procediment que s'estableixin reglamentàriament.

Els requisits que han de complir són:

- Presentar la sol·licitud de devolució per via electrònica a través del portal electrònic disposat a aquest efecte per l'Estat membre on estiguin establerts.
- Complir amb la totalitat dels requisits i limitacions establerts a la llei per a l'exercici del dret a la deducció, en particular, els continguts als articles 95 i 96 d'aquesta.
- Destinar els béns adquirits o importats o els serveis dels quals hagin estat destinataris al TAI a la realització d'operacions que originin el dret a deduir d'acord amb la normativa vigent a l'Estat membre on estiguin establerts i en funció del percentatge de deducció aplicable a aquest Estat.

L'Administració tributària pot exigir als sol·licitants, a l'Administració tributària de l'Estat membre d'establiment o a tercers l'aportació de la informació i els justificants necessaris per poder apreciar el fonament devolució sol·licitada i per determinar-ne l'import correcta.

En el règim especial de devolucions a determinats empresaris o professionals no establerts al territori d'aplicació de l'impost, ni a la Comunitat, illes Canàries, Ceuta o Melilla podran sol·licitar la devolució de les quotes de l'impost sobre el valor afegit que hagin suportat per les adquisicions o importacions i d'acord amb el procediment que s'estableixi reglamentàriament, sense més especialitats que les que s'indiquen a continuació:

- Els sol·licitants hauran de nomenar amb caràcter previ un representant que sigui resident al TAI que haurà de complir les obligacions formals o de procediment corresponents i que respondrà solidàriament amb aquells en els casos de devolució
- Hauran d'estar establerts en un Estat en què hi hagi reciprocitat de tracte.

Si al final de l'exercici econòmic, és a dir, al 303 del quart trimestre, finalment es decideix la devolució, hem d'estar segurs que les vies de comunicació amb Hisenda són les correctes. Cal verificar que l'adreça fiscal està actualitzada i en el cas de les societats limitades que hagin estat incloses al sistema de notificacions telemàtiques, disposar d'un certificat digital. Hisenda previsiblement contestarà aquesta sol·licitud de devolució, per dir si ens torna la quantitat directament, si ho compensa amb altres deutes que tinguem o si sol·licita una revisió. No respondre a les vostres notificacions pot suposar una sanció. Hisenda pot trigar de 6 a 8 mesos a fer efectiva la devolució, o fins i tot l'any següent.

Per regla general, la devolució d'IVA no es podrà sol·licitar fins a final d'any, però hem de tenir en compte que des de l'any 2009 hi ha un sistema al qual totes les empreses es poden acollir voluntàriament, que és el de sol·licitar la devolució d'IVA mensualment, sense necessitat d'esperar que s'acabi l'exercici fiscal. Per això cal acollir-se al sistema de devolució mensual al novembre de l'any anterior al que volem que tingui efecte. El gran inconvenient és que si surt a pagar, igualment haurem d'abonar la quantitat mensual.

7. RÈGIMS ESPECIALS DE L'IVA

Juntament amb el règim general de l'IVA, coexisteixen una sèrie de règims especials que tenen per objecte facilitar el compliment de les obligacions formals de l'impost a subjectes passius que, o bé compten amb mitjans administratius escassos, o bé pertanyen a sectors econòmics amb característiques especials.

Règims especials

- Règim simplificat
- Règim especial del criteri de caixa
- Règim especial del recàrrec d'equivalència
- Règim especial d'agricultura, ramaderia i pesca
- Règim especial dels béns usats, objectes d'art, antiguitats.
- Règim especial de les agències de viatges
- Règim especial aplicable a les operacions amb or d'inversió
- Règim especial aplicable als serveis prestats per via electrònica
- Règim especial del grup d'entitats

7.1. Règim simplificat

És un règim especial que es caracteritza perquè la liquidació de IIVA no es fa per IIVA repercutit menys IIVA suportat, sinó en funció d'una de les quantitats econòmiques fixes (anomenades **mòduls**) establertes per Hisenda per a cada activitat que es desenvolupi.

El règim simplificat s'aplica als empresaris, professionals i les persones físiques que, entre altres condicions, realitzin qualsevol de les **activitats** incloses a l'Ordre ministerial que regula aquest règim i que no superin el volum **d'ingressos** i de **despeses** establerts a la mateixa Ordre .

Modalitat	Model	Termini de presentació
Declaració ordinària: els tres primers trimestres	303	De l'1 al 20 del mes següent al trimestre que es liquida.
Declaració final: quart trimestre	303	Durant els 30 primers dies del mes de gener.
Resum anual	390	Es presenta de l'1 al 30 de gener.

Declaracions trimestrals

Per calcular la quantitat a ingressar trimestralment, una Ordre ministerial fixa per als mòduls aplicables a cada activitat la quantitat que cal pagar per cada mòdul.

La quantia dels mòduls es calcula multiplicant la quantitat econòmica assignada a cada mòdul pel nombre d'unitats utilitzades en l'activitat, i la suma dels mòduls s'anomena quota meritada per operacions corrents.

El subjecte passiu efectuarà tres ingressos, que es calculen aplicant un percentatge específic per a cada activitat sobre la quota meritada per operacions corrents.

Declaració del quart trimestre

1. Tres primers trimestres. Càlcul de la quota meritada per operacions corrents. Es calcula l'import total dels mòduls com ja hem explicat anteriorment.

2. Càlcul de la quota suportada per operacions corrents. La quota suportada per operacions corrents és la suma de:

- Les quotes suportades a les compres de l'exercici.
- L'1% de l'import de les quotes meritades per operacions corrents en concepte de quotes suportades de justificació difícil.

3. Quart trimestre. Quota derivada del règim simplificat. La quota anual derivada del règim simplificat es calcula al final de l'exercici i serà la més gran de les dues quantitats següents:

- La diferència entre la quota meritada i la quota suportada per operacions corrents:
- La quota mínima resultant d'aplicar el percentatge que fixa l'Ordre ministerial.

7.2. Règim especial de criteri de caixa

És un règim voluntari al qual es poden acollir els empresaris i els professionals en presentar la declaració de començament d'activitat o el mes de desembre de l'any anterior al de començament de l'aplicació.

Poden acollir-se a aquest règim especial els subjectes passius amb un volum d'operacions inferior a 2 milions d'euros anuals.

Queden exclosos els subjectes passius els cobraments dels quals en efectiu respecte d'un mateix destinatari durant l'any natural superin els 100.000 euros.

El règim especial es pot aplicar a totes les operacions realitzades al territori d'aplicació de l'impost, i queden excloses les acollides a algun règim especial, les intracomunitàries i les exportacions i importacions.

- Les factures expedides contindran la menció "Règim especial del criteri de caixa".
- Al llibre registre de factures expedides s'ha d'incloure la informació següent.
 1. La data de cobrament i el seu import.
 2. El compte bancari

Els subjectes passius que rebin una factura en aquest règim especial estan obligats a incloure al seu llibre registre les factures rebudes les dates de cobrament i el número de compte bancari o el mitjà de cobrament.

Bàsicament, aquest règim consisteix que només s'ingressarà l'IVA de les factures cobrades i es podrà deduir l'IVA de les factures pagades.

A. IVA Repercutit

L'impost es meritara en el moment del cobrament, ja sigui total o parcial de l'import percebut.

B. IVA Suportat deduïble

Les quotes suportades es poden deduir en el moment del pagament total o parcial del preu dels imports satisfets o, si no s'ha produït, el 31 de desembre de l'any immediat posterior a aquell en què s'hagi realitzat l'operació.

C. Deducció pels destinataris de les operacions del règim especial

Els subjectes passius no acollits a aquest règim, però que siguin destinataris de les operacions incloses en aquest, no podran deduir les quotes suportades que no hagin pagat totalment o parcialment aquestes.

7.3. Règim especial del recàrrec d'equivalència.

És un règim obligatori aplicable exclusivament a les operacions de compravenda realitzades per **comerciants minoristes que siguin persones físiques**.

Requisits:

- Realitzin lliuraments de béns mobles o semovents sense haver-los sotmès a procés de transformació.
- Que la suma dels lliuraments realitzats a clients finals superi el 80% del total dels lliuraments realitzats.

Quan el proveïdor envia mercaderies a comerciants detallistes inclosos en aquest règim, repercuteixen a la mateixa factura de l'IVA i un recàrrec especial, però de manera separada.

El recàrrec d'equivalència ho declara i l'ingressen, juntament amb l'IVA, els proveïdors.

Es deu:

- Acreditar davant dels seus proveïdors el fet d'estar sotmesos al règim especial.
- Expedir factura quan el destinatari de l'operació sigui empresari, o quan així ho exigeixi.

7.4. Règim especial d'agricultura, ramaderia i pesca

És un règim **voluntari** aplicable als titulars d'explotacions agrícoles, forestals, ramaderies o pesqueres que compleixin les condicions següents:

- Que siguin **persones físiques**.
- Que l'any anterior no hagin facturat més de **300.000€**.

Els empresaris inclosos en aquest règim no tenen l'obligació de repercutir ni ingressar l'IVA per les vendes dels productes obtinguts a les seves exploracions, així com pel lliurament de béns d'inversió utilitzats a la seva activitat que no siguin immobles. Com a conseqüència, no poden deduir les quotes suportades a les seves adquisicions. Per no poder deduir l'IVA suportat a les seves adquisicions, tenen dret a obtenir compensació cada vegada que venguin els seus productes. Aquesta compensació és deduïble per a l'empresari que la paga.

La compensació és la quantitat resultant d'aplicar a la base aquests percentatges:

Activitats agrícoles o forestals	12%
Activitats ramaderes o pesqueres	10, 50%

La base de la compensació és el **preu de venda dels productes**, sense incloure els tributs indirectes ni les despeses accessòries, com ara transports i embalatges, carregats separatament al comprador.

Els subjectes passius que hagin pagat les compensacions **poden deduir-ne l'import** i, per això, han de tenir el rebut del pagament de la compensació signat pels venedors, que constitueix el **justificant** de l'operació.

Obligacions

- Sol·licitar el NIF
- Presentar declaració de començament, modificació o cessament d'activitats. Model 037.
- Portar un llibre registre on s'annotin les operacions del règim especial.

7.5. Altres règims especials

Resta de règims especials de l'IVA	
Règim especial dels béns usats, objectes d'art	<ul style="list-style-type: none"> • S'aplica als revenedors de béns usats • Es caracteritza per una manera especial de determinar la base imposable per calcular l'IVA • Es calcula de la manera següent: Preu de venda (IVA inclòs) – Preu de compra (IVA inclòs) • Els subjectes passius tenen la possibilitat d'aplicar el règim general o l'especial
Règim especial de les agències de viatges	<ul style="list-style-type: none"> • És un règim obligatori • La forma de calcular la base imposable, entesa com el marge brut que té l'agència de viatges • Les agències poden optar per determinar la base, bé operació a operació, o bé de forma global per a cada període
Règim especial de les operacions amb or d'inversió	<ul style="list-style-type: none"> • Aquest règim especial consisteix en l'exempció de l'IVA per als lliuraments i les adquisicions d'or d'inversió • És una exempció limitada • És un règim obligatori a què es pot renunciar si es compleixen els requisits que regula el règim
Règim especial aplicable als serveis prestats per via electrònica	<ul style="list-style-type: none"> • Poden acollir-se a aquest règim especial els empresaris i professionals no establerts a la Unió Europea • Aquest règim s'aplicarà a tots els serveis prestats a la Unió Europea per via electrònica
Règim especial del grup d'entitats	<ul style="list-style-type: none"> • Podeu aplicar els empresaris o professionals que formen part d'un grup d'entitats. • Entitat dominant és la que té participació directa o indirecta, almenys, el 50%

8. ALTRES IMPOSTOS INDIRECTES

Hi ha diferents tipus d'impostos i maneres de classificar-los segons la seva naturalesa, encara que la més comuna és distingir entre impostos directes i indirectes. La divisió obeeix al fet imposable que graven, és a dir, l'acció o la possessió sobre el qual s'apliquen.

Els impostos indirectes s'apliquen sobre una manifestació indirecta de la capacitat econòmica i graven la producció, el trànsit o el consum. La característica principal dels impostos indirectes és que, al contrari que els directes, no depenen de les característiques personals del contribuent, sinó del producte en si. És a dir, no repercuteixen directament sobre la renda del contribuent, sinó sobre el consum que faci.

En aquest sentit, els impostos indirectes gravaran principalment el consum, de manera que els pagarem en comprar un bé o fer servir un servei, per exemple. Això és el que passa amb l'IVA, l'impost indirecte per excel·lència, però no l'únic.

Més enllà que l'IVA és una de les fonts de finançament principals de l'Estat i que altres tributs indirectes serveixen per augmentar la recaptació dels ajuntaments, des de l'Agència Tributària expliquen el perquè de l'existència d'aquests impostos. En aquest sentit, justifica la seva creació per la consideració que el consum d'aquests béns sobre els quals s'aplica l'impost genera una sèrie de costos socials, cosa certa en casos com els impostos sobre el tabac o l'alcohol, però no tant amb el IVA general.

IVA

L'IVA o Impost sobre el Valor Afegit és l'impost indirecte més conegut i potser el que exposa millor en què consisteixen aquest tipus de tributs. L'IVA grava els actes de consum i està finançat pel consumidor final, ja que hi recau el pagament de l'impost. És un impost regressiu, ja que no es cobra a tots els ciutadans de la mateixa manera.

El funcionament de l'IVA és relativament senzill: cadascuna de les empreses de la cadena de producció d'un article o la concessió d'un servei afegeix l'IVA per participar-hi i és el consumidor final qui ha de fer front al valor agregat. Les empreses després es poden reemborsar l'IVA suportat, que es pot definir com el que paga pels serveis que necessita per desenvolupar la seva activitat. Està regulat per la Llei 37/1992, de 28 de desembre, i Reial decret 1624/1992, de 29 de desembre.

A Espanya conviuen actualment tres tipus d'IVA, el general, situat al 21%, el reduït, al 10% i el superreduït, limitat als béns de primera necessitat i que és del 4%.

Impost sobre Transmissions Patrimonials

El nom complet és el **d'Impost sobre Transmissions Patrimonials i Actes Jurídics Documentats**. Aquest impost grava la circulació de béns i drets, d'una banda, i la despesa dels diners o la renda que tinguem de l'altra. Està regulat pel Reial Decret 1/1993, de 24 de setembre i Reial decret 828/1995, de 29 de maig.

L'impost sobre transmissions patrimonials s'aplicà, entre altres coses, a la compra de venda de béns de segona mà on no és possible aplicar l'IVA. Quan compres un cotxe usat o un habitatge de segona mà, pagaràs aquest impost i no l'IVA. Aquest tribut està cedit a les comunitats autònomes.

L'Estat dictamina el marc general que cal aplicar, encara que en tractar-se d'un **impost cedit a les comunitats autònomes** són aquestes les que el gestionen, podent establir els augments que considerin oportuns. En cas de no existir regulació autonòmica s'aplicarà la llei de transmissions patrimonials general amb els percentatges següents:

- **6%**, per a la transmissió de béns immobles o de la constitució i cessió de drets reals que recaiguin sobre aquests immobles.
- **4%**, per a la transmissió de béns mobles i semovents, així com la constitució de drets reals sobre aquests.

Això s'aplicarà sobre habitatge, però també a la compra venda de cotxes. Quan compres un cotxe de segona mà, hauràs de pagar **l'impost de transmissions patrimonials sobre vehicles**.

Com passa amb altres tants tributs gestionats per les comunitats autònomes, una cosa és el marc general fixat per a les transmissions patrimonials oneroses -les gratuïtes tributaran a l'impost de successions i donacions- i una altra el que després fa cada CCAA. La realitat és que pràcticament totes les regions apliquen alguna mena d'alça.

Tot i això, la realitat és ben diferent i totes les comunitats autònomes, a excepció de Navarra i el País Basc per tenir normativa pròpia, apliquen alces sobre aquesta normativa general.

Impostos especials

La llista és àmplia, però en termes generals es tracta d'impostos que recauen sobre determinats béns com són l'alcohol i les begudes alcohòliques, hidrocarburs, electricitat, tabac o la matriculació de mitjans de transport. Aquest tipus d'impostos estan regulats per la Llei 38/1992, de 28 de desembre i el Reial decret 1165/1995, de 7 de juliol.

La nostra imposició indirecta es configura sobre dues figures bàsiques: l'IVA, com a impost general sobre el consum, i els impostos especials, que graven el consum de determinats béns. Els impostos especials ("accisas", segons la terminologia comunitària) són impostos sobre consums específics, en els quals, a més de la seva capacitat recaptatòria, en destaca la finalitat extrafiscal, com a instruments de les polítiques sanitària, energètica o de medi ambient.

A nivell comunitari, els IIEE estan harmonitzats. En aquest sentit, a:

- Els sistemes fiscals de tots els estats membres de la Comunitat Europea han d'existir impostos especials que graven el consum d'alcohol i begudes alcohòliques, productes energètics, electricitat i tasques del tabac.
- Els Estats membres poden mantenir o introduir en qualsevol moment, en els seus ordenaments positius, altres impostos especials diferents dels assenyalats a la lletra anterior, a condició que no donin lloc a controls de cap classe en els intercanvis comunitaris de productes objecte dels mateixos.

Els impostos especials es regulen a Espanya, internalitzant les normes harmonitzadores de la Unió Europea.

Els impostos especials de fabricació són tributs de naturalesa indirecta que recauen sobre consums específics i graven, en fase única, la fabricació, la importació i, si escau, la introducció, en l'àmbit territorial intern, de determinats béns. Els impostos especials de fabricació són els següents:

1. Impostos especials sobre l'alcohol i les begudes alcohòliques:
 1. L'impost sobre la cervesa.
 2. L'impost sobre el vi i les begudes fermentades.
 3. L'impost sobre productes intermedis.
 4. L'impost sobre l'alcohol i les begudes derivades.
2. L'impost sobre hidrocarburs.
3. L'impost sobre les feines del tabac.
4. L'impost sobre l'electricitat.

Els impostos especials es caracteritzen per ser:

- **Indirectes.** El fet imposable representa una manifestació indirecta de capacitat econòmica i recauen sobre el consum.
- **Reals.** El fet imposable no es defineix en relació amb una persona determinada.
- **Objectius.** No tenen en compte les circumstàncies personals del subjecte per determinar el deute tributari.
- **Instantanis.** Es meriten en cada operació.
- **Monofàsics.** Només graven una fase en el procés de comercialització (la fabricació o la importació).

Cal distingir entre:

1. Àmbit territorial comunitari. El constituït pel territori de la comunitat (definit al Tractat Constitutiu de la CE) amb algunes "exclusions" i amb algunes "inclusions". Pel que fa a Espanya estan excloses les Canàries, Ceuta i Melilla.
2. Àmbit territorial intern. És el territori on és aplicable la normativa interna espanyola sobre IIEE. Aquest àmbit no és uniforme ja que no a tot el territori nacional regeixen els mateixos IIEE:

- Els IIEE harmonitzats s'exigiran a tot el territori espanyol excepte Canàries, Ceuta i Melilla. Per tant, s'exigeixen com a impostos comunitaris.
- A les Canàries són aplicables els IIEE que graven la cervesa, els productes intermedis, l'alcohol i les begudes derivades com a impostos espanyols.
- L'IE sobre l'electricitat és exigible a tot el territori nacional. Per tant, s'exigeix també com a impost espanyol.

IIEE + IVMDH		Cesión CCAA	Competencias normativas CCAA	Armonizados a nivel comunitario	Exigibles en Canarias ¹	Exigibles en Ceuta/Melilla ¹	
IIEE de fabricación	IIEE sobre el alcohol y las bebidas	Impuesto sobre la cerveza	40%	NO	SÍ	SÍ. Mismo tipo que Península y Baleares	NO
		Impuesto sobre el vino	40%	NO	SÍ		NO
		Impuesto sobre productos intermedios	40%	NO	SÍ		NO
		Impuesto sobre el alcohol y las bebidas derivadas	40%	NO	SÍ		NO
	Impuesto sobre hidrocarburos	40%	NO	SÍ	NO	NO	
	Impuesto sobre las labores del tabaco	40%	NO	SÍ	NO	NO	
	Impuesto sobre la electricidad	100%	NO	NO	NO	SÍ. Tipo 0	
	IEDMT (es IE, pero no de fabricación)	100%	Sobre una banda	NO	NO	NO	
Impuesto sobre el carbón (es IE pero no de fabricación)	0%	NO	SÍ	NO	NO		
IVMDH (es impuesto indirecto, pero no es IE)	100%	Sobre el tipo de gravamen autonómico y dentro de una banda	NO	NO	NO		

La fabricació i importació dels productes objecte d'aquests impostos dins de l'àmbit territorial comunitari i sempre que els productes "es trobin" a l'àmbit territorial intern de cadascun dels impostos (és a dir, sempre que els productes es fabriquin a l'àmbit territorial intern o s'importin a l'àmbit territorial intern).

Hi ha a més una sèrie de supòsits de no subjecció expressament establerts per la llei, com les pèrdues o minves inherents a la naturalesa dels productes objecte dels impostos especials de fabricació,

esdevingudes en règim suspensiu, i les pèrdues produïdes per cas fortuït o de força més gran, que no excedeixin els percentatges reglamentaris.

Perquè es produeixi la no-subjecció cal que els productes es trobin en règim suspensiu, és a dir, que l'impost especial no s'hagi meritat. L'impost no es meritirà mentre els productes no es posin a consum, és a dir, mentre romanguin a les fàbriques en què s'han obtingut o en uns llocs autoritzats per emmagatzemar productes en règim suspensiu, anomenats dipòsits fiscals. Així evita l'aparició de costos financers pel desfasament temporal entre la realització del fet imposable i el moment en què es produeix la posada a consum.

Igualment, la llei estableix una sèrie de supòsits d'exempció en què, tot i haver-se realitzat el fet imposable (fabricació, importació), per diverses raons, no resultarà exigible cap impost.

De la mateixa manera, es regulen també una sèrie de supòsits de devolucions, en què ja s'ha meritat l'impost a Espanya (tècnicament, àmbit territorial intern) per haver posat els productes a consum. Això no obstant, l'anterior, en lloc de ser consumits a Espanya, els productes són:

1. Exportats (fora de l'àmbit territorial comunitari).
2. Enviats a altres Estats membres. Supòsits:
 - Els productes s'introdueixen en un dipòsit fiscal per ser enviats a un altre Estat membre.
 - S'entreguen els productes a receptors autoritzats domiciliats a un altre Estat membre.
 - S'envien o transporten els productes a persones domiciliades a altres Estats membres en l'àmbit del sistema de circulació intracomunitària de vendes a distància.

Al país de destinació suportaran la fiscalitat corresponent. És lògic, per tant, la devolució de les quotes suportades prèviament a Espanya.

Les bases imposables estan constituïdes, normalment, per unitats físiques com ara el pes, el volum o altres. Quan es tracta de volums, la llei necessitarà la temperatura a què s'han d'efectuar els mesuraments, tenint en compte la interrelació que hi ha entre temperatura i volum dels líquids (gasolines, alcohols, etcètera).

El fet que les bases imposables dels impostos especials de fabricació, amb les excepcions dels que recauen sobre les tasques del tabac i l'electricitat, estiguin constituïdes per unitats físiques porta com a conseqüència que els tipus impositius no siguin sempre ad valorem (en funció del valor dels productes), sinó específics majoritàriament, és a dir, tants euros per unitat.

Amb caràcter general, la determinació de la base imposable es realitzarà en règim d'estimació directa, aplicant els tipus impositius vigents en el moment de la meritació.

Els subjectes passius han de repercutir l'import de les quotes resultants de l'aplicació del tipus a la base, sobre els adquirents dels productes objecte dels impostos especials de fabricació, i aquests estan obligats a suportar-les.

Impostos locals

Els impostos previstos a la Llei Reguladora d'Hisendes Locals, exclusivament municipals, són **cinc, tres d'exigència obligatòria** i **dos d'establiment voluntari** per part dels Ajuntaments.

Els impostos **d'exigència obligatòria** són:

Impost sobre **béns immobles**. Aquest impost recau sobre el valor dels béns immobles radicats al municipi i s'origina l'obligació del pagament per la titularitat dels immobles esmentats.

Impost sobre **activitats econòmiques**. L'origen d'aquest impost el constitueix l'exercici en territori nacional d'activitats empresarials, professionals o artístiques, s'exerceixin o no en un local determinat i estiguin especificades o no a les tarifes de l'impost. L'activitat es pot exercir a l'àmbit del Municipi, pagant la quota municipal, al de la província, pagant la quota provincial o a tot el territori nacional, pagant la quota nacional corresponent.

Impost sobre **vehICLES de tracció mecànica**. Aquest impost té l'origen en la titularitat de vehicles de tracció mecànica, aptes per circular per les vies públiques, siguin quins siguin la classe i la categoria.

Els impostos **voluntaris** són:

Impostos sobre **construccions, instal·lacions i obres**. Té el seu origen en la realització, dins del terme municipal, de qualsevol construcció, instal·lació o obra per a la qual s'exigeixi l'obtenció de la llicència d'obres urbanística corresponent, tant si s'obté la llicència com si no. El tipus de gravamen màxim fixat per la Llei és del 4% del cost d'execució dels mateixos.

Impost sobre **l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana**. Aquest impost s'origina per l'increment de valor que experimenten els terrenys de naturalesa urbana i que es posa de manifest com a conseqüència de la transmissió de la propietat, o la constitució o transmissió de drets reals sobre aquests. El tipus de gravamen màxim legal és del 30%.

9. CONCLUSIÓ

La Llei General Tributària defineix els impostos com "els tributs exigits sense contraprestació el fet imposable dels quals està constituït per negocis, actes o fets que posen de manifest la capacitat econòmica del contribuent".

El Sistema Tributari Espanyol diferencia entre impostos directes i indirectes:

Els **impostos de fiscalitat directa** són un conjunt de tributs sobre la renda dels particulars i sobre els beneficis de les societats. S'apliquen sobre la renda i el patrimoni. A la Unió Europea, cada estat membre té potestat per fixar lliurement els tipus d'impost directes, així com les càrregues fiscals sobre l'estalvi i les plusvàlues.

Els **Impostos Directes** són els següents

- l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF)
- l'impost sobre societats (IS)
- l'impost sobre el patrimoni
- Impost sobre la Renda de No Residents
- l'impost sobre successions i donacions

Els impostos indirectes s'apliquen a les operacions de producció i de consum. Requereixen un nivell elevat d'harmonització i afecten la lliure circulació de mercaderies i la lliure prestació de serveis. La Unió Europea ha harmonitzat impostos com l'IVA, els impostos especials de carburants, begudes alcohòliques o tabac perquè cap modificació unilateral d'aquests impostos falsegi la competència entre empreses. La instauració de tipus de fiscalitat mínims evita efectes de distorsió importants sobre els intercanvis.



Els **impostos indirectes** són:

- l'impost sobre el valor afegit (IVA)
- l'Impost sobre Transmissions Patrimonials i Actes Jurídics Documentats (ITPAJD)
- els Impostos Especials
- Impost sobre les cosines d'assegurances
- Tributs sobre el Joc

En el sistema tributari de les comunitats autònomes, els que cada una estableixi en virtut de l'autonomia financera que els és reconeguda a la Constitució Espanyola. Pel que fa a les hisendes locals, l'impost sobre béns immobles (IBI) i l'impost d'activitats econòmiques (IAE) seran, en tot cas, d'exacció obligatòria pels ajuntaments. S'hi afegeixen altres figures impositives de menor importància.

10. BIBLIOGRAFIA

Libros

-  Fernández-Arias, M. J., & Fernández, A. (2023). Manual práctico de IVA: Régimen general, simplificado y especial. Editorial Septima.
-  Garrido, J. M., & Olivero, J. M. (2022). El Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA): Teoría y práctica. Editorial Tecnos.

- 📖 Sánchez, M. S., & García, R. A. (2021). El Impuesto sobre el Valor Añadido: Régimen general y especial. Editorial Aranzadi.

Artículos

- 📖 Alvarez, J. L., & García, P. J. (2020). La reforma del Impuesto sobre el Valor Añadido: Un análisis de las novedades normativas. *Revista Española de Derecho Financiero*, 48(183), 53-82.
- 📖 Ballesteros, M. A., & Martín, J. M. (2019). El Impuesto sobre el Valor Añadido en la Unión Europea: Una perspectiva crítica. *Revista Española de Impuestos*, 88(122), 1-25.
- 📖 García-Valdecasas, F., & Martín, J. E. (2018). El Impuesto sobre el Valor Añadido: Jurisprudencia comunitaria y española. Editorial Wolters Kluwer.

11. WEBGRAFIA

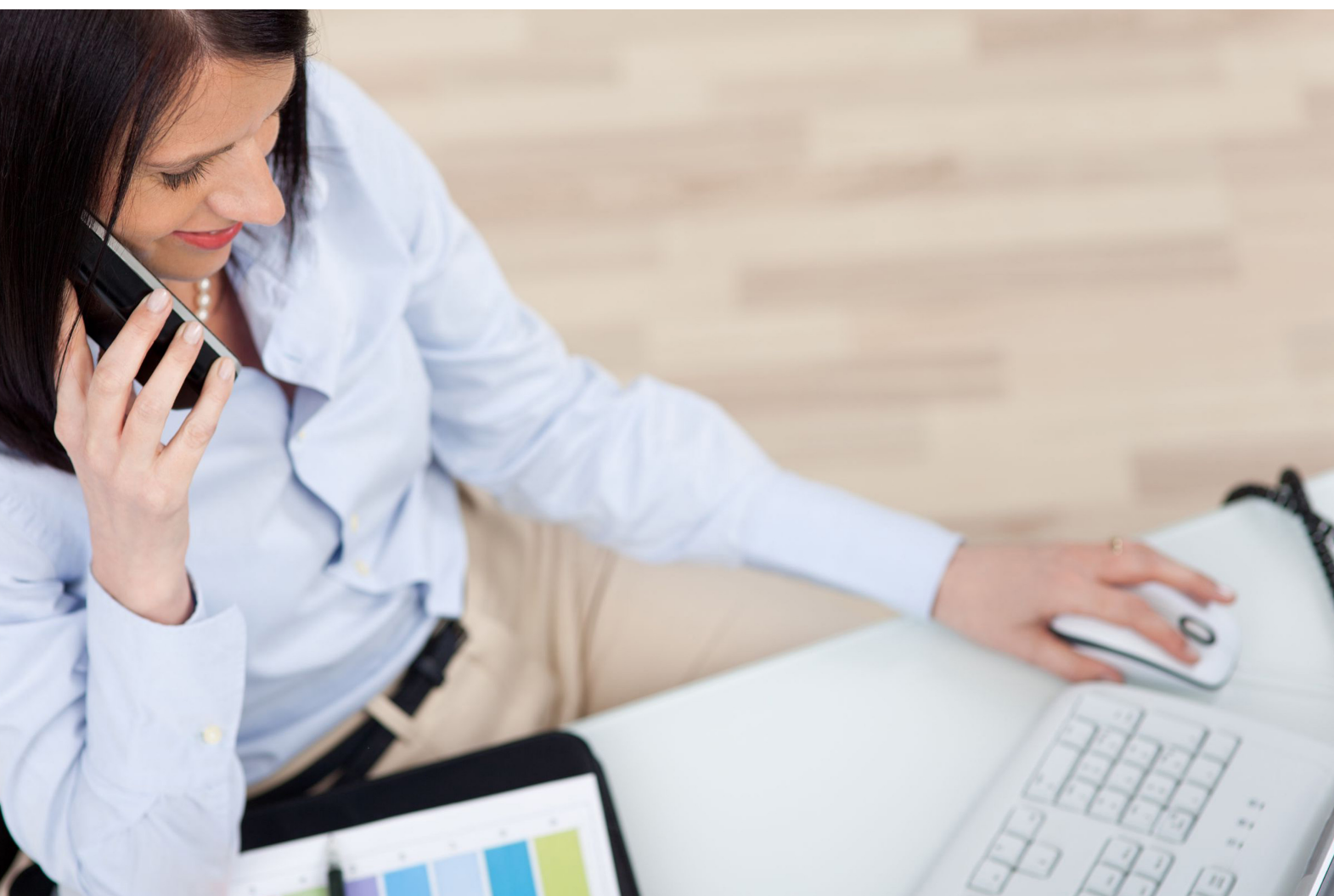
- 📖 Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). (n.d.). Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Recuperado de <https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/iva.html>
- 📖 Consejo General de Economistas. (n.d.). Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Recuperado de <https://elpais.com/economia/2024-05-16/fedea-y-los-economistas-piden-que-las-autonomias-que-bajen-impuestos-lo-noten-de-inmediato-en-sus-cuentas.html>
- 📖 Instituto de Estudios Fiscales (IEF). (n.d.). El Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Recuperado de <https://www.ief.es/>

Temari d'oposicions

PROCESSOS DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA III

Versió en català

M^a José Olmedilla Salas



Temari d'oposicions

PROCESSOS DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA III

Versió en català

M^a José Olmedilla Salas



Tercera edició, 2024

Autora: M^a José Olmedilla Salas

Edita: Educàlia Editorial

Imprimeix: Grupo Digital 82, S. L.

ISBN: 978-84-18269-53-0

Dipòsit Legal: V-2604-2020

Printed in Spain/Imprès a Espanya

Tots els drets reservats. No està permesa la reimpressió de cap part d'aquest llibre, ni d'imatges ni de text, ni tampoc la seva reproducció, ni utilització, en qualsevol forma o per qualsevol mitjà, ja sigui electrònic, mecànic o d'una altra manera, tant coneguda com els que puguin inventar-se, incloent el fotocopiats o enregistrament, ni està permès emmagatzemar-lo en un sistema d'informació i recuperació, sense el permís anticipat i per escrit de l'editor.

Algunes de les imatges que inclou aquest llibre són reproduccions que s'han realitzat aprofitant-se del dret de cita que apareix en l'article 32 de la Llei 22/1987, d'11 de novembre, de la Propietat intel·lectual. Educàlia Editorial agraeix a totes les institucions, tant públiques com privades, citades en aquestes pàgines, la seva col·laboració i demana disculpes per la possible omisió involuntària d'algunes d'elles.

Educàlia Editorial

Av. de les Jacarandas 2 loft 327 46100 Burjassot-València

Tel. 960 624 309 - 963 768 542 - 610 900 111

Email: educaliaeditorial@e-ducalia.com

www.e-ducalia.com

ÍNDEX

TEMA 41. ORGANITZACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA. FONTS DOCUMENTALS. DESCRIPCIÓ. CLASSIFICACIÓ. ORDENACIÓ I ARXIU. TIPUS DE SUPORTS.

TEMA 42. LA INFORMÀTICA: EVOLUCIÓ HISTÒRICA. FUNCIONS I FASES D'UN PROCÉS DE DADES. PROCÉS ELECTRÒNIC DE DADES. REPRESENTACIÓ INTERNA DE DADES. SISTEMES DE CODIFICACIÓ DE CARÀCTERS. ARXIS I REGISTRES.

TEMA 43. SISTEMES INFORMÀTICS: ESTRUCTURA I FUNCIONS. ELEMENTS DE «HARDWARE». ELEMENTS DE «SOFTWARE».

TEMA 44. SISTEMES INFORMÀTICS: ESTRUCTURA LÒGICA DE LA INFORMACIÓ. REPRESENTACIÓ INTERNA DE DADES. EMMAGATZEMATGE EXTERN.

TEMA 45. SISTEMES OPERATIUS: TIPUS. CARACTERÍSTIQUES. FUNCIONS. ESTRUCTURA I COMPONENTS. INSTAL·LACIÓ.

TEMA 46. SISTEMES OPERATIUS: INTERFACES D'USUARI. UTILITATS PER A LA GESTIÓ DE DISCOS I EQUIPS PERIFÈRICS. INSTAL·LACIÓ. GESTIÓ DE PROGRAMES I ARXIS. GESTIÓ D'IMPRESSIÓ.

TEMA 47. EXPLOTACIÓ I ADMINISTRACIÓ DE SISTEMES OPERATIUS MONOUSUARI I MULTIUSUARI. PROTECCIÓ DE LA INFORMACIÓ. UTILITATS.

TEMA 48. XARXES D'ORDINADORS: COMPONENTS. ARQUITECTURES DE XARXA. MITJANS DE TRANSMISSIÓ. TIPUS DE XARXES.

TEMA 49. CARACTERÍSTIQUES DELS SISTEMES OPERATIUS DE XARXA. SERVIDORS DEDICATS I NO DEDICATS. INTERCONNEXIÓ DE XARXES. GESTIÓ DE RECURSOS. COMPARATIVA ENTRE ELS DIFERENTS TIPUS DE XARXES LOCALS.

TEMA 50. TELEPROCÉS I XARXES INFORMÀTIQUES. OBJECTIUS I PRESTACIONS. EL CANAL DE TRANSMISSIÓ. EL MODEM. XARXES DE TRANSMISSIÓ DE DADES

TEMA 51. PROCESSADORS DE TEXT: DISSENY DE DOCUMENTS. FUNCIONS D'EDICIÓ. PROCEDIMENTS DE TREBALL AMB DIVERSOS TEXTOS. INSERCIÓ DE GRÀFICS. ÍNDEXS I SUMARIS. MACROS.

TEMA 52. PROCESSADORS DE TEXT: GESTIÓ D'ARXIS. PROCEDIMENTS DE PROTECCIÓ D'ARXIS. CONTROL D'IMPRESSIÓ. CONFIGURACIÓ DE LA IMPRESSORA. IMPORTACIÓ/EXPORTACIÓ DE DADES.

TEMA 53. FULLS DE CàLCUL: ESTRUCTURA I FUNCIONS. DISSENY I FORMAT DE LES FULLES. FUNCIONS I FÓRMULES. REFERÈNCIA A ALTRES CEL·LES. MACROS.

TEMA 54. FULLS DE CàLCUL: GRÀFICS. TIPUS DE GRÀFICS. GESTIÓ D'ARXIS. IMPRESSIÓ. IMPORTACIÓ / EXPORTACIÓ DE DADES.

TEMA 55. BASES DE DADES: TIPUS, ESTRUCTURES I OPERACIONS. SISTEMES DE GESTIÓ DE BASES DE DADES: FUNCIONS I TIPUS.

TEMA 56. BASES DE DADES RELACIONALS: DISSENY. ESTRUCTURA. OPERACIONS. LLENGUATGE SQL. DISSENY DE PROGRAMES. IMPORTACIÓ / EXPORTACIÓ DE DADES.

TEMA 57. ESTRUCTURA I FUNCIONS DE PROGRAMES GRÀFICS I DE AUTOEDICIÓ. TIPUS DE GRÀFICS. PROCEDIMENTS DE DISSENY I PRESENTACIÓ. INTEGRACIÓ DE GRÀFICS EN DOCUMENTS.

TEMA 58. PAQUETS INTEGRATS: OBJECTIUS I FUNCIONS. MODULARITAT. PROCEDIMENTS D'IMPORTACIÓ / EXPORTACIÓ DE DADES.

TEMA 59. UTILITZACIÓ COMPARTIDA DE RECURSOS, FITXERS I DADES ENTRE APLICACIONS INFORMÀTIQUES. DISSENY DEL SISTEMA INFORMÀTIC PER A LA SEVA APLICACIÓ EN LA GESTIÓ D'UNA EMPRESA.

TEMA 60. ANÀLISI DE LA REGLAMENTACIÓ REGULADORA DE LA UTILITZACIÓ DELS MITJANS DE TRANSPORT. REQUISITS ADMINISTRATIUS NECESSARIS PER AL TRANSPORT DE MERCADERIES PERILLOSES. OBTENCIÓ DE PERMISOS.

TEMA 61. ANÀLISI DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LA CONTRACTACIÓ DE CÀRREGUES EN LES DIFERENTS MODALITATS DE TRANSPORT. TRIBUTS, TIPUS IMPOSITIUS, SISTEMES DE TARIFES I FACTURACIÓ EN LES OPERACIONS DE TRANSPORT. L'ASSEGURANÇA EN ELS DIFERENTS MITJANS DE TRANSPORT. ELS COSTOS D'EXPLOTACIÓ EN UNA EMPRESA DE TRANSPORT.

TEMA 41

ORGANITZACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA. FONTS DOCUMENTALS. DESCRIPCIÓ. CLASSIFICACIÓ. ORDENACIÓ I ARXIU. TIPUS DE SUPORTS.

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	2
2. ARXIU	3
3. ARXIU A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA.....	3
4. DESCRIPCIÓ	4
4.1. Caràcters del document de fitxer.....	4
4.2. Valor legal o administratiu i històric dels documents.	5
5. ORGANITZACIÓ DE DOCUMENTACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA..	6
5.1. Concepte de registre.....	6
5.2. Classificació dels registres.	7
6. FONTS DOCUMENTALS.....	7
6.1. Documents de decisió.	8
6.2. Documents de transmissió	8
6.3. Documents de constància.....	8
6.4. Documents de judici	9
7. CLASSIFICACIÓ	9
7.1. Etapa prearxivística	9
7.2. Etapa arxivística.....	10
8. CLASSES D'ARXIU.....	10
8.1. Titularitat.....	10
8.2. Per la finalitat principal:.....	11
9. EXPEDIENT ADMINISTRATIU.....	12
10. ORDENACIÓ	14
10.1. Sistema d'ordenació alfabètica.....	14
10.2. Sistema d'ordenació cronològica.....	15
10.3. Sistema d'ordenació numèrica.	15
10.4. Sistema d'ordenació alfanumèrica.	15
10.5. Sistema d'ordenació per conceptes.....	15
10.6. Sistema d'ordenació decimal universal.	15
11. TIPUS DE SUPORT.....	15
12. CONCLUSIÓ.....	16
13. BIBLIOGRAFIA	17
14. WEBGRAFIA	17

1. INTRODUCCIÓ

En sentit etimològic, document procedeix de la paraula llatina “documentum” (amb arrel a “docere”, ensenyar), i té una doble accepció o traducció; d'una part, significa doctrina o ensenyament, i en la segona accepció significa prova o testimoniatge.

En aquest sentit es pot considerar **document** tot allò que serveixi de base per a un coneixement o pugui servir de testimoniatge, amb independència del suport material en què es contingui.

Segons la Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni històric espanyol, “s'entén per document, a efectes de la present llei, tota expressió en llenguatge natural o convencional i qualsevol altra expressió gràfica, sonora o imatge, recollides a qualsevol tipus de suport material, fins i tot els suports informàtics. Se n'exclouen els exemplars no originals d'edicions”.

És aquesta una definició excessivament àmplia, que amb prou feines ens informa de les característiques del document de fitxer. Més concreta és la definició següent: tota expressió en llenguatge oral o escrit, natural o codificat, recollit en qualsevol tipus de suport material, i qualsevol expressió gràfica que constitueixi testimoni de funcions i activitats dels homes i dels grups humans, excloses les obres de creació i investigació editades, així com aquelles que, pel seu caràcter, formen part del patrimoni bibliogràfic.

El document, així entès, és el llaç i el pont entre un subjecte emissor i un altre receptor, és el canal a través del qual es comunica o dóna notícia d'alguna cosa a algú. El document no genera informació, sinó que la conté i la transmet.

De les definicions esmentades es dedueix que els elements essencials són:

- Objecte físic que serveix de suport de la informació (qualsevol suport material)
- Informació, missatge o ensenyament que es transmet al receptor.
- Sistema d'informació al qual pertany. El suport material que contingui informació, considerat aïlladament, no té valor documental; cal col·locar-lo en el seu context històric (en el seu temps), en un sistema informatiu o tenir un valor de testimoni o probatori (document judicial).

Qualsevol document es pot incloure dins d'algun dels apartats següents

- Minuta, esborrany o escrit preparatori de què parteix l'original. Actualment la seva funció pot ser exercida per una cinta magnetofònica on es grava la minuta verbal del document.
- Original, és el document fet per voluntat del seu autor i conservat en la matèria i la forma en què es va emetre, i pot ser autògraf, escrit de puny i lletra del seu autor; heterògraf, redactat per una altra persona, encara que per voluntat del seu autor i, per tant, vàlid per aquest.
- Còpia és una reproducció de l'original. Des del punt de vista administratiu, les còpies poden ser:
 - Simples: quan és realitzada per un particular que no té autoritat per garantir-ne l'autenticitat.
 - Certificada: la fa l'administració competent que garanteix l'autenticitat mitjançant diligència.
 - Compulsada, còpia simple feta pel particular i certificada la seva autenticitat per l'administració.

L'article 4 de la Llei d'arxius públics disposa que són documents tota expressió en llenguatge natural o codificat i qualsevol altra expressió gràfica, sonora o en imatges, generats o units en qualsevol suport material per les persones, físiques o jurídiques, públiques o privades, en l'exercici de les seves activitats.

Així mateix, per a aquesta llei es consideren documents integrants dels arxius:

- Els documents resultats de procediments regulats per una norma jurídica.
- Els documents que sense estar regulats per normes de procediment específiques serveixen les persones i les institucions com a elements d'informació i coneixement.
- Els documents en suports especials com ara mapes, plànols, fotografies i audiovisuals.
- Els fitxers de dades automatitzats.
- Els documents en suport electrònic.

2. ARXIU

L'Administració produeix diàriament un gran volum de paper, és a dir de documents, que es tramiten dia a dia i que al final de l'any suposen una quantitat de documentació força important que cal controlar. A més, amb la introducció de les tecnologies de la informació a la gestió dels processos administratius, la informació es desmaterialitza en multitud de bases de dades o registres dispersos. D'aquesta manera, actualment ja es pot parlar d'una banda de l'organització dels expedients administratius en paper i de l'altra dels documents electrònics.

L'Administració es defineix per excel·lència pel caràcter de servei públic, que serveix amb objectivitat a l'interès general; per aquesta raó, els ciutadans en les seves relacions amb les administracions públiques tenen dret:

- A conèixer, en qualsevol moment, l'estat de tramitació dels procediments en què siguin interessats, i obtenir còpies dels documents continguts en ells...
- A l'accés a la informació continguda als arxius i registres segons els termes previstos a la Constitució.

Per poder garantir aquests drets hem de tenir els documents degudament organitzats per tal que puguin ser consultats pels ciutadans.

L'eficàcia de les administracions públiques; és a dir, una documentació ben organitzada, no emmagatzemada simplement, és un punt de suport per a la simplificació i la racionalització dels procediments administratius.

La documentació produïda per l'Administració pública forma part del Patrimoni Documental. El Patrimoni Documental es defineix com un bé que s'ha elaborat diàriament generació rere generació, que és propietat de tots i que en el contingut testimonia la nostra existència passada i present. Els arxius tenen l'obligació de conservar-lo i custodiar-lo no només per al seu ús o gaudiment per les generacions actuals, sinó per a les futures. L'eliminació de documents té el caràcter de procediment especial de les administracions públiques i només es poden eliminar aquells documents sobre els quals s'hagi emès dictamen per part de la Comissió Qualificadora de Documents.

3. ARXIU A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

A les administracions públiques els arxius s'organitzen dins d'un sistema, això vol dir que els documents no sempre romanen al mateix lloc, altrament les oficines no tindrien capacitat per recollir tots els documents generats per una institució al llarg de la seva història. Com és lògic, a mesura que els expedients van sent tramitats (perden la seva vigència administrativa) o disminueix la freqüència de la seva consulta, van sent traslladats dels arxius de cadascuna de les oficines o unitats administratives de què està composta una institució, a un Arxiu Central o General. Els documents d'arxiu són els mateixos

des que es produeixen a l'oficina fins que tenen un valor històric, per tant, passen per diferents etapes i correspon a cada etapa un tipus de fitxer diferent.

- Fitxers de gestió o oficina. Recull la documentació a cadascuna de les oficines i de les seves seccions o qualsevol altra unitat administrativa, és a dir, a l'etapa inicial o activa del cicle de vida dels documents, mentre dura el procés de tramitació o el seu nivell d'utilització per part de les persones que tramiten els expedients és elevat.
- Arxiu Central. Recull i custodia la documentació administrativa procedent dels arxius de gestió o d'oficina, una vegada transcorregut el període de permanència. Quan els expedients han estat tramitats el seu ús i consulta és menys freqüent, per tant, passaran a aquesta fase d'arxiu per tal de no acumular documentació a les oficines, en general, sense espai.
- Arxius Intermedis i Històrics. Es tracta de la darrera fase del tractament de la documentació, és a dir, la destinació definitiva dels expedients que es van iniciar a l'oficina.

4. DESCRIPCIÓ

El principi fonamental és el caràcter únic dels documents, fet que suposa que el document a arxivar és irreplicable.

Aquest principi d'unicitat ve donat per:

- Integritat, referent a les característiques internes i externes.
- Autenticitat, es correspon amb el seu autor, data i lloc, és a dir, no és fals, cosa que no vol dir que sigui veraç.
- Objectivitat, referent a la relació del document amb el fet documental.

Es consideren arxius els conjunts orgànics de documents reunits, generats o conservats per les persones físiques o jurídiques, públiques o privades, en l'exercici de les seves activitats per a la gestió administrativa, la informació, i si escau, la cultura.

Són dependències d'arxius les institucions, edificis, locals o instal·lacions on es conserven i custodien.

També es consideren fitxers:

- Conjunts de documents de titularitat pública, organitzats o no, reunits, generats o conservats per persones, físiques o jurídiques, públiques o privades.
- Els centres de documentació creats per les institucions públiques.
- Els registres de les administracions públiques integrants es regeixen pel que disposen les disposicions específiques i els són aplicables supletòriament el que estableix la Llei per als arxius públics.

4.1. Caràcters del document de fitxer.

Els documents de fitxer estan dotats amb caràcters essencials, interns i externs.

Els caràcters **externs** responen al material del document com a suport o matèria mitjançant el qual es transmet el contingut en ell, podent ser:

- Textuals, transmeten el missatge per mitjà de l'escriptura, sent el més comú el paper, encara que hi sol haver documents en pergami (fons medievals).

- Gràfics, en què el missatge està representat mitjançant formes, colors o signes, podent ser escrits o impresos.
- Format, que fa referència a la configuració física del document i a la manera com s'ha conservat.
- Audiovisuals, la característica dels quals no és la de reflectir un fet, sinó reproduir-lo, per exemple, vídeo.
- Signes especials i visibles, com ara segells, inicials.

Els caràcters externs permeten diferenciar els documents per classe.

Són caràcters **interns** els que fan referència al contingut del document, com s'organitza:

- Llengua.
- Autor, persona o entitat jurídica en nom del qual es redacta.
- Destinatari, a qui s'adreça.
- Contingut, tema, negoci o missatge.
- Origen funcional
- Data i lloc.

L'anàlisi dels caràcters interns i externs permet diferenciar-los per les tipologies que poden ser diplomàtiques o jurídiques. Cada tipus de document dóna lloc a una sèrie documental en repetir-se, que constitueix l'agrupació documental més simple que podem trobar en un arxiu.

Des d'un punt de vista jurídic, els documents poden ser públics i privats.

Són **públics** els que el fan el funcionari o el representant del Govern, o entre particulars amb intervenció d'una autoritat pública (escriptura, pe). Podem distingir:

- Documents oficials o administratius, emanen de funcionari o representant del Govern.
- Documents professionals, entre particulars amb intervenció de qui és revestit d'autoritat administrativa.

Privat, es realitza entre i per particulars.

4.2. Valor legal o administratiu i històric dels documents.

El document té dos valors fonamentals segons la informació que proporciona:

- Primari, es relaciona amb la qualitat d'original, testimoni, prova o garantia d'un acte de naturalesa jurídica, productor de drets i deures. "Administratiu o legal".
- Secundari per la mateixa essència de transmissor d'una informació. Font de documentació per a investigadors. Valor històric que al contrari que el legal és "en potència".

El cicle vital pel qual passa el document, des de naixement fins a consideració com a font històrica, és el que dóna lloc a l'edat dels documents:

- Edat administrativa, únic valor primari, ús i consulta pels qui intervenen en la seva creació.
- Edat intermèdia no ús diari a l'Administració, però sí freqüent o ocasional.
- Edat històrica, valor secundari, font d'informació, consulta i ús per l'Administració és nul·la.

Aquestes edats permeten els tres tipus de fitxer.

Segons l'**art. 14** respecte a les relacions electròniques amb l'administració, les persones físiques podran fer-ho indistintament i optant en qualsevol moment per mitjà electrònic o paper físic. S'especifica a l'**art. 41.1.b** que s'hauran de fer constar mitjançant els models normalitzats la manera com volen ser notificats en cada moment. No obstant això, l'Administració podrà notificar electrònicament a col·lectius de

persones físiques per raó de la seva capacitat econòmica, tècnica, dedicació professional, o per quedar acreditat que tenen accés i disponibilitat dels mitjans electrònics necessaris.

Serà obligatori el mitjà electrònic per a: les persones jurídiques, les entitats sense personalitat jurídica, els professionals amb col·legiació obligatòria i els empleats públics a la seva feina a l'administració. S'exceptua la notificació electrònica a aquests interessats en el cas de notificació sol·licitada presencialment a l'oficina administrativa o notificació realitzada per un agent públic (policia).

5. ORGANITZACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Els documents són una conseqüència necessària i inevitable de l'activitat administrativa, i els arxius es produeixen dia a dia per l'acumulació d'aquests documents. L'Arxiu està format pel conjunt orgànic de documents de qualsevol data, format, suport o material, generats o rebuts per cada òrgan o unitat administrativa, així com per les persones físiques al servei de les administracions públiques, a l'exercici de tota la seva activitat. Aquests documents, poden estar en qualsevol suport, és a dir, poden ser textuals, gràfics, sonors, fotogràfics, audiovisuals o informàtics, han d'estar organitzats i conservats perquè serveixin per a la gestió i informació administrativa, per al servei als ciutadans, així com per a la investigació i la cultura.

És a dir, formen part del fitxer els documents que són únics i originals, perquè aquest document és l'únic que existeix per resoldre un tràmit concret i per això han d'estar registrats.

5.1. Concepte de registre.

Segons l'**Art. 5** al Registre Electrònic d'Apoderament (REA) de l'Administració Pública, es pot inscriure qualsevol apoderament, del qual s'obindrà notificació del registre per a la seva inclusió a l'expedient administratiu i tindrà caràcter d'acreditació. El REO haurà d'interoperar amb el: Registre de la Propietat, el Registre Mercantil i els Protocols Notarials.

Segons l'**art. 12**, l'administració assistirà als ciutadans que ho desitgin en l'ús dels mitjans electrònics (sol·licituds, signatura, etc.). Si el ciutadà no té mitjans o no ho sap, podrà demanar l'assistència d'un funcionari perquè ho faci al seu lloc, fent-ho constar. (El mateix recull l'article 13. b).

El Registre de documents està regulat a l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques (BOE de 02-10-2015) indicant:

Els documents que els interessats dirigeixin als òrgans de les administracions públiques podran presentar-se:

- a) Al registre electrònic de l'Administració o Organisme al qual es dirigeixin, així com als altres registres electrònics de qualsevol dels subjectes a què es refereix l'article 2.1.
- b) A les oficines de Correus, en la forma que s'estableixi per reglament.
- c) A les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.
- d) A les oficines d'assistència en matèria de registres.
- e) A qualsevol altre que estableixin les disposicions vigents.

A. Doctrinal.

Nombroses definicions:

- Padró i matrícula.
- Lloc i oficina on es registra
- Departament especial a diverses dependències de l'Administració Pública on es lliura, anota i registra la documentació referent a aquesta dependència.

- Llibre a manera d'índex on s'apunten les notícies o les dades.

Podem dir que “registrar” és inscriure en una oficina determinats documents i “registre” és el llibre on es fan aquestes inscripcions i anotacions dels documents expedits o rebuts a l'oficina o organisme.

B. Legal.

Els òrgans administratius portaran un registre general en què es farà el corresponent assentament de tot escrit o comunicació presentat o rebut, en qualsevol unitat administrativa pròpia. També la sortida d'escrits i de comunicacions oficials adreçades a altres òrgans o particulars.

Els òrgans administratius podran crear a les unitats administratives corresponents de la seva pròpia organització altres registres per tal de facilitar-ne la presentació. Aquests registres auxiliars ho seran del general.

Els assentaments s'anotaran en ordre temporal de recepció o sortida i indicaran la data del dia de recepció o sortida.

Conclòs el tràmit de registre, els escrits seran cursats als seus destinataris.

Els registres generals s'han d'instal·lar en suport informàtic.

El sistema ha de garantir la constància d'un número, un epígraf expressiu de la seva naturalesa, la data entrada, la data i l'hora de presentació, la identificació de l'interessat, l'òrgan administratiu remitent, i la persona a qui s'envia i la referència al contingut.

El sistema garantirà la integració informàtica al registre general de les anotacions dels restants registres.

Cada Administració establirà els dies i horari en què han de romandre oberts els registres.

Hauran de fer pública i actualitzada la relació d'oficines de registre, sistemes d'accés i els horaris.

Es poden crear registres telemàtics. Això permetrà la presentació cada dia 24 hores. La recepció en dia inhàbil s'entendrà al següent hàbil.

5.2. Classificació dels registres.

A. Registre comuns:

- Registre General. - R. d'Entrada de Documents. – R. de Sortida de Documents.

B. Registres específics:

Molts: de la propietat, personal, mercantil,...

Segons l'Art. 16 el Registre Electrònic General (REG):

- Registrarà qualsevol acte administratiu.
- Garantirà la protecció de dades personals.
- Els documents presentats en paper es digitalitzaran per incorporar-los a l'expedient electrònic.
- Remetrà cada document telemàticament a l'oficina administrativa responsable de la seva tramitació.
- El RGE de cada administració funcionarà com a portal que facilitarà l'accés als RGE de les altres administracions.

6. FONS DOCUMENTALS

Els documents es poden classificar d'acord amb el que disposa el Manual de documents administratius publicat pel Ministeri d'Administracions públiques, segons la declaració que contenen a:

6.1. Documents de decisió.

La resolució (art. 89 LRJ-PAC)

És el document que posa fi al procediment i decideix totes les qüestions plantejades pels interessats i aquelles que se'n derivin.

Quan siguin qüestions connexes no plantejades pels interessats, l'òrgan competent podrà pronunciar-se sobre aquestes, posant-ho abans de manifest a aquells per un termini no superior a quinze dies, perquè formulin les al·legacions que estimin pertinents i aportin, si escau, els mitjans de prova.

En els procediments tramitats a sol·licitud de l'interessat, aquesta serà congruent amb les peticions formulades, sense que en cap cas pugui agreujar la seva situació inicial, i sense perjudici de la potestat de l'administració d'incoar d'ofici un nou procediment, si escau.

Les resolucions contindran la decisió, que serà motivada amb succinta referència de fets i fonaments de dret, en els supòsits establerts a l'art. 54.

Expressaran, a més, els recursos que contra la norma procedeixin, òrgan administratiu o judicial davant del qual s'hagin de presentar i termini per interposar-los, sense perjudici que els interessats puguin exercitar qualsevol altre que considerin oportú. En cap cas l'administració no podrà abstenir-se de resoldre el seu pretext de silenci, fosc o insuficiència dels preceptes legals aplicables al cas, encara que podrà resoldre la inadmissió de les sol·licituds de reconeixement de drets no previstos en l'ordenament jurídic o manifestament sense fonament, sense perjudici del dret de petició previst per l'art. 29 de la Constitució.

L'acceptació d'informes o dictàmens servirà de motivació a la resolució quan s'incorporin al text.

L'acord.

Són les decisions que adopten els òrgans competents sobre la iniciació. Les qüestions suscitées en un procediment són recollides en acords, amb caràcter previ a la seva resolució.

6.2. Documents de transmissió

Segons l'**Art. 7** si en una sol·licitud hi ha diversos interessats, les notificacions s'efectuaran al representant assenyalat per aquells, i si no, al primer, (no obligatori a tots).

Comuniquen a persones o òrgans l'existència de fets o activitats. Hi ha:

Dirigits a ciutadans o entitats privades.

- Notificació: comunica a la persona interessada una resolució o acord que l'afecti. La seva regulació és als art. 58 i 59 de la LRJ-PAC. L'acreditació de la notificació efectuada s'incorpora a l'expedient.
- Publicació: mitjançant el qual un acte administratiu s'inclou en un diari oficial, mitjà de comunicació o tauler d'anuncis als efectes de donar-hi publicitat.

Dirigits a òrgans o entitats administratives.

- Ofici: per a comunicació entre òrgans que pertanyen a diferents administracions públiques.
- Nota: per a comunicació entre òrgans que pertanyen a una mateixa administració.

6.3. Documents de constància

Lacta.

Es dóna fe dels fets i acords que s'han dut a terme. Serà redactada pel secretari i especificarà els assistents, ordre del dia, circumstàncies del lloc i temps en què s'ha celebrat, punts principals de les deliberacions, així com el contingut dels acords presos.

Distingim entre:

- + Acta d'òrgan col·legiat: deixa constància de les sessions celebrades per òrgans col·legiats.
- + Acta d'infracció: conté els fets causants de qualsevol infracció administrativa.

El certificat

Així, l'administració assegura la veracitat d'un fet o document per als efectes que sigui procedent.

6.4. Documents de judici

- L'informe

Document dictat per un òrgan administratiu on es plasmen declaracions de judici sobre una matèria objecte del procediment que se segueix davant seu.

A efectes de resoldre el procediment, se sol·licitaran aquells informes preceptius per disposicions legals i els que es jutgin necessaris per resoldre, citant-se el precepte que ho exigeixi o fonamentant, si escau, la conveniència de reclamar-los.

Llevat de disposició expressa en contracte, els informes seran facultatius i no vinculants.

Els informes poden ser:

- **Per la seva obligatòria sol·licitud:**
 - Preceptius: quan sigui un requisit exigint per les lleis per resoldre el procediment administratiu.
 - Facultatius: quan si bé no ho exigeixen les lleis, se'n consideri necessari la reclamació per resoldre el procediment administratiu.
- **Per la vinculació del contingut;**
 - Vinculants; el resultat obliga l'òrgan administratiu a resoldre el procediment de manera determinada.
 - No vinculants; serveixen de complement a l'òrgan administratiu, però no obliguen a resoldre de manera predeterminada.

7. CLASSIFICACIÓ

El sistema de classificació sorgeix de la necessitat de coordinació i de col·laboració entre les oficines productores de documentació i l'arxiver.

7.1. Etapa prearxivística

Les tasques seran:

- Participació en el procés de generació del document, reflex de l'activitat de l'organisme que el produeix.
- Normalització de la tipologia documental a efectes estadístics.
- Llistats d'expurgats (selecció o eliminació de documents).

- Programació de les remeses de documents del centre productor a l'arxiu, amb què s'ha d'adjuntar full de remissió de fons que té per objecte servir d'inventari i deixar constància dels fons.

7.2. Etapa arxivística.

Complir la protecció responsabilitzada dels fons, engloba la classificació i ordenació. Són dues etapes d'una mateixa fase que respon a l'organització com a operació per la qual s'agrupen documents individuals en unitats intel·ligibles i aquestes unitats entre si per tal que quedin relacionades.

Inclou la classificació orgànica o funcional, l'ordenació i la situació d'aquests a les unitats d'instal·lació.

La **classificació** és una tasca complexa que pot seguir dos criteris:

- Orgànic: unitat administrativa que produeix una sèrie documental base de valoració i tractament de la documentació.
- Funcional: la funció administrativa que produeix un tipus documental concret. Es prefereix aquest criteri, és més estable.

A més, ha de realitzar en aquesta etapa altres funcions:

- Sistematitzar i complir el pla de transferències, planificar la remissió de documents des d'un tipus d'arxiu (administratiu) a un altre (intermedi) amb una periodicitat i en uns terminis.
- Selecció de documents, determinant els susceptibles de ser conservats definitivament en funció del seu valor legal o històric, finalitzat el compliment de la validesa administrativa.
- Descripció dels documents, consistent a identificar els caràcters dels documents i la seva localització física i intel·lectual dins l'arxiu.

Per facilitar la cerca i identificació dels documents dins de l'arxiu, es fan servir com a instruments:

- Guies: cartolina amb pestanya i es fa servir per separar els grups o subgrups d'acord amb el sistema de classificació.
- Inventaris: el més important perquè ens dóna una descripció breu i concisa de les sèries documentals, dates i lloc on s'ubiquen és la seva signatura.
- Catàlegs: inventari de tots els documents posats en ordre.

8. CLASSES D'ARXIU

Són nombrosos els criteris que es poden seguir:

8.1. Titularitat

- **Públics:** tramitats per l'AP Atenent a criteri històric els podem classificar a:

-**Pel seu àmbit funcional:**

-Generals

- Arxiu Històric Nacional.
- Arxiu de Simancas.
- Arxiu d'Índies.
- Arxiu d'Alcalá de Henares.
- Arxiu de la Corona d'Aragó.

- Especials

- Els de les Reials Cancelleries de Valladolid i Granada.
- El del Palau Reial.
- El de les Corts.
- L'arxiu Militar de Segòvia.

- Pel seu àmbit territorial:

- Ministerials.
- Regionals.
- Provincials
- Municipals: documents referents a l'actuació municipal.

- Privats:

Constituïts per documents recopilats per persones o entitats privades subjectes al dret privat. Es poden classificar a:

- **Notarials o de protocol:** caràcter semipúblic.
- **Eclesiàstics:** es divideixen en:
 - **Catedralicis**
 - **Monacals**
 - **Parroquials**
- **Particulars**

8.2. Per la finalitat principal:

*** Administratius**

Documents útils per al funcionament de l'administració. S'encarreguen de la seua organització les entitats o els organismes que els produeixen o gestionen.

- **Arxius de gestió:** sorgeixen al mateix temps que els documents.
- **Arxius centrals:** neixen posteriorment als anteriors.
- **Arxius intermedis:** per permetre garantir la conservació dels documents que han de tenir un valor històric i donar el tractament adequat a aquells que tinguin valor temporal com a reflex dels drets i deures de l'Estat o dels ciutadans, alhora que descongestioni les oficines públiques i agilitzi l'actuació administrativa.

La documentació dels arxius centrals es traslladarà a l'arxiu General de l'Administració Civil en complir-se els quinze anys del seu ingrés. Això no obstant, aquelles sèries documentals que tinguin poc ús i es consultin rarament podran ser enviades a l'Arxiu General abans de complir el termini indicat, amb aprovació del Subsecretari del Departament Ministerial.

La documentació conservada a l'Arxiu General de l'Administració Civil es considerarà en tot moment al servei dels organismes que l'hagin tramès, l'Arxiu haurà de facilitar qualsevol informació, còpia o certificació que li sol·licitin, i fins i tot remetre-li la documentació original si així ho requereixen .

*** Històrics.**

Custodien i conserven la documentació dels arxius intermedis que han perdut les possibilitats d'activitat administrativa i per tant la seva utilització pels organismes. La seva valoració individual és la que n'aconsella la conservació permanent com a patrimoni documental.

*** Arxiu Històric Nacional.**

Es va crear el 1886. Radicat a Madrid. Els fons més notables són els procedents dels antics consells de Castella, de Gràcia i Justícia, del Reial Patronat, d'Aragó..., aquesta secció està constituïda per més de cinquanta mil lligalls, la major part de les documentacions, del segle XVIII i primera meitat del XIX.

També tenen importància els fons documentals procedents dels Arxius Eclesiàstics, especialment Monacales, incautats per l'Estat a conseqüència de les lleis desamortitzadores. Així mateix, es conserva la documentació de les antigues Ordres de Calatrava, Santiago i l'arxiu del Consell d'Ordres, creat pels Reis Catòlics.

Una altra secció que cal destacar és la que conserva els arxius del Consell suprem i dels tribunals de districte de la inquisició. Tot i ser l'arxiu més modern, és el de més volum i antiguitat de documents.

* Arxiu General de Simancas

És el de la Corona de Castella i és a Simancas (Valladolid), en una fortalesa de finals del XV. Al regne de Castella, a diferència que a la Corona d'Aragó no hi va haver un autèntic Arxiu Reial durant l'Edat Mitjana. La seva instal·lació es va iniciar cap al 1540. Els seus fons documentals corresponen a un període que va del XV al XVIII.

* Arxiu de la Corona d'Aragó

A Barcelona. Es remunta al segle IX i fou Arxiu Comtal de Barcelona i després Reial de la Corona d'Aragó. Els seus fons són els de la Casa Reial Catalano-Aragonesa, especialment l'Arxiu Reial, que en fan un dels arxius medievals més importants del món.

* Arxiu General d'Índies

El va crear Carles III el 1781, a Sevilla. Reuneix la documentació d'Índies. Els fons són d'importància excepcional i a través d'ells es pot seguir la història de l'Amèrica espanyola des del descobriment a la independència.

Primer va reunir fons de l'Arxiu de Simancas i els de la Casa de Contractació i després es van afegir els del Ministeri d'ultramar i d'altres.

Per la titularitat

Públics

Pel seu àmbit funcional

Generals

Especials

Pel seu àmbit territorial

Ministerials

Regionals

Provincials

Municipals

Privats

Notarials

Eclesiàstics

Particulars

Per la finalitat principal

Administratius

Arxius de gestió

Arxius Centrals

Arxius Intermedis

Històrics

Arxiu Històric Nacional

Arxiu General Simancas

Ar. Corona d'Aragó

Arxiu General Índies

9. EXPEDIENT ADMINISTRATIU.

Segons l'**art. 70** l'expedient administratiu tindrà format electrònic i es formarà per agregació ordenada de tots els documents, proves, dictàmens, informes, acords, notificacions, així com resolucions i còpia electrònica certificada de la resolució adoptada.

Qualsevol tramesa de l'expedient electrònic es farà d'acord amb allò previst a l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, i les seves Normes Tècniques. S'enviarà complet, foliat, autènticat, acompanyat d'índex també autènticat (secretari municipal), que garantirà la integritat i la immutabilitat.

Es donarà ordre rigorós d'incoació en assumptes de naturalesa homogènia. Llevat de motivació justificada el seu incompliment comporta la responsabilitat disciplinària

És la materialització del procediment administratiu. Conjunt ordenat de documents i actuacions que serveix d'antecedent i fonament a la resolució administrativa, així com les diligències encaminades a executar-la.

Es formen a través de peticions, reclamacions,...

Distingir expedient i procediment administratiu. L'expedient –conjunt ordenat de documents relatius a un assumpte–. El procediment - formalitats de l'administració per a la seva actuació i la no observació del qual podria conduir a invalidesa de l'acte-.

Segons la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, els ciutadans tenen els següents drets:

- A comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
- A ser assistit en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- A l'obtenció i a la utilització dels mitjans d'identificació i de signatura electrònica.
- A la protecció de dades de caràcter personal, i en particular a la seguretat i confidencialitat de les dades que figurin als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

Cada Administració pública determinarà els òrgans que tinguin atribuïdes les competències d'expedició de còpies autèntiques dels documents públics administratius o privats.

Les còpies autèntiques de documents privats tenen únicament efectes administratius.

Tindran la consideració de còpia autèntica d'un document públic administratiu o privat les realitzades, sigui quin sigui el seu suport, pels òrgans competents de les administracions públiques en què quedi garantida la identitat de l'òrgan que n'ha realitzat la còpia i el contingut. Les còpies autèntiques tindran la mateixa validesa i eficàcia que els documents originals.

Per garantir la identitat i el contingut de les còpies electròniques o en paper, i per tant el seu caràcter de còpies autèntiques, les administracions públiques s'han d'ajustar al que preveu l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat, l'Esquema Nacional de Seguretat i les normes tècniques de desenvolupament, així com a les regles següents:

- a) Les còpies electròniques d'un document electrònic original o d'una còpia electrònica autèntica, amb canvi de format o sense, han d'incloure les metadades que acreditin la seva condició de còpia i que es visualitzin en consultar el document.
- b) Les còpies electròniques de documents en suport paper o en un altre suport no electrònic susceptible de digitalització requeriran que el document hagi estat digitalitzat i hauran d'incloure les metadades que acreditin la seva condició de còpia i que es visualitzin en consultar el document.
- c) Les còpies en suport paper de documents electrònics requeriran que hi figuri la condició de còpia i contindran un codi generat electrònicament o un altre sistema de verificació, que permetrà contrastar l'autenticitat de la còpia mitjançant l'accés als arxius electrònics de l'òrgan o organisme públic emissor.

d) Les còpies en suport paper de documents originals emesos en aquest suport s'han de proporcionar mitjançant una còpia autèntica en paper del document electrònic que estigui en poder de l'Administració o bé mitjançant una posada de manifest electrònica que contingui còpia autèntica del document original.

Els interessats poden sol·licitar, en qualsevol moment, l'expedició de còpies autèntiques dels documents públics administratius que hagin estat vàlidament emesos per les administracions públiques.

Quan les administracions públiques expedeixin còpies autèntiques electròniques, haurà de quedar expressament així indicat al document de la còpia.

L'expedició de còpies autèntiques de documents públics notariais, registrals i judicials, així com dels diaris oficials, es regeix per la legislació específica.

10. ORDENACIÓ

Ja des de l'origen tenen una disposició reflex de l'organisme productor.

Una de les funcions de l'arxiu és la conservació i custòdia que només es podrà realitzar quan estan organitzats i controlats.

L'organització està lligada al principi de procedència, segons el qual els fons documentals s'han de conservar mantenint-ne l'organització original.

Les dues operacions incloses a l'organització són:

- Classificar: separar o dividir establint classes o grups integrats dins un sistema orgànic i jeràrquic.
- Ordenar: unir documents dins un grup definit segons un ordre previ establert.

Les principals diferències són:

- Classificació: s'aplica a tot un fons i exigeix activitat i coneixement més profunds sobre els documents.
- Ordenació: sobre documents concrets, i és una operació més mecànica, després de triar un ordre.

La classificació no la imposa l'arxivista establerta per la documentació. I cal respectar l'ordre serial originari reflex d'un procediment administratiu organitzat.

10.1. Sistema d'ordenació alfabètica.

Segons l'alfabet, per a documents referents a persones, matèries, llocs o organismes.

A. Onomàstica.

Utilitza la llista d'encapçalaments de matèria i les regles de catàleg així:

- Alfabetització paraula a paraula i dins paraula lletra a lletra.
- "l" com a nexa no es té en compte.
- "CH, LL i RR" són independents.
- Preposicions s'han de posposar.
- Poden fer-se referències creuades.

B. Geogràfica.

Per a sèries relacionades amb llocs.

C. D'organismes.

- Els noms d'organismes que posseeixin article, es posposen al títol.
 - La denominació d'organismes es reflectirà com es coneixen.
 - Intentar recollir la paraula desglossada.
- Per a documents referits a institució, oficines, centres,...

D. D'assumpes.

- Principi d'especificitat: fer servir sempre el terme més específic.
 - Principi de síntesi: agafar el terme més simple.
 - Principi d'ús: termes ajustats per fi per al que s'usen.
 - Principi d'uniformitat: tots els assumptes mateix encapçalament.
- Per ordenar expedients pel seu assumpte o temàtica del contingut.

10.2. Sistema d'ordenació cronològica.

Segons data en què s'han tramitat, per això s'elaboren sèries amb un tractament setmanal, anual,...

10.3. Sistema d'ordenació numèrica.

Ordenats gràcies a una numeració correlativa que serà completada amb un índex. És la més ràpida i senzilla.

10.4. Sistema d'ordenació alfanumèrica.

Combina lletres amb números.

10.5. Sistema d'ordenació per conceptes.

En compte la informació continguda al fitxer, s'extreu un concepte bàsic per ordenar.

10.6. Sistema d'ordenació decimal universal.

A biblioteques, agrupar en deu categories la totalitat de coneixements humans. Aquestes subdivideixen de manera que qualsevol assumpte pot encaixar en un grup determinat.

11. TIPUS DE SUPORT

Hi ha una gran varietat de formes per emmagatzemar informació als fitxers, ja que és comú trobar que la informació estigui en diversos formats tant tradicionals com d'avançades tecnologies i aquesta varia segons els materials tecnològics.

A més dels papers hi podem trobar arxius audiovisuals, fílmics, informàtics; aquests són:

PROCEDIMENTS TEXTUALS:

Manuscrit: tradicionalment la forma de fer un document era en paper i la informació era ingressada a mà utilitzant tinta.

Mecanografiats: és la manera d'elaborar un document ja sigui en una màquina d'escriure o impressora làser.

ELECTRÒNICS I INFORMÀTICS:

És un fitxer, però com que determinats atributs ja que conté dades textuais i gràfiques creades per l'usuari amb el vostre ordinador mitjançant un programa, el fitxer rep un nom i un format per desar-lo en un directori o en una carpeta prèviament assignada a la unitat d'emmagatzematge i s'hi pot accedir quan sigui necessari.

ICONOGRÀFICS:

Són els documents que, encara que poden contenir informació, escrita estan en un altre tipus de suports diferents del paper i estan fets per escoltar, veure i manipular. La iconografia estudia l'origen de les imatges i les seves relacions simbòliques.

AUDIOVISUALS:

Actualment s'utilitza una àmplia gamma de termes per descriure els arxius audiovisuals a partir dels seus suports o materials que allotgen imatges en moviment i sons registrats, catalogats i conservats als arxius del mateix, cadascun d'aquests suports es defineixen segons el material per a la conservació ja siguin en discos, rotlles de cinta fotogràfiques, etc.

CADASCUN D'AQUESTS SUPORTS ES DIFERENCIEN EN:

Tipus: el que registren.

Format: com ho registren.

Quantitat: nombre d'unitats que registren.

12. CONCLUSIÓ

Un arxiu és el conjunt de documents produïts per persones naturals o jurídiques durant l'exercici de les seves activitats quotidianes i que són administrats, organitzats i conservats per difondre'n la informació continguda. També s'anomena fitxer a l'espai físic o a la institució.

Els fitxers serveixen a favor de:

- *L'administració pública*, per assolir una major eficiència i una transparència de la gestió i com un antecedent i testimoni de les seves funcions.
- La *ciutadania*, per a la defensa dels seus drets, la fiscalització dels actes públics i com a garantia de la transparència administrativa que ha d'existir a tot Estat de Dret.
- La *investigació i la difusió cultural*, com un repositori de la memòria de la Nació. Tots els documents produïts per les institucions que es vinculen amb els ciutadans formen part del

Patrimoni Cultural Arxivístic de la Nació, que està protegit per la legislació arxivística vigent. Per això els arxivers, o els que siguin responsables d'administrar la documentació arxivística, estan obligats a conservar-los i protegir-los; a no apropiarse'n, lliurant-los als qui els succeeixin en les seves funcions i a no eliminar-los sense autorització de l'administració competent: l'Arxiu General de la Nació o els Arxius Regionals de les jurisdiccions respectives.

Els documents passen per etapes de vida administrativa que donen lloc a diferents nivells d'arxiu.

Durant la primera etapa el document és de circulació i tramitació pels canals regulars, buscant resposta i solució a l'assumpte que li ha donat origen i a més hi ha un maneig freqüent de part del funcionari responsable de la seva tramitació. Aquesta documentació forma part de l'ARXIU DE GESTIÓ i, en alguns casos, del denominat ARXIU PERIFÈRIC.

Un cop rebuda la resposta o solució a l'assumpte iniciat, el document que la sustenta ha de continuar sent guardat. En aquest període formarà part de l'ARXIU CENTRAL.

Finalment, en aquesta etapa el document adquireix un valor permanent o històric, i se'n restringeix la consulta al caràcter cultural i informatiu, principalment amb finalitats de recerca. El seu arxiu i conservació serà definitiu a l'ARXIU HISTÒRIC.

13. BIBLIOGRAFIA

Libros

- 📖 Jiménez, M. & Pérez, C. (2019). *Gestión Documental en la Administración Pública*. Editorial Síntesis.
- 📖 Muñoz-Corrochano, P. (2018). *El archivo y la gestión documental en las administraciones públicas*. Ediciones Trea.
- 📖 Rodríguez Bravo, A. J. (2017). *Archivística General: Teoría y Práctica*. Ediciones Pirámide.
- 📖 Santamaría, C. (2016). *Documentación Administrativa: Teoría y Práctica*. Marcial Pons.
- 📖 Torres, J. (2020). *Manual de Archivo y Gestión Documental*. Editorial Tecnos.

Artículos

- 📖 López-Muñoz, J. M. (2019). "El archivo en la administración pública: funciones y retos". *Revista Española de Documentación Administrativa*, 34(1), 45-62.
- 📖 Martínez, F. (2020). "Valor legal y administrativo de los documentos de archivo". *Revista de Archivística*, 29(2), 89-104.
- 📖 Pérez, E. (2018). "Clasificación y organización de los registros administrativos". *Revista de Gestión Documental*, 12(3), 117-132.

14. WEBGRAFIA

- 📖 García, J. (2021). "La importancia de los archivos en la administración pública". Recuperado de <https://www.archivospublicos.es/administracion-publica>
- 📖 López, R. (2020). "Gestión documental en la administración: conceptos y prácticas". Recuperado de <https://www.documentacion-administrativa.es/gestion-documental>

- 📖 Pérez, M. (2019). "Clasificación de registros administrativos: un enfoque práctico". Recuperado de <https://www.administracionpublica.com/clasificacion-registros>
- 📖 Rodríguez, L. (2018). "El valor histórico y legal de los documentos administrativos". Recuperado de <https://www.transparencia-administrativa.com/valor-documentos>
- 📖 Sánchez, F. (2022). "Sistemas de ordenación documental en la administración pública". Recuperado de <https://www.administracion-organizada.es/ordenacion-documental>

NOTA:

Aquest tema està basat fonamentalment, a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú i Llei 11/2007, de 22 de juny, entre altres, ja que són les claus per a la regulació relativa al procediment administratiu.

L'actual Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques sistematitza i aprofundeix en l'agilitació dels procediments amb un ple funcionament electrònic per aconseguir un millor compliment dels principis constitucionals d'eficàcia i seguretat jurídica que han de regir l'actuació de les administracions públiques, i pot ser referenciada i consultada per matisar o complementar aquest temari, però la base es troba en les lleis anteriors esmentades.

PROGRAMACIÓ COMUNICACIÓ I ATEN. CLIENT

PROCESOS DE GESTIÓ ADMINISTRATIVA

M^a José Olmedilla Salas



INSTITUT D'ENSENYAMENT SECUNDARI
CATALUÑA

COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT

CFGS ADMINISTRACIÓ I FINANCES

DOCENT / COS / ESPECIALITAT
CURS 2024-2025

ÍNDEX

1.	PRESENTACIÓ DEL MÒDUL	3
2.	INTRODUCCIÓ	3
3.	MARC LEGAL I TEÒRIC	6
3.1.	MARC LEGAL	6
3.2.	DISPOSICIONS LEGALS.....	7
3.3.	MARC TEÒRIC	7
3.3.1	EL CONSTRUCTIVISME	8
3.3.2	LES INTEL·LIGÈNCIES MÚLTIPLES	9
3.3.3	LA PSICOLOGIA POSITIVA	9
4.	CONTEXTUALITZACIÓ.....	10
4.1	TIPOLOGIA DE CENTRE	10
4.2.	UBICACIÓ.....	10
4.3.	INSTAL·LACIONS.....	11
4.4	OFERTA FORMATIVA	11
4.5	ASPECTES ORGANITZATIUS	11
4.6	DOCUMENTS I PROJECTES DE CENTRE.....	12
4.7	PRIORITATS DEL CENTRE	13
4.8	RELACIÓ CENTRE I FAMÍLIA	13
4.9.	RELACIÓ CENTRE I ENTORN	13
5.	COMPETÈNCIES	15
5.1.	COMPETÈNCIES BÀSIQUES.....	15
5.2.	TIPUS DE COMPETÈNCIES	16
5.3.	LES 10 COMPETÈNCIES MÉS VALORADES PER LES EMPRESES ⁴	16
6.	JUSTIFICACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL	18
6.1.	CONTEXT DEL GRUP	18
6.2	PERFIL PROFESSIONAL DEL CICLE.....	19
6.3.	CAMP PROFESSIONAL	19
6.4.	RELACIÓ DELS MÒDULS PROFESSIONALS DEL CICLE FORMATIU.....	20
6.5.	QUALIFICACIONS PROFESSIONALS INCLOSES EN EL TÍTOL	22
7.	OBJECTIUS I CONTINGUTS	24
7.1.	OBJECTIUS GENERALS	24
7.2.	COMPETÈNCIES PROFESSIONALS, PERSONALS I SOCIALS	24
7.3.	CONTINGUTS DEL MÒDUL PROFESSIONAL.....	25
8.	METODOLOGIA I ORIENTACIONS	30
8.1.	ASPECTES GENERALS.....	30

8.2. ELEMENTS ORGANITZATIUS	32
8.3. MESURES FLEXIBILITZADORES	33
9. RECURSOS	34
9.1. RECURSOS MATERIALS	34
9.2. RECURSOS HUMANS.....	34
9.3. ESPAIS	35
10. UNITATS DIDÀCTIQUES.....	36
U1_Comunicació Institucional	36
U2_Comunicació Oral	36
U3_Comunicació Escrita	36
U4_Arxiu, registre i distribució de la informació	37
U5_Atenció al Client.....	37
U6_Consultes, Queixes i Reclamacions.....	38
U7_Servei Postvenda.....	38
11. PROPOSTA DE FORMACIÓ DUAL.....	41
12. CRITERIS I PROCEDIMENTS PER AL SEGUIMENT DE L'AVUACIÓ	43
INSTRUMENTS I PONDERACIÓ.....	46
AVUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MÒDUL PROFESSIONAL.....	51
13. ACTIVITATS FORMATIVES APLICADES	58
14. ACTIVITATS D'ENSENYAMENT- APRENENTATGE	59
15. ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES.....	60
16. MESURES D'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT.....	61
17. AVUACIÓ DEL PROCÈS D'ENSENYAMENT	62
DEPARTAMENT	62
PROFESSORAT	64
ALUMNAT.....	67
18.- FONTS D'INFORMACIÓ	70

1. PRESENTACIÓ DEL MÒDUL

MÒDUL PROFESSIONAL	COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT
CICLE FORMATIU	ADMINISTRACIÓ I FINANCES
GRAU	SUPERIOR
FAMÍLIA PROFESSIONAL	ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ
DURADA DEL CICLE	2.000 HORES
DURADA DEL MÒDUL	132 HORES + 66 hores d'estada a l'empresa

2. INTRODUCCIÓ

Programar es pot definir com el conjunt de decisions planificades de la tasca educativa del professorat. Suposa una concreció, distribució i temporització dels objectius, continguts i criteris d'avaluació i l'aportació d'aquests elements per a l'assoliment de les competències pròpies de cada etapa.

Al seu torn, els diferents models de qualitat aplicats a l'activitat docent parteixen de la necessitat d'una planificació de la feina com a eina bàsica de comunicació professional que permeti els diferents moments de desenvolupament d'un pla de qualitat i fonamentalment l'avaluació, basada en l'autonomia desplegada pel centre educatiu per adaptar-se a les necessitats dels seus alumnes i les seves pròpies circumstàncies, segons s'indica en el preàmbul de la LOMLOE (que substitueix a la LOE). I segons el reglament orgànic dels centres d'ensenyament secundari, entre les competències dels Departaments està elaborar les programacions didàctiques dels ensenyaments corresponents a les àrees, matèries i mòduls integrats en el mateix, sota la coordinació i supervisió del cap del departament (en aquest cas del de Família Professional).

La programació s'ha d'entendre com una eina viva i revisable; alhora ha de donar resposta a les següents preguntes: què, per a què, com i quan s'ensenya, i què, per a què, quan i com s'avalua.

Nivells de concreció

La importància que les administracions públiques concedeixen al dret a l'educació és tan gran que la primera Llei de rang orgànic que es va promulgar, després d'aprovar la Constitució, va ser la Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació (LODE). Després d'aquesta s'han anat promulgant altres lleis orgàniques relacionades amb l'educació, fins a arribar al moment actual, en què la darrera Llei aprovada ha estat la Llei Orgànica d'Educació (LOE), que va substituir la Llei orgànica de qualitat a l'educació (LOCE), que, alhora, havia substituït la Llei orgànica d'ordenació general del

systema educatiu (LOGSE). Des del punt de vista de l'etapa educativa de formació professional específica, primer, i, posteriorment, formació professional al sistema educatiu, el punt d'inflexió normatiu es produeix amb l'entrada en vigor de la LOGSE, regulant-se de manera clara la formació professional .

La Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig d'Educació, modificada per la LOMLOE (3/2020), regula la formació professional del sistema educatiu i la defineix com un conjunt de cicles formatius de grau mitjà i superior, que tenen com a finalitat preparar als alumnes per a l'activitat en un camp professional i facilitar-ne l'adaptació a les modificacions laborals que es puguin produir al llarg de la seva vida, així com contribuir al seu desenvolupament personal i a l'exercici de la ciutadania democràtica.

El sistema educatiu estructura la seva actuació mitjançant instruments de planificació curriculars, que s'assenten en tres nivells de concreció:

- Primer Nivell de Concreció: Competència de les Administracions Central i Autònoma, que comparteixen la responsabilitat de dissenyar i organitzar l'Ensenyament en general.
- Segon Nivell de Concreció: Competència dels centres educatius, els qui concreten i contextualitzen les prescripcions de l'Administració, tenint en compte les peculiaritats de cada centre, al Projecte Curricular de Centre.
- Tercer Nivell de Concreció: Competència dels departaments didàctics i, per delegació, el professorat que el compon, qui, mitjançant la programació d'aula de matèries, assignatures o, en el nostre cas, de mòduls professionals, adapta el projecte curricular d'etapa a un curs determinat i un grup específic d'alumnes, mitjançant l'elaboració de unitats didàctiques.

La programació

El present document és una Programació didàctica elaborada pel Mòdul de *Comunicació i Atenció al Client* del cicle Formatiu de Grau Superior d'*Administració i Finances*.

Aquesta es desenvoluparà a un Institut d'ensenyament públic ubicat a la província de Girona.

En aquest centre s'hi realitzen estudis d'Educació Secundària Obligatòria, Batxillerat i Cicles Formatius, entre els quals trobem el Cicle d'*Administració i Finances*.

Per la realització de la programació s'han tingut en compte, per una banda, el context social de centre, i de l'altra el marc teòric i legal relatiu al Mòdul i cicle pertinents, amb l'objectiu de què aquesta fomenti un aprenentatge significatiu en l'alumnat al qual va destinada. La Formació Professional és una formació orientada a l'aprenentatge de coneixements però també, i sobretot, al desenvolupament de competències laborals i tasques tècniques.

9. RECURSOS

Hem de preguntar-nos quins recursos són necessaris per transformar la pràctica educativa, les actituds de les persones i l'ambient de treball als centres educatius. Disposar de bons recursos i saber-los aprofitar és contribuir a fer que el procés d'ensenyament i aprenentatge sigui agradable, fomenti la creativitat i la sensibilitat i que tant alumnat com professorat s'emocionin al dur-lo a terme. D'acord amb això, en aquesta programació fixem els recursos que expliquem en el següent apartat.

9.1. RECURSOS MATERIALS

A l'hora d'aprendre i ensenyar, qualsevol recurs per simple que ens sembli, ens pot ser útil, sempre i quan li donem un sentit i un context. Per això, en aquesta programació es pretén buscar un equilibri entre els diferents recursos materials existents per fomentar un pensament i manera de fer més creatius, flexibles i adaptables.

- Les TIC (tecnologies de la informació i la comunicació): internet (recursos que ens ofereixen el Departament d'Ensenyament, el webs de Treball i Joventut de la Generalitat de Catalunya, el Servei d'Ocupació de Catalunya, el SEPE, la Xarxa telemàtica educativa de Catalunya (XTEC), ordinadors, dispositius mòbils, escàners, impressores, canó de projecció, pissarres digitals...
- Material de suport al professorat: necessitat de programar, registrar dades de l'alumnat, avaluar... Aquests materials poden ser documents que arxiven dades i informació o documents que trameten informació.
- Material imprès: llibres o documents sobre contingut curricular del mòdul professional, llibres de text, revistes d'educació, revistes i diaris per l'alumnat i el professorat... Ens serviran per ampliar els nostres coneixements i innovar-nos dia a dia.
- Materials propis: programació d'aula, planificador d'activitats, presentacions Prezzi i Powerpoint, entre d'altres, Symbaloo, Kahoots, Google Sites, fitxes i pràctiques de treball, programes d'orientació professional, pautes d'observació del treball a l'aula, registres d'entrevistes, fitxes informatives...
- Recursos de l'entorn: tant els recursos propis de l'institut (aules diverses, biblioteca, gimnàs, tallers, despatxos, pati, mobiliari...) com altres recursos existents a la comunitat i que utilitzem amb regularitat (la biblioteca, instal·lacions de l'Ajuntament, Consell Comarcal...).

9.2. RECURSOS HUMANS

Referent als recursos humans cal destacar que en la nostra tasca educativa mai treballem sols, de manera que la coordinació, suport i col·laboració entre professionals

ha de ser l'eix vertebrador de la nostra tasca en funció de les necessitats tant de l'alumnat, del professorat com del centre en general. És molt important la participació i compromís de tots els agents implicats per una educació de qualitat.

Recursos humans del centre: professorat dels diferents mòduls formatius, tutors, equips docents, caps de departament, coordinació de FP, equip d'orientació...

- Serveis educatius de zona.
- Agents de la comunitat educativa per conèixer professions: a partir dels interessos de l'alumnat, organització de xerrades d'exalumnes, de famílies... per compartir experiències de perfils professionals des de la vivència personal.
- Coordinació amb agents externs de l'entorn, altres serveis o recursos: treball en xarxa amb l'Ajuntament i Consell Comarcal (Servei d'Informació Juvenil, tècnics de promoció econòmica), Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), tècnics de la Garantia Juvenil...

9.3. ESPAIS

ESPAI FORMATIU	SUPERFÍCIE M ² (30 ALUMNES)	SUPERFÍCIE M ² (20 ALUMNES)	GRAU D'ÚS
AULA POLIVALENT	45	30	15%
AULA TÈCNICA	60	40	65%
LABORATORI	90	60	20%

10. UNITATS DIDÀCTIQUES

PROCESSOS DE COMUNICACIÓ ORAL I ESCRITA			Durada		55 hores	
ACTIVITATS D'ENSENYAMENT I APRENTATGE			RA	C's ⁴	Avaluació	
					CA's ⁵	IA ⁶
U1	Comunicació Institucional	15h				
1	Identificar el tipus d'institucions		1	1.1	1.1	(Pe) ⁷
2	Relacionar les funcions tipus de l'organització			1.2	1.2	
3	Identificar l'estructura organitzativa			1.3	1.3	
4	Relacionar els diferents estils de comandament			1.4	1.4	(G) ⁸
5	Definir els canals formals de comunicació			1.5	1.5	
6	Diferenciar els processos de comunicació interns formals i informals			1.6	1.6	(Pr) ⁹
7	Reconèixer la influència de la comunicació informal i les cadenes de rumors			1.7		
8	Relacionar el procés de demanda d'informació			1.8	1.7	
9	Valorar la importància de la comunicació externa			1.9	1.8	
10	Identificar els aspectes més significatius que transmeten la imatge corporativa			1.10	1.9	
				1.11	1.9	
				1.12		
				1.13	1.10	
U2	Comunicació Oral	20h				
1	Identificar elements i etapes d'un procés de comunicació		2	2.1	2.1	(Pe)
2	Aplicar les diferents tècniques de comunicació oral:			2.2	2.2	
3	Aplicar el protocol de comunicació verbal i no verbal			2.3	2.3	
4	Identificar elements per fer i rebre una trucada efectiva			2.4-8	2.4	(Pr)
5	Aplicar els costums socioculturals i els usos empresarials			2.9-11	2.5	
6	Detectar les interferències de les barreres de la comunicació			2.12-15	2.6	(G)
7	Utilitzar el lèxic i les expressions adequades			2.16-17	2.7	
8	Aplicar elements de comunicació no verbal en missatges emesos			2.18	2.8	
9	Verificar si la informació és transmesa amb claredat			2.19	2.9	
10	Comprovar errors comesos i proposar accions correctores			2.20-1	2.10	
U3	Comunicació Escrita	20h				
1	Identificar suports i canals per elaborar documents			3.1.	3.1	

⁴ Continguts

⁵ Criteris d'avaluació

⁶ Instruments d'avaluació

⁷ Prova escrita

⁸ Graella

⁹ Prova

18.- FONTS D'INFORMACIÓ

- Aprenentatge servei (2017). <http://www.aprenentatgeservei.cat/>
- Costa, T. (2015). Working happy. Barcelona: Viena Edicions.
- Cruz, J. M. (2017). <http://www.xtec.cat/~jcruz>
- Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya (2017):
<http://queestudiar.gencat.cat/ca/index.html>
- Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya. Xarxa telemàtica educativa de Catalunya (2017).
<http://xtec.gencat.cat/ca/curriculum/professionals/fp/>
- Educaweb (2017). <http://www.educaweb.cat/orientacio/interessos-professionals/>
- Fundación Neuronilla para la Creatividad e Innovación (2017).
<http://neuronilla.com>
- Generalitat de Catalunya (2017). <http://jovecat.gencat.cat/ca/>
- Godin, S. (2015). La vaca púrpura. Barcelona: Gestión 2000.
- Goleman, D. (1995). Intel·ligència emocional. Barcelona: Kairós.
- Guirao, A. (2017). <http://guiraofol.blogspot.com.es/>
- Hernández, V. (2015). ¿Cómo orientar profesionalmente a tu hijo? Barcelona: Fundación Bertelsmann.

Barcelona, a 1 de setembre de 2024

SIGNATURA OPOSITOR