



Agència de l'Habitatge
de Catalunya

Test de coneixements 2

Temari: Personal administratiu

Primera prova del procés selectiu de la convocatòria dels processos d'estabilització, mitjançant el sistema selectiu de concurs oposició, de personal laboral de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (Resolució TER/4044/2022, de 21 de desembre)

20 de gener de 2024

No obris el quadern fins que t'ho indiqui la persona responsable de l'aula



Generalitat
de Catalunya



- 1. La Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic inclou en el seu àmbit subjectiu:**
 - a) Les col·laboracions públic-privades.
 - b) El sector públic institucional.
 - c) Les Universitats públiques i privades.
 - d) Els contractistes de l'Administració Pública.

- 2. L'article 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, estableix els principis generals que han de respectar les administracions públiques en la seva actuació i relacions. Quin dels següents principis hi trobem?**
 - a) Servei afectiu a les persones interessades.
 - b) Qualitat, sostenibilitat i adequació estricta dels mitjans als fins personals.
 - c) Cooperació, col·laboració i coordinació amb les organitzacions no governamentals.
 - d) Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.

- 3. Quina llei catalana enuncia els drets dels interessats a no aportar documents que ja estiguin en poder de les administracions públiques?**
 - a) Llei 26/2010, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
 - b) Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic.
 - c) Llei 19/2014, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
 - d) Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

- 4. El deure d'actuar amb la resta d'administracions públiques per a l'assoliment de finalitats comunes es correspon amb el principi de:**
 - a) Lleialtat institucional.
 - b) Cooperació.
 - c) Coordinació.
 - d) Col·laboració.

- 5. El principi de bona fe i confiança legítima:**
 - a) Afecta exclusivament als particulars en les seves relacions d'amistat amb empleats i empleades públiques.
 - b) Significa que l'Administració té una actuació confessional i això legitima les seves decisions.
 - c) És un concepte jurídic indeterminat que no pot invocar-se davant els Tribunals contra la forma d'actuar de l'Administració.
 - d) Afecta tant a l'activitat de l'Administració com als particulars en les seves relacions amb l'Administració.



- 6. D'acord amb la Llei 39/2015, si durant la instrucció d'un procediment que no hagi tingut publicitat s'adverteix l'existència de persones que siguin titulars de drets o interessos legítims i directes la identificació dels quals resulti de l'expedient i que es puguin veure afectats per la resolució que es dicti:**
- a) S'ha de comunicar a aquestes persones la tramitació del procediment.
 - b) S'ha d'estar atent per si aquestes persones es posen en contacte amb l'instructor.
 - c) S'ha d'aplicar el termini d'urgència per resoldre el procediment amb celeritat i així poder informar als nous interessats del sentit de la resolució.
 - d) S'ha de declarar d'ofici la caducitat de l'expedient i incoar-ne un de nou donant-li publicitat perquè en pugui tenir coneixement totes les persones interessades.
- 7. D'acord amb la Llei 39/2015, els assentaments que s'efectuïn als registres electrònics generals i particulars d'apoderaments han de contenir, almenys, la informació següent:**
- a) Nom i cognoms o la denominació o raó social, document nacional d'identitat o NIE i adreça de contacte de la persona empoderada.
 - b) Nom i cognoms, adreça i telèfon de contacte de l'apoderat.
 - c) Període de temps pel qual s'atorga el poder.
 - d) Tipus de poder i mecanisme de bloqueig.
- 8. D'acord amb la Llei 39/2015, quan en una sol·licitud, escrit o comunicació hi figurin diversos interessats, les actuacions a què donin lloc:**
- a) S'han d'efectuar amb el representant o l'interessat que hagin assenyalat expressament i, si no n'hi ha, amb el que resulti d'un sorteig aleatori.
 - b) S'han d'efectuar amb el representant o l'interessat que hagin assenyalat expressament i, si no n'hi ha, amb el que figuri en primer terme.
 - c) S'han d'efectuar amb totes les persones que hi figurin.
 - d) S'han de substituir les comunicacions i notificacions per publicacions al diari oficial corresponent.
- 9. Quin dels següents no és un dret de les persones interessades en el procediment administratiu, d'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre?**
- a) A identificar les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat de les quals es tramitin els procediments.
 - b) A no presentar documents originals llevat que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable estableixi el contrari. En cas que, excepcionalment, hagin de presentar un document original, tenen dret a obtenir-ne una còpia autenticada.
 - c) A presentar dades i documents no exigits per les normes aplicables al procediment de què es tracti, que ja estiguin en poder de les administracions públiques o que hagin estat elaborats per aquestes.
 - d) A obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, actuacions o sol·licituds que es proposin dur a terme.



10. Assenyeu la regla correcta sobre el tràmit d'informació pública:

- a) La incompareixença en el tràmit impedeix els interessats d'interposar els recursos procedents contra la resolució definitiva del procediment.
- b) La compareixença en el tràmit atorga, per si mateixa, la condició d'interessat.
- c) Els qui presentin al·legacions o observacions en aquest tràmit tenen dret a obtenir de l'Administració una resposta raonada, que pot ser comuna per a totes les al·legacions que plantegin qüestions substancialment iguals.
- d) L'òrgan al qual correspongui la resolució del procediment, quan la naturalesa d'aquest ho requereixi, pot acordar un període d'informació pública. A aquest efecte, s'ha de publicar un anunci al diari oficial corresponent a fi que qualsevol persona física o jurídica pugui examinar l'expedient, o la part de l'expedient que s'acordi.

11. Quin és el termini mínim per formular al·legacions en un període d'informació pública?

- a) Vint dies.
- b) Quinze dies naturals.
- c) Un mes natural.
- d) No hi ha termini mínim.

12. En un procediment de responsabilitat patrimonial, el dret a reclamar prescriu:

- a) Al cap d'un any que s'hagi produït el fet o l'acte que motivi la indemnització o es manifesti el seu efecte lesiu.
- b) Al cap de sis mesos des de que s'ha presentat la reclamació en un registre oficial.
- c) No prescriu mai perquè és un dret fonamental de les persones el no patir danys per l'actuació negligent de l'Administració.
- d) Al cap de tres anys des de que es té coneixement de l'acte contra el patrimoni cultural o d'un any si és contra el patrimoni documental.

13. La Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya estableix els principis generals d'actuació administrativa. Quin dels següents principis no contempla?

- a) Eficàcia i eficiència.
- b) Bona fe i confiança legítima.
- c) Imparcialitat.
- d) Progressivitat.



14. D'acord amb la Llei 26/2010, què significa el principi d'intervenció mínima?

- a) Les administracions públiques de Catalunya, en l'exercici de les competències respectives, han de promoure programes o implementar polítiques públiques que suposin una despesa mínima.
- b) Les administracions públiques de Catalunya, en l'exercici de les competències respectives, han de promoure programes o implementar polítiques públiques que suposin una intervenció mínima en el medi ambient.
- c) Les administracions públiques de Catalunya que en l'exercici de les competències respectives estableixin mesures que limitin l'exercici de drets individuals o col·lectius, o exigeixin el compliment de requisits per al desenvolupament d'una activitat, han d'escollir la mesura menys restrictiva, motivar la necessitat de la mesura per a la protecció de l'interès general i justificar-ne l'adequació per a aconseguir les finalitats que es persegueixen, sense que en cap cas es produeixin diferències de tracte discriminatòries.
- d) El principi d'intervenció mínima no existeix.

15. D'acord amb el que disposa la Llei 26/2010, quina de les següents afirmacions no és correcta?

- a) L'expedient administratiu és integrat pel conjunt de documents corresponents a un procediment administratiu, qualsevol que siguin el suport i el tipus d'informació que continguin.
- b) Un mateix document no pot formar part d'expedients electrònics diferents.
- c) Els documents que integren l'expedient han d'estar degudament indexats, numerats i ordenats cronològicament.
- d) La tramesa d'expedients pot ésser substituïda a tots els efectes legals per la posada a disposició de l'expedient electrònic, i la persona interessada té dret a obtenir-ne còpia.

16. Quins dels següents és un dret de les persones interessades en un procediment administratiu?

- a) Ser assistit en l'ús de mitjans electrònics.
- b) No presentar documents originals.
- c) Comunicar-se a través d'un punt d'accés general electrònic.
- d) Ser assistit legalment en els procediments sancionadors.

17. El Catàleg de dades i documents interoperables a Catalunya és l'eina de què es dota al sector públic de Catalunya per a:

- a) Fer efectiu el dret dels ciutadans a no presentar dades i documents que són en poder de les administracions.
- b) Publicar els formularis per iniciar procediments administratius o sol·licitar serveis.
- c) Donar accés a les comunicacions i notificacions de l'Administració per part dels ciutadans.
- d) Disposar d'un cens dels ciutadans que es relacionen amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya i amb altres administracions públiques.



18. Segons la Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, la incorporació dels mitjans electrònics en les actuacions del sector públic de Catalunya ha de respondre a deu principis. Quins dels següents no es contempla en aquesta Llei?

- a) Proximitat.
- b) Progressivitat.
- c) Proporcionalitat.
- d) Seguretat.

19. La qualitat de la informació del sector públic que es difon per mitjans electrònics ha de ser:

- a) Orgànica, amb una visió holística del conjunt d'informació que custòdia l'Administració.
- b) Ordenada, preferentment, distribuïda en àmbits temàtics.
- c) Objectiva, de manera que la informació que es difon per mitjans electrònics ha de ser completa, veraç i objectiva.
- d) Orientada, de manera que sigui coherent amb l'orientació política del Govern.

20. Quin dels següents documents encara cal demanar al ciutadà, si és necessari en un procediment gestionat des de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya?

- a) Titulacions universitàries.
- b) Titulacions no universitàries.
- c) Acreditació de competències en tecnologies de la informació i comunicació (ACTIC).
- d) Dades referents al grau de discapacitat.

21. És cert que el/la ciutadà/ana pot triar en tot moment la manera de comunicar-se, sigui o no per mitjans electrònics, i que pot optar en qualsevol moment per un mitjà diferent al triat inicialment?

- a) Sí, perquè qui paga mana.
- b) Sí, perquè així ho estableix l'article 14.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.
- c) Sí que pot triar a l'inici, però un cop ha triat ha de mantenir sempre la mateixa manera de comunicar-se.
- d) No, perquè no totes les administracions tenen capacitat tècnica com per comunicar-se per mitjans electrònics amb la ciutadania.



22. La plataforma que permet l'accés a informació dels organismes de la Generalitat i altres administracions públiques i institucions (interoperabilitat), el consum de serveis comuns de tramitació que faciliten la implantació de serveis electrònics, i la integració entre els sistemes d'informació departamentals i la plataforma de tramitació corporativa, tot sota criteris d'estandardització, rapidesa, senzillesa, seguretat i legalitat es coneix com:

- a) Plataforma Relacional d'Integració dels Serveis Administratius (PRISA).
- b) Plataforma d'Integració dels Serveis Administratius (PISA).
- c) Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI).
- d) Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa (PICA).

23. La plataforma que ofereix serveis de tramitació entre les administracions públiques catalanes amb seguretat tècnica i jurídica es coneix com:

- a) EACAT.
- b) Catalunya Som-hi.
- c) S@RCAT.
- d) Plataforma d'Extranet .CAT.

24. La Llei 39/2015 estableix que l'obligació de les administracions públiques de publicar i mantenir actualitzades al portal web, a efectes informatius:

- a) La relació de procediments que té completament implementats en administració electrònica, amb indicació d'on es pot trobar l'enllaç al tràmit i quina és la unitat responsable.
- b) Les relacions de procediments de la seva competència, amb indicació dels terminis màxims de durada dels procediments, així com dels efectes que produeixi el silenci administratiu.
- c) Les relacions de procediments de la seva competència, amb indicació de la unitat responsable, així com dels possibles recursos.
- d) Les relacions de projectes de procediments de la seva competència, amb indicació dels terminis d'audiència pública, així com dels mecanismes de participació previstos.



25. D'acord amb el que estableix el Decret 76/2020 sobre l'administració digital i els empleats públics, quina de les següents afirmacions és certa?

- a) Les competències professionals derivades de l'Administració digital de caràcter transversal s'han d'incorporar, en funció del perfil professional, en els processos de selecció i provisió d'acord amb la normativa aplicable.
- b) Els empleats/des públics/públiques que en el termini de 6 mesos des de la finalització de la formació no hagin consolidat les competències professionals derivades de l'Administració digital seran objecte d'expedient contradictori, finalitzant, si escau, la seva relació laboral amb l'administració.
- c) L'Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC) ha d'aprovar un pla de formació obligatòria que permeti als empleats públics analfabets digitals adquirir les competències professionals de caràcter transversal derivades de l'Administració digital.
- d) El CTTI crearà un programa de mentoria per a l'acompanyament individualitzat del personal directiu en el procés de transformació digital.

26. Quan les persones presentin documents amb caràcter de còpia o original en suport paper amb la finalitat que sigui incorporats a un expedient administratiu, el document resultant del procés de digitalització realitzat a l'oficina d'atenció presencial responsable de la tramitació:

- a) Té la consideració de còpia electrònica i únicament serveix a efectes d'incorporació a l'expedient administratiu.
- b) Té la consideració de còpia autèntica i té valor legal tant en l'administració on s'està tramitant l'expedient com en qualsevol altre administració; excepte els tribunals de Justícia.
- c) Té la consideració de còpia autèntica, únicament als efectes d'incorporació a l'expedient administratiu i té el mateix valor que el document presentat.
- d) Està sempre subjecte a taxes. Si les taxes no s'abonen, la còpia electrònica perd tot el seu valor davant de l'administració obrant.

27. Qui gestiona a Catalunya les principals eines de tramitació interadministrativa?

- a) El Consorci Administració Oberta de Catalunya (CAOC).
- b) El Centre de Suport a l'Usuari (CSU).
- c) El Servei d'Atenció Unificat (SAU).
- d) El Departament de Presidència.



28. La còpia autèntica que fa l'Administració d'un document privat té efectes per la signatura d'un contracte entre particulars?

- a) Sí, perquè l'empleat públic que ha fet la còpia autèntica ha donat fe de la integritat i veracitat de les dades.
- b) Sí, sempre que la còpia autèntica del document privat s'hagi configurat d'aquesta manera.
- c) No, les còpies autèntiques de documents privats únicament tenen efectes administratius.
- d) No, només tenen efectes en l'àmbit privat les digitalitzacions segures.

29. Quina diferència hi ha entre la signatura electrònica avançada i la qualificada?

- a) La qualificada es crea mitjançant un dispositiu qualificat i l'avançada no.
- b) La qualificada té més qualitat i permet incorporar una fotografia de la persona usuària.
- c) L'avançada envia un avís per correu electrònic a la persona que ha signat el document quan algú intenta modificar-lo.
- d) L'avançada és gratuïta i la qualificada no.

30. Assenyala l'afirmació correcta sobre els drets dels ciutadans respecte a l'ús de la signatura electrònica:

- a) Tenen el dret d'obtenir i utilitzar qualsevol sistema de signatura electrònica, en els termes i amb els límits que estableix la normativa aplicable.
- b) Tenen el dret d'utilitzar la signatura electrònica, però han de pagar una taxa per obtenir i utilitzar qualsevol sistema de signatura electrònica.
- c) A Catalunya es pot utilitzar la T-CAT, però a la resta d'Espanya és obligatori utilitzar el DNI electrònic.
- d) Poden utilitzar sistemes de signatura electrònica compartida, però només amb els membres de la unitat familiar que comparteix domicili.

31. La utilització de mitjans electrònics en l'activitat interna i externa de les administracions públiques catalanes no pot comportar:

- a) La pèrdua de l'escriptura tradicional amb paper i bolígraf.
- b) La deshumanització de l'Administració.
- c) L'eliminació, la limitació o el condicionament dels drets o dels deures dels ciutadans.
- d) L'eliminació dels documents amb caràcter d'originals en suport paper que hagin estat digitalitzats i que compleixen un dels requeriments de l'art. 63.1 del Decret 76/2020.



32. En el menú de configuració l'e-Valisa, amb quina periodicitat podem indicar que volem rebre un correu electrònic per avisar-nos que les persones destinatàries han llegit les valises que hem enviat?

- a) Immediatament, resum diari, resum setmanal o en cap cas.
- b) Cada hora, cada dia i cada setmana.
- c) Resum diari i resum mensual.
- d) L'e-Valisa no envia correus electrònics, només envia valises electròniques.

33. Quan som col·laboradors d'un càrrec i volem deixar de ser-ho –perquè el càrrec ha deixat de ser usuari de l'eina, o perquè ha canviat d'unitat, etc.–, cal:

- a) Demanar al secretari o secretària del càrrec que ens desvinculi.
- b) Trucar al CSU i demanar la desvinculació. Ells ho poden fer fàcil i ràpid, i sense molestar al càrrec.
- c) Clicar en el botó en forma d'X que hi ha a la dreta del nom del càrrec en el menú de configuració de la nostra e-Valisa.
- d) Demanant-ho mitjançant un correu electrònic al CTTI, annexant el nostre DNI escanejat per verificar la nostra identitat.

34. Quina és la fórmula final de l'acta de reunió?

- a) El/La president/a aixeca la sessió, de la qual, com a secretari/ària, estenc aquest acta.
- b) El/La president/a s'aixeca i finalitza la sessió, de la qual, com a signatari/ària d'aquest document, estenc aquest acta.
- c) El/La secretari/ària aixeca la sessió, de la qual, com a president/a, estenc aquest acta.
- d) Ha finalitzat la sessió i el/la president/a ordena al secretari/ària estendre aquesta acta.

35. Quan es pot compondre el logotip de la Generalitat amb la tipografia Arial o qualsevol altra família tipogràfica que no sigui l'Helvètica?

- a) En el cas que el departament, organisme autònom o empresa pública no disposi de l'Helvètica.
- b) En cap cas.
- c) No existeix cap tipografia obligatòria. Cada departament, organisme autònom o empresa pública pot triar la que millor s'adapti a la naturalesa de comunicació que vol fer.
- d) Quan els escrits han d'anar a països de fora de l'àmbit de la Comunitat Europea.



36. Quin seria un exemple d'informació addicional que trobem al peu d'un ofici?

- a) La datació.
- b) Els annexos.
- c) El comiat.
- d) La signatura.

37. Quina de les següents afirmacions és correcta?

- a) En la redacció de l'acta, el secretari de l'òrgan col·legiat s'aplica el tractament de primera persona del singular en referir-se a ell mateix, llevat en la fórmula final, en què usa la tercera persona del singular.
- b) En la redacció de l'acta, el secretari de l'òrgan col·legiat s'aplica el tractament de tercera persona del singular en referir-se a ell mateix, llevat en la fórmula final, en què usa la primera persona del singular.
- c) En la redacció de l'acta, el secretari de l'òrgan col·legiat s'aplica el tractament de tercera persona del singular en referir-se a ell mateix en tot el document.
- d) En la redacció de l'acta, el secretari de l'òrgan col·legiat s'aplica el tractament de primera persona del singular en referir-se a ell mateix en tot el document.

38. Quan hem d'elaborar un escrit administratiu, al marge de la correcció ortogràfica i sintàctica, hem de seguir determinades pautes. Indica quina de les següents és incorrecta:

- a) Utilitzar frases o oracions no conclusives, excepte si es tracta d'una resolució que conclou l'expedient administratiu.
- b) Establir amb claredat el tema que es vol tractar, els seus antecedents i les seves causes.
- c) Fixar una jerarquia en la redacció, que ha de ser lògica i ordenada (subjecte + verb + predicat).
- d) La lògica de redacció de la frase s'ha de fer extensiva al cos de l'escrit. És a dir, les parts del document s'han de succeir de forma lògica i necessària.

39. Quan busquem la precisió redactant un document administratiu, quin dels següents criteris hem de seguir?

- a) Evitar frases i textos ambigus.
- b) Prescindir de les paraules multiús.
- c) Rebutjar les falques lingüístiques.
- d) Totes les anteriors són correctes.



40. En un document administratiu, quina de les següents pautes no és aconsellable a l'hora de redactar les frases que el conformen?

- a) Buscar l'ordre natural de la frase, és a dir, la construcció pròpia de les frases actives, perquè s'aconsegueix un estil més clar i directe.
- b) Utilitzar frases llargues, perquè cada frase ha de correspondre a una idea o pensament i l'ús de frases curtes talla el relat i el fa menys entenedor.
- c) Evitar les construccions nominals, que són aquelles que tendeixen a utilitzar llargues estructures integrades per substantius, en lloc de fer servir un verb simple, un adverbi o un adjectiu.
- d) Emprar frases afirmatives o positives, perquè incideixen en l'aspecte més agradable d'un tema i expressa allò que es pot fer, alhora que acostumen a proporcionar més informació que les frases negatives i, en general, són més ben rebudes pel lector.

41. Quins dels exemples següents representa un ús discriminatori de la llengua?

- a) Els treballadors i treballadores socials.
- b) La dona de fer feines.
- c) Homes i dones de negocis.
- d) El o La gerent.

42. A l'hora de redactar textos tècnics, cal tenir en compte: (indiqueu l'opció incorrecta)

- a) Utilitzar el nivell estàndard (correcte gramaticalment).
- b) Ser clar i entenedor (defugir de cultismes i arcaïsmes).
- c) Utilitzar només la terminologia específica quan sigui necessari.
- d) Utilitzar freqüentment el tecnolecte, sense considerar qui pot ser la persona receptora de l'escrit, per demostrar el nostre domini de la matèria a tractar.

43. La Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents defineix la documentació en fase semiactiva com aquella:

- a) Documentació administrativa que tenim a la taula, sense arxivar, perquè estem a l'espera de resposta per part de les persones interessades o d'altres unitats de la mateixa administració.
- b) Documentació de caràcter tècnic que es de consulta freqüent per part del personal tècnic de la unitat directiva.
- c) Documentació administrativa que, un cop conclosa la tramitació ordinària, no és utilitzada d'una manera habitual per la unitat que l'ha produïda en la seva activitat.
- d) Que conservem per costum però que no té cap utilitat.



44. D'acord amb la Llei 10/2021, de 13 de juliol, d'arxius i documents, totes les administracions i les entitats titulars de documents públics han de disposar:

- a) D'un únic sistema de gestió documental que garanteixi el tractament correcte dels documents en les fases activa, semiactiva i inactiva i que permeti de complir amb les obligacions de transparència.
- b) D'un únic de sistema de gestió documental per a la fase històrica.
- c) D'un nombre suficient d'arxivadors compactes per conservar en les unitats directives la documentació en la fase històrica.
- d) D'un sistema mancomanat d'arxius de nivell de seguretat IV que garanteixi que es compleix amb les garanties de confidencialitat que la normativa exigeix per tot allò relacionat amb les Juntes de Seguretat Local.

45. Quines són les fases del cicle de vida dels documents administratius segons l'article 2 de la Llei 10/2001, de 13 de juliol?

- a) Documentació actualitzada i documentació obsoleta.
- b) Documentació activa, documentació semiactiva i documentació inactiva.
- c) Documentació vigent, documentació caducada i documentació de valor estadístic.
- d) Expedients vigents i expedients arxivats.

46. A quin concepte ens referim quan parlem del traspàs físic i legal de la documentació de les diferents unitats i serveis a l'arxiu definitiu o històric?

- a) La tramesa interna.
- b) La valisa interna.
- c) La transferència.
- d) El traspàs.

47. La descripció de les característiques de la documentació:

- a) Es recull en el Manual de Característiques Documentals, que aprova el titular de la conselleria amb competències en patrimoni .
- b) És part del contingut que ha de tenir la proposta d'avaluació i accés als documents.
- c) És part del contingut que han de tenir les Taules d'avaluació i accés documental.
- d) Forma part de la definició del sistema de gestió documental.



48. En relació amb el sistema de gestió documental, amb independència de les tècniques o els suports utilitzats, tots els documents públics han de tenir garantides:

- a) L'autenticitat i la integritat dels continguts.
- b) La conservació de la llegibilitat de les signatures de les autoritats i els segells oficials de les institucions que han generat la documentació.
- c) En tot cas, la confidencialitat del seu contingut.
- d) L'aplicació dels criteris que per a cada tipus de document fixa el Programa d'identificació visual (PIV) de la Generalitat.

49. D'acord amb la Llei 10/2021, els documents públics tenen com a característica:

- a) La inalienabilitat.
- b) La inembargabilitat.
- c) La imprescriptibilitat.
- d) Les tres opcions anteriors són correctes.

50. El Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents estableix que:

- a) Tots els documents públics i privats anteriors a l'any 2008, independentment del suport en què s'hagin produït, han de ser objecte d'avaluació.
- b) Tots els documents públics en suport paper han de ser objecte d'avaluació.
- c) Tots els documents públics, independentment del suport en què es produeixen, han de ser objecte d'avaluació.
- d) Tots els documents públics anteriors a l'any 2008, independentment del suport en què s'hagin produït, han de ser objecte d'avaluació.

51. De les següents afirmacions, indiqueu quina és correcta:

- a) Les taules d'avaluació i destrucció documental s'apliquen a la documentació pública i determinen, per a cada sèrie documental, el termini de conservació i els criteris sobre l'aplicació de la normativa que regeix la destrucció als documents.
- b) Les taules d'avaluació i accés documental s'apliquen a la documentació pública i privada i determinen, per a cada sèrie documental, el termini de conservació i les taxes a aplicar en el supòsit l'accés als documents.
- c) Les taules d'accés i destrucció documental s'apliquen a la documentació pública i determinen, per a cada tipus de document, les condicions de conservació i les solucions tècniques per a la seva destrucció.
- d) Les taules d'avaluació i accés documental s'apliquen a la documentació pública i determinen, per a cada sèrie documental, el termini de conservació i els criteris sobre l'aplicació de la normativa que regeix l'accés als documents.



52. En el procés de comunicació cal:

- a) Defugir paraules empàtiques que no siguin rellevants.
- b) Defugir comentaris que no aportin res al procés.
- c) Defugir paraules i formes que poden ser interpretades com a menyspreu.
- d) Defugir formes que poden connotar alegria desmesurada.

53. Quin d'aquests factors no forma part de la comunicació no verbal?

- a) La mirada.
- b) La gesticulació.
- c) La proximitat física.
- d) Anticipar la resposta de l'interlocutor.

54. Davant d'una situació d'agressivitat:

- a) Cal demostrar por per evitar que la situació empitjori.
- b) Cal respondre amb agressivitat i posar-se a l'alçada de l'interlocutor.
- c) Cal demostrar seguretat.
- d) Cal demostrar superioritat com a persona que treballa a l'administració.

55. Són importants els gestos en la comunicació no verbal?

- a) Els gestos amb les mans i la cara poden ser un important mitjà per transmetre emocions.
- b) Els gestos resulten irrelevants en la comunicació verbal i en la no verbal.
- c) Els gestos resulten irrelevants només en relació a la comunicació no verbal.
- d) No cal tenir cura amb els gestos.

56. Què entenem per a satisfacció?

- a) L'estat en què es troben els usuaris quan, en prestar un servei determinat, queden cobertes les seves expectatives.
- b) L'estat en què es troben els empleats públics quan al final d'una reunió comproven que s'han sortit amb la seva i, per tant, han satisfet l'interès públic.
- c) L'estat en què es troben les parts quan al finalitzar una negociació comproven que no han quedat cobertes totes les expectatives, i que per això saben que s'ha arribat a un acord satisfactori.
- d) L'estat en què es troben els usuaris quan reben una prestació econòmica a la que no tindrien dret.



57. En cas de rebre una crítica que no és certa:

- a) Cal exigir respecte i fer valer la nostra dignitat professional.
- b) Se li ha d'advertir que podria ser objecte de sanció.
- c) Cal acomiadar-se però fent-li saber que ha ferit els nostres sentiments.
- d) Cal acomiadar-se i agrair la col·laboració.

58. La capacitat d'escolta:

- a) És una capacitat que es va perdent amb els anys.
- b) És fonamental perquè si la persona usuària no ens escolta bé pot haver-hi malentesos i ens fa perdre el temps.
- c) És un element que només cal tenir en compte en el procés de comunicació telefònica perquè en aquest canal no podem fer ús de la gesticulació.
- d) És un element essencial del procés de comunicació.

59. Assenyala la resposta correcta en relació amb la denegació en el procés de comunicació amb les persones usuàries:

- a) Hem de deixar clar que nosaltres tractem amb diners públics i que no podem donar tot el que ens demanen..
- b) Hem de demostrar una actitud i predisposició positiva, explicant que no és possible accedir a la seva petició.
- c) Hem de fer-ho sempre acompanyats, mai sols.
- d) Hem de treure ferro a la situació i animar-la a seguir-ho intentant.

60. Una de les normes bàsiques d'aplicació d'una escolta activa és:

- a) Mantenir les mans ocupades.
- b) Deixar parlar.
- c) Mirar als ulls sense somriure, evitant que la cara mostri cap emoció.
- d) Convèncer a la persona usuària a que parli amb nosaltres mentre passegem, així s'aconsegueix un ambient més relaxat i evita l'escolta passiva de tercers.



PREGUNTES DE RESERVA

1. **L'òrgan administratiu que iniciï un procediment podrà disposar, d'ofici o a instàncies de part, la seva acumulació a uns altres amb els quals guardi identitat substancial o íntima connexió, sempre que sigui el mateix òrgan qui hagi de tramitar i resoldre el procediment. Contra aquest acord:**
 - a) No escau cap recurs.
 - b) Es pot interposar recurs de revisió.
 - c) Es pot interposar recurs ordinari.
 - d) Es pot interposar recurs d'alçada.

2. **Quins sistemes de signatura electrònica es poden usar en l'actuació administrativa automatitzada?**
 - a) Segell electrònic o codi segur de verificació.
 - b) Segell o signatura electrònics.
 - c) Signatura electrònica, segell electrònic o codi segur de verificació.
 - d) Signatura electrònica o codi segur de verificació.

3. **El Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital estableix els principis generals de l'Administració digital. Quin els següents principis no hi trobarem en el Decret?**
 - a) Compromís per exercir el lideratge.
 - b) Qualitat en la prestació dels serveis digitals.
 - c) Confiança en l'Administració digital mitjançant el desenvolupament d'un model de ciberseguretat, especialment en relació amb la protecció de dades de caràcter personal.
 - d) Els tres anteriors són principis generals de l'Administració digital que podem trobar en el Decret.

4. **Una de les parts del certificat és la capçalera. Què hi trobem en aquesta part?**
 - a) A la capçalera hi consten el càrrec de la persona que signa el certificat i, a continuació, separat per un punt, el nom i els cognoms.
 - b) A la capçalera hi consten el nom i els cognoms de la persona que signa el certificat i, a continuació, separat per una coma, el càrrec.
 - c) A la capçalera hi consten el nom i els cognoms de la persona que signa el certificat i, a continuació, separat per un punt, el càrrec i la norma funcional del seu nomenament.
 - d) A la capçalera hi consten el nom i els cognoms de la persona que signa el certificat i, a continuació, separat per una coma, el càrrec i la norma funcional del seu nomenament.



5. Segons el Diccionari de Terminologia Arxivística, els arxius es poden classificar:

- a) En funció de l'organisme que els produeix; en funció del suport amb el qual s'han generat i en funció del repositori que els ha de contenir.
- b) En funció de l'organisme productor; en funció de la personalitat jurídica de la institució productora i en funció del suport dels documents.
- c) En funció de l'organisme productor; en funció de la personalitat jurídica de la institució productora i en funció del cicle vital dels documents.
- d) En funció del suport: paper, electrònic i digital.

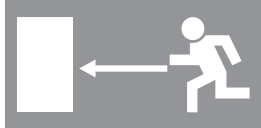
6. Si parlem de comunicació no verbal, podem dir de la postura corporal:

- a) Les postures expressen actitud i emocions.
- b) Les postures no expressen actituds ni emocions.
- c) Les postures expressen actituds però no emocions.
- d) No és important que amb la inclinació cap endavant es demostrï un interès per la persona que s'atén.

Què cal fer en cas d'emergència?

Si estàs fora de l'aula, segueix els recorreguts d'evacuació senyalitzats, que et conduiran a la sortida d'emergència més propera i segueix les instruccions del personal organitzador de la prova.

Direcció cap
a la sortida
d'emergència



Sortida
d'emergència



Si estàs dins de l'aula, agafa el teu DNI i la bossa amb les teves pertinences, deixa la prova sobre la taula i **segueix les indicacions del personal** organitzador de la prova.