



**Agència de l'Habitatge**  
de Catalunya

## **Test de coneixements 1**

### **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. L'Agència de l'Habitatge de Catalunya està dins de l'àmbit subjectiu de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic. És així perquè té la consideració de:**
  - a) Organisme autònom administratiu.
  - b) Sector públic institucional.
  - c) Empresa privada d'interès públic.
  - d) Sector públic-privat.
  
- 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) Simpatia, cordialitat i proximitat als ciutadans.
  - c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
  - d) Discreció i confidencialitat dels procediments administratius, i anonimat de qui instrueix o resol els expedients.
  
- 3. L'article 4 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic, estableix els principis d'intervenció de les administracions públiques per a la realització d'una activitat. Així, quan les administracions públiques, que en l'exercici de les seves competències respectives, estableixin mesures que limitin l'exercici de drets individuals o col·lectius o exigeixin el compliment de requisits per a la realització d'una activitat, han d'aplicar el principi de:**
  - a) Parcialitat.
  - b) Prioritat.
  - c) Progressivitat.
  - d) Proporcionalitat.
  
- 4. L'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix que:**
  - a) Les persones físiques es relacionaran amb les administracions públiques en funció de com ho estableixi la norma reguladora de cada procediment administratiu.
  - b) L'Administració sempre tria la forma de comunicació amb el ciutadà o ciutadana, si bé utilitza preferentment mitjans electrònics.
  - c) El ciutadà o ciutadana pot triar en tot moment la manera de comunicar-se amb les administracions públiques, sigui o no per mitjans electrònics, a la qual quedarà vinculat/da un cop efectuada l'opció.
  - d) Les persones físiques poden escollir en tot moment si es comuniquen amb les administracions públiques per exercir els seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, llevat que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques.



**5. Als efectes que preveu la Llei 39/2015, tenen capacitat d'obrar davant les administracions públiques:**

- a) Les persones físiques o jurídiques que tinguin capacitat d'obrar d'acord amb les normes civils.
- b) Els menors d'edat per a l'exercici i la defensa d'aquells dels seus drets i interessos l'actuació dels quals estigui permesa per l'ordenament jurídic sense l'assistència de la persona que n'exerceixi la pàtria potestat, tutela o curatela. S'exceptua el supòsit dels menors incapacitats, quan l'extensió de la incapacitació afecti l'exercici i la defensa dels drets o interessos de què es tracti.
- c) Quan la Llei així ho declari expressament, els grups d'afectats, les unions i entitats sense personalitat jurídica i els patrimonis independents o autònoms.
- d) Totes les opcions anteriors són correctes.

**6. D'acord amb la Llei 39/2015, en les seves relacions amb les administracions públiques, les persones tenen dret: (indiqueu la resposta incorrecta)**

- a) A comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
- b) A ser assistits en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- c) A ser tractats amb indiferència per les autoritats i empleats públics un cop ja els han informat dels seus drets i exigint el compliment de les seves obligacions.
- d) A exigir les responsabilitats de les administracions públiques i autoritats, quan així correspongui legalment.

**7. Quina de les següents afirmacions és correcta pel que fa a la representació en el procediment administratiu?**

- a) Les persones jurídiques, encara que no ho prevegin els seus estatuts, poden actuar en representació d'altres davant les administracions públiques.
- b) Per formular sol·licituds, presentar declaracions responsables o comunicacions, interposar recursos, desistir d'accions i renunciar a drets en nom d'una altra persona no és necessari acreditar la representació.
- c) La representació es pot acreditar mitjançant qualsevol mitjà vàlid en dret que deixi constància fidedigna de la seva existència.
- d) La manca d'acreditació o l'acreditació insuficient de la representació no impedeix que es tingui per efectuat l'acte de què es tracti quan la resolució del procediment administratiu tingui conseqüències negatives per a la persona representada.



**8. Es consideren interessats en el procediment administratiu:**

- a) Qualsevol persona física que, a l'empara de la normativa de transparència, demani accés al contingut de l'expedient administratiu.
- b) Aquells els interessos legítims dels quals, individuals o col·lectius, puguin ser afectats per la resolució i es personin en el procediment quan s'hagi dictat una resolució definitiva.
- c) Els qui el promoguin com a titulars de drets o interessos legítims individuals però en cap cas si ho fan per interessos col·lectius.
- d) Els qui el promoguin com a titulars de drets o interessos legítims individuals o col·lectius.

**9. S'entén acreditada la representació realitzada:**

- a) Mitjançant apoderament Apud Acta efectuat per compareixença electrònica a la seu electrònica.
- b) Mitjançant apoderament Apud Acta efectuat per compareixença personal.
- c) Mitjançant l'acreditació de la seva inscripció en el registre electrònic d'apoderaments de l'Administració pública competent.
- d) Totes són correctes.

**10. Les administracions públiques no requereixen l'ús obligatori de signatura per:**

- a) Formular sol·licituds.
- b) Presentar suggeriments.
- c) Presentar declaracions responsables o comunicacions.
- d) Interposar recursos.

**11. De conformitat amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, quan l'Administració iniciï un procediment administratiu arran de la denúncia d'un ciutadà:**

- a) La persona instructora del procediment, si ho considera oportú, podrà informar-ne a la persona denunciant, però només oralment, sense deixar constància documental.
- b) Sempre s'haurà de comunicar a la persona denunciant, per escrit i en un termini inferior a 10 dies laborables.
- c) S'haurà de comunicar a la persona denunciant quan les normes reguladores del procediment ho prevegin.
- d) Sempre s'haurà de comunicar a la persona denunciant, per escrit i en un termini inferior a 10 dies naturals.



**12. El preàmbul de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, disposa que les fases del procediment administratiu són:**

- a) Iniciació i finalització.
- b) Ordenació i finalització.
- c) Iniciació, instrucció i sanció.
- d) Iniciació, ordenació, instrucció i finalització.

**13. Segons la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, l'inici del còmput d'un termini fixat en anys comença a partir:**

- a) Del dia següent a aquell en què tingui lloc la notificació o publicació de l'acte de què es tracti.
- b) En tot cas, del mateix dia de la notificació o publicació del corresponent acte.
- c) Del mateix dia de la notificació o publicació del corresponent acte, llevat que en ell es disposi una altra cosa.
- d) Del mateix dia en què es produeixi l'estimació o desestimació per silenci administratiu.

**14. Els interessats en un procediment administratiu tenen els drets següents (assenyala l'opció incorrecta):**

- a) 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.
- b) A no 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.
- c) A formular al·legacions, utilitzar els mitjans de defensa admesos per l'ordenament jurídic, i a aportar documents en qualsevol fase del procediment anterior al tràmit d'audiència, que han de ser tinguts en compte per l'òrgan competent en redactar la proposta de resolució.
- d) A identificar totes les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques.

**15. Segons l'art. 53.1 de la Llei 39/2015, un ciutadà té dret a obtenir còpia dels documents continguts en un procediment administratiu?**

- a) Sí, si ho demana i abona les taxes corresponents.
- b) Sí, sempre.
- c) Únicament si té la condició de persona interessada en el procediment administratiu.
- d) Quan l'Administració ho consideri convenient.



**16. Segons l'article 14 de la llei 39/2015, d'1 d'octubre, un dels següents subjectes no està obligat a relacionar-se amb l'Administració mitjançant medis electrònics:**

- a) Les persones jurídiques.
- b) Els qui exerceixin una activitat professional per a la qual es requereixi la col·legiació obligatòria, quan realitzin tràmits personals.
- c) Les entitats sense personalitat jurídica.
- d) Els qui representin un interessat que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

**17. Si en un procediment administratiu, els interessats han de presentar documents originals en paper:**

- a) L'interessat haurà d'obtenir una còpia autenticada amb caràcter previ a la seva presentació electrònica.
- b) L'interessat haurà d'obtenir una còpia autèntica amb caràcter previ a la seva presentació electrònica.
- c) L'interessat haurà d'obtenir una còpia digitalitzada amb caràcter previ a la seva presentació electrònica.
- d) L'interessat haurà d'obtenir una còpia digitalitzada amb caràcter previ a la seva presentació electrònica o física.

**18. Conforme a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, indica la resposta correcta:**

- a) Les Administracions no exigiran als interessats la presentació de documents originals, tret que, amb caràcter excepcional, la normativa reguladora aplicable estableixi el contrari.
- b) Les Administracions exigiran als interessats la presentació de documents originals, tret que, amb caràcter excepcional, la normativa reguladora aplicable estableixi el contrari.
- c) Les Administracions exigiran als interessats la presentació de documents originals, en tot cas.
- d) Les Administracions no exigiran als interessats la presentació de còpies, tret que la normativa reguladora aplicable estableixi expressament el contrari.

**19. En les relacions entre la ciutadania i l'Administració pública:**

- a) El/la ciutadà/ana està obligat a utilitzar mitjans electrònics en la sol·licitud de subvencions.
- b) El/la ciutadà/ana pot triar la manera de comunicar-se, sigui o no per mitjans electrònics, només en relació amb el Departaments i els seus organismes autònoms; però sempre ha de fer-ho amb mitjans electrònics amb les entitats del sector públic perquè tenen caràcter privat.
- c) L'Administració sempre tria la forma de comunicació amb el/la ciutadà/ana, si bé utilitza preferiblement mitjans electrònics.
- d) El/la ciutadà/ana pot triar en tot moment la manera de comunicar-se, sigui o no per mitjans electrònics, i pot optar en qualsevol moment per un mitjà diferent al triat inicialment.



**20. Quin és el mitjà de publicació oficial de les lleis de Catalunya i les normes, les disposicions de caràcter general, els acords, les resolucions, els edictes, les notificacions, els anuncis i els altres actes del Parlament, el Govern i l'Administració de la Generalitat de Catalunya?**

- a) BOE.
- b) DOGC.
- c) e-Tauler.
- d) OVT.

**21. Com s'anomena el mitjà electrònic de publicació de la informació d'interès general, les comunicacions i els actes dictats per l'Administració de la Generalitat?**

- a) El Registre general electrònic.
- b) La Seu electrònica.
- c) El portal de Gencat Tràmits.
- d) El Tauler electrònic.

**22. En quin espai electrònic trobem, de forma integrada, la informació, els serveis i els tràmits electrònics de l'Administració de la Generalitat de Catalunya?**

- a) El tauler electrònic.
- b) El Portal de la Transparència.
- c) La Seu electrònica.
- d) El portal de dades obertes.

**23. El portal web de la Generalitat de Catalunya que informa de tots els tràmits dirigits a ciutadans i empreses i proporciona l'accés als serveis suportats per la Plataforma Multicanal Gencat Serveis i Tràmits (GSIT) es coneix com:**

- a) Tramit@.
- b) Oficina Virtual de Tràmits (OVT).
- c) Tramitador GenCat.
- d) Tramitador genèric.

**24. 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 d'Accés i Col·laboració Administrativa (PACA).
- b) Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa (PICA).
- c) Plataforma d'Organització i Col·laboració Administrativa (POCA).
- d) Plataforma d'Accés i Participació Administrativa (PAPA).





**25. D'acord amb el Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, quina eina permet enviar i registrar documents electrònics de manera segura i amb constància fefaent entre el personal de l'Administració de la Generalitat?**

- a) e-Valisa.
- b) Correu postal amb targeta blava.
- c) Notificació electrònica.
- d) Correu electrònic.

**26. D'acord amb el Decret 76/2020, quin és el mitjà preferent per a les comunicacions internes entre els departaments i organismes de la Generalitat quan no calgui registre?**

- a) El correu electrònic.
- b) e-Notum.
- c) S@rcat.
- d) e-Valisa.

**27. No estan obligats a relacionar-se per mitjans electrònics:**

- a) Entitats sense personalitat jurídica.
- b) Persones físiques.
- c) Persones jurídiques.
- d) Els empleats de les administracions públiques per als tràmits i actuacions que efectuin amb elles per raó de la seva condició d'empleat públic.

**28. D'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, les persones interessades es poden identificar davant les administracions públiques amb: (indiqueu la resposta incorrecta)**

- a) Sistemes basats en certificats electrònics reconeguts o qualificats de signatura electrònica expedits per prestadors inclosos a la «Llista de confiança de prestadors de serveis de certificació».
- b) Sistemes basats en certificats electrònics reconeguts o qualificats de segell electrònic expedits per prestadors inclosos a la «Llista de confiança de prestadors de serveis de certificació».
- c) La còpia autenticada d'un poder emès per un notari inclòs a la «Llista de confiança de prestadors de serveis de certificació».
- d) Sistemes de clau concertada i qualsevol altre sistema que les administracions públiques considerin vàlid, en els termes i condicions que s'estableixin.



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

- a) Sí, les còpies autèntiques de documents privats són vàlides a tots els efectes.
- b) Sí, si en el moment de fer la còpia autèntica del document privat l'empleat públic ha activat aquest opció.
- c) No, les còpies autèntiques de documents privats únicament tenen efectes administratius.
- d) No, només tenen efectes en l'àmbit privat les digitalitzacions segures.

**30. Si parlem del certificat digital, és correcte afirmar que:**

- a) Permet a la ciutadania no aportar aquella documentació que està en poder d'altres administracions.
- b) És un codi d'identificació personal que permet operar exclusivament amb l'Administració de la Generalitat per fer ús dels serveis electrònics que aquesta presta.
- c) És un document electrònic que conté els expedients digitals del personal de les administracions públiques.
- d) És un sistema d'acreditació que permet a les parts tenir confiança en les transaccions a Internet.

**31. Pel que fa a l'usuari visualitzador de l'e-Valisa:**

- a) A efectes legals, el visualitzador rep la valisa de la mateixa manera que el receptor.
- b) A efectes legals, la seva inclusió serveix per donar fe de l'enviament de la valisa.
- c) El visualitzador no pot retornar una valisa.
- d) Quan el visualitzador llegeix la valisa, l'emissor rep un correu d'avís.

**32. L'ús del certificat digital garanteix, entre d'altres, les funcions següents:**

- a) Un valor legal superior, en relació amb els documents manuscrits.
- b) La identificació de l'emissor/a i la integritat de la transacció.
- c) La multicanalitat en les relacions entre l'Administració i la ciutadania.
- d) L'anonimat de l'emissor/a.

**33. Quin procediment previ cal dur a terme per a l'emissió d'una còpia autèntica d'un document en paper?**

- a) La compulsu electrònica.
- b) La creació d'un nou document electrònic.
- c) La digitalització.
- d) La còpia autèntica.



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

- a) L'eliminació, la limitació o el condicionament dels drets o dels deures dels ciutadans.
- b) L'eliminació dels documents en suport paper digitalitzats.
- c) L'externalització del procés de digitalització.
- d) La digitalització vinculada a les oficines d'atenció presencial.

**35. Les còpies autèntiques de documents privats:**

- a) Només tenen efectes privats.
- b) Tenen efectes a tots els nivells.
- c) Únicament tenen efectes de representació.
- d) Únicament tenen efectes administratius.

**36. Com s'anomena el document mitjançant el qual es comunica a la persona interessada una resolució o qualsevol altre acte administratiu?**

- a) Carta.
- b) Certificat.
- c) Notificació.
- d) Citació.

**37. La comunicació escrita monotemàtica que emet l'Administració i mitjançant la qual comunica de manera oficial qüestions relacionades amb la tramitació d'un procediment administratiu és:**

- a) Ofici.
- b) Sol·licitud.
- c) Acta de reunió.
- d) Carta.

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

- a) Els metges i les metgesses.
- b) Homes i dones de negocis.
- c) Dona de la neteja.
- d) El o La gerent.



**39. Amb quina paraula s'introdueix el cos o nucli d'un certificat?**

- a) El cos o nucli d'un certificat s'introdueix amb la paraula CERTIFICO, en majúscules per destacar visualment l'apartat i seguida de dos punts.
- b) El cos o nucli d'un certificat s'introdueix amb la paraula FAIG CONSTAR, en majúscules per destacar visualment l'apartat i seguida de dos punts.
- c) El cos o nucli d'un certificat s'introdueix amb la paraula CERTIFICO, en majúscules per destacar visualment l'apartat i seguida de tres punts.
- d) El cos o nucli d'un certificat s'introdueix amb la paraula FAIG CONSTAR en majúscules per destacar visualment l'apartat i seguida d'una coma.

**40. El llenguatge que respecta la dignitat de les dones i que expressa la presència dels dos sexes s'anomena:**

- a) Llenguatge feminista.
- b) Llenguatge sexista.
- c) Llenguatge inclusiu.
- d) Llenguatge neutral.

**41. En caràcter general, el tractament del redactor en els documents administratius:**

- a) Cal que sigui la primera persona del singular: "Us comunico...".
- b) Cal que sigui la primera persona del plural: "Us comuniquem...".
- c) Cal evitar formes personals: "Se us comunica...".
- d) Cal referir-se a la unitat que signarà el document: "Aquesta Direcció us comunica...".

**42. Com cal escriure el càrrec en un document administratiu?**

- a) Com qualsevol altre paraula, excepte en la capçalera i signatura que va sempre en majúscula.
- b) Sempre amb majúscula inicial perquè no és un nom sinó un càrrec.
- c) Amb majúscula inicial si es troba a començament de línia o quan es fa referència al càrrec que signa el document.
- d) Amb majúscula inicial si es troba a començament de línia. Si no, s'escriu tot en minúscules perquè és un nom comú.

**43. A l'hora de redactar un document administratiu, quina de les respostes proposades seria una pauta adequada per mantenir un estil concís:**

- a) Destacar les paraules clau, utilitzant-les com a subjectes i verbs de les seves respectives oracions, i no se subordinin a altres oracions.
- b) Destacar les paraules clau, utilitzant la tipografia en negreta.
- c) Destacar les paraules clau, subratllant-les.
- d) Utilitzar les construccions prefixades, que venen avalades per la tradició.



**44. Si volem garantir la coherència d'un escrit, quina de les següents comprovacions es recomana fer?**

- a) Que el text presenta un sentit global, d'acord amb la intenció inicial.
- b) Que quan ha calgut exposar idees contraposades s'ha fet sempre en paràgrafs diferents.
- c) Que respon a la línia programàtica de l'equip de govern.
- d) Que les persones interessades en el procediment no han rebut abans escrits en sentit contrari.

**45. Quan en un document administratiu coordinem la forma masculina i la femenina d'una paraula (per exemple: directores i directors) amb la conjunció "i":**

- a) Sempre hem de posar la forma femenina davant.
- b) Sempre hem de posar la forma masculina davant.
- c) És recomanable anar alternant l'ordre al llarg del text.
- d) És indiferent quina forma posem primer, però cal mantenir l'ordre triat al llarg del text.

**46. En una comunicació no sexista, a l'hora de denominar oficis, càrrecs, professions i titulacions, quina de les següents afirmacions és incorrecta?**

- a) En cas de càrrecs i oficis, quan ens referim a una única persona i aquesta és una dona, hem de fer servir la forma femenina sempre que aquesta existeixi.
- b) En cas de càrrecs i oficis, quan ens referim a una única persona i aquesta és una dona, si no existeix la forma femenina o es tracta d'una forma invariable, hem de posar l'article en masculí perquè és la forma neutra.
- c) Quan la designació de càrrecs i professions és un mot compost, si l'adjectiu és invariable el posarem només una vegada.
- d) Quan la designació de càrrecs i professions és un mot compost, si l'adjectiu és variable el posarem en masculí i en femení.

**47. Com s'anomena la documentació que utilitza habitualment una unitat administrativa per a les seves activitats?**

- a) Documentació semiactiva.
- b) Documentació activa.
- c) Documentació passiva.
- d) Documentació diària.

**48. 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) El préstec.
- b) L'ingrés.
- c) La transferència.
- d) El dipòsit.



**49. Quina afirmació és correcta sobre la transferència de documents?**

- a) Afecta exclusivament als documents en suport tradicional.
- b) Només es poden transferir els expedients finalitzats.
- c) Només es poden transferir els expedients caducats.
- d) Afecta exclusivament als documents en suport electrònic.

**50. La gestió documental:**

- a) En tot el conjunt del sector públic català, està impulsada per la Direcció General de l'Empresa Catalana.
- b) En tot el conjunt del sector públic català, està impulsada per la Secretaria general d'Administració i Funció Pública.
- c) En tot el conjunt del sector públic català, està impulsada per la Direcció General del Patrimoni Cultural.
- d) És independent la que es realitza en els Departaments de la Generalitat de la que es fa a les entitats del sector públic, que tenen un marc normatiu propi.

**51. En quin dels següents principis s'ha de basar tot sistema de gestió documental?**

- a) Assegurar la confidencialitat de la informació que conté la documentació administrativa.
- b) Convertir i conservar tota la documentació administrativa en format electrònic.
- c) Assegurar la retenció dels documents sempre que aquests siguin necessaris.
- d) Assegurar la retenció i conservació de tota la documentació que generen les Administracions perquè són patrimoni públic.

**52. La descripció de documents i expedients:**

- a) És independent del suport documental emprat, paper o electrònic.
- b) Pretén identificar i explicar el context, estructura i contingut amb l'objectiu de facilitar l'accés a la informació i garantir-ne la integritat.
- c) És el procés mitjançant el qual s'exerceix el dret de localitzar, recuperar i utilitzar la informació continguda en els documents.
- d) Atendrà als terminis legals.

**53. 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 viva i documentació històrica.
- b) Documentació activa, documentació semiactiva i documentació inactiva.
- c) Documentació operativa, documentació arxivada i documentació judicial.
- d) Expedients operatius i expedients d'arxiu.



**54. A quin òrgan li correspon la funció d'establir criteris sobre l'aplicació de la normativa que regeix l'accés als documents públics, en coordinació amb la Comissió de Garantia del Dret d'Accés a la Informació Pública i l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades?**

- a) A la Comissió Nacional d'Accés, Avaluació i Tria Documental (CNAATD).
- b) A la persona responsable d'arxiu de cada departament i ens públic.
- c) A la Direcció General del Patrimoni (DGP), perquè la documentació administrativa és un tipus més de patrimoni, el conegut com a patrimoni cultural.
- d) A la Junta Organitzativa de Cultura (JOC).

**55. Pel que fa al procés d'eliminació de documents:**

- a) En el cas de documents electrònics implica l'eliminació de la informació, però no la destrucció física del suport perquè un cop esborrada la informació ja no s'hi pot accedir.
- b) Si són documents en paper, cal utilitzar una destructora amb ganivetes creuades o portar-ho a una incineradora homologada.
- c) És preferible fer-ho de nit per evitar que tercers puguin accedir a informació confidencial en un descuit de l'empleat públic.
- d) Persegueix impossibilitar la restauració i posterior reutilització de les dades i informacions incloses en el document.

**56. L'atenció personalitzada:**

- a) Consisteix en una manera d'atenció en què cada persona és atesa de manera singular i individualitzada, en funció de les seves característiques i els problemes personals.
- b) És l'estil de comunicació que empen aquelles persones capaces d'exposar els seus punts de vista de manera flexible, oberta, amable i considerat amb les opinions dels altres, mostrant empatia i capacitat negociadora.
- c) És la que es realitza presencialment, s'hagi demanat cita prèvia o no.
- d) Consisteix en una característica de la relació professional-usuari que assegura la intimitat i el secret de la informació que es genera en el procés d'informació i assessorament.

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

- a) Cridar l'atenció.
- b) Deixar parlar.
- c) Explicar experiències personals similars a les que exposi la persona usuària.
- d) Mantenir-se distant.



**58. La capacitat d'escolta:**

- a) És un element que no cal tenir en compte en el procés de comunicació.
- b) És un element que només cal tenir en compte en el procés de comunicació presencial.
- c) És un element que només cal tenir en compte en el procés de comunicació telefònica.
- d) És un element essencial del procés de comunicació.

**59. Si rebem una crítica, quin d'aquests protocols a seguir és fals?**

- a) Resumir el contingut de la crítica.
- b) Oferir una possible solució al problema.
- c) Demanar opinió.
- d) No demostrar atenció cap a la crítica.

**60. Quina de les següents no és una norma bàsica d'aplicació d'escolta activa?**

- a) Hem de cridar l'atenció.
- b) Hem de fugir de les rèpliques a les experiències dolentes.
- c) Hem de donar confiança.
- d) Hem de ser empàtics.





## PREGUNTES DE RESERVA

### 1. La persona interessada en el procediment administratiu té dret a:

- a) Triar el funcionari que tramitarà el seu procediment administratiu.
- b) Identificar les autoritats i el personal al servei de les administracions públiques sota la responsabilitat de les quals es tramitin els procediments.
- c) Ser atès fora de les hores habituals de prestació de serveis, per l'obligació dels funcionaris de facilitar l'exercici dels drets de les persones interessades en els procediments administratius.
- d) Conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació de qualsevol procediment.

### 2. Actualment, les dades i els documents que no han d'aportar els ciutadans, les organitzacions o les empreses per dur a terme els seus tràmits davant de l'Administració de la Generalitat de Catalunya són: (indiqueu la resposta incorrecta)

- a) El passaport vigent.
- b) El document nacional d'identitat (DNI).
- c) El títol de família nombrosa (TFN).
- d) Consulta d'antecedents penals.

### 3. Quina és la diferència entre certificat digital i signatura electrònica?

- a) La signatura electrònica és el conjunt de dades en forma electrònica que poden ser utilitzades com a mitjà d'identificació de la persona signant. En canvi, un certificat electrònic és un document signat electrònicament per un prestador de serveis de certificació que verifica la signatura i confirma la identitat de la persona.
- b) Són sinònims i es poden utilitzar indistintament.
- c) Són sinònims, amb la diferència que la signatura electrònica únicament la utilitzen les persones físiques i el certificat digital, en canvi, únicament les persones jurídiques.
- d) El certificat digital no permet identificar la persona però la signatura electrònica sí.

### 4. En el contingut d'una citació no és imprescindible que hi hagi:

- a) Conseqüències si la persona interessada no compareix.
- b) Objecte de la citació.
- c) La salutació.
- d) Lloc on ha de comparèixer.



**5. Durant quant de temps es deixa en préstec la documentació administrativa?**

- a) Un període de 60 dies prorrogables si ho demana personal directiu, 30 dies prorrogables si ho demana personal tècnic, i 5 dies improrrogables si ho demana personal administratiu.
- b) Un període de 15 dies prorrogables.
- c) Un període de 60 dies, prorrogables si no hi ha més usuaris esperant a consultar aquella documentació .
- d) La documentació administrativa no es pot deixar en préstec perquè ha de conservar-se en condicions de temperatura i humitat controlades.

**6. Si estem atenent a una persona presencialment i no l'entenem:**

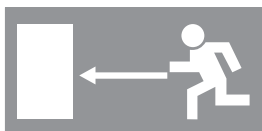
- a) Haurem d'evitar que la persona usuària se senti incapacitada per expressar-se.
- b) Hem de dir-li poc a poc que no l'entenem i demanar que es ho repeteixi les vegades que calgui.
- c) Haurem de responsabilitzar d'aquesta manca de comprensió a la persona usuària i aconsellar-li que torni un altre dia amb una acompanyant que tingui més habilitat expressant-se.
- d) Li direm amb to cordial que no la podem atendre i que és millor que s'adreci per escrit a l'Administració.



## 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.