Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General de Funció Pública

Escala auxiliar administrativa del cos auxiliar d'administració de la Generalitat de Catalunya

Codi procés 635

Lliure accés

Segon exercici: Supòsit pràctic, tipus test

Ets el Pere Picó i acabes d'aprovar les oposicions del cos auxiliar d'administració general de la Generalitat de Catalunya, i has escollit una plaça en un departament, amb seu a Barcelona, que incorpora en la seva planificació diverses actuacions i programes de foment, promoció i suport.

Avui, dilluns, 10 de juliol de 2023, és el teu primer dia de treball.

Per començar, la teva cap, la Montserrat Mas, t'ha ensenyat les oficines, t'ha presentat tothom, i després t'ha explicat quines seran les teves tasques.

Observes que a l'edifici on treballes hi ha una Oficina d'Atenció Ciutadana. Tot i que en principi no prestaràs serveis com a personal d'aquesta oficina, mires amb detall les instal·lacions, l'activitat que desenvolupen les persones que hi treballen i els serveis que es presten, perquè hi ha algunes coses que no et quadren massa, i molt menys després d'haver estudiat els temaris per preparar les oposicions.

Seguidament, una companya, la Tanit Tomàs, t'ha ensenyat com funcionen els programes i les eines informàtiques que hauràs de fer servir a la teva feina.

Així mateix, t'ha informat que el passat dia 9 de maig de 2023 es va publicar al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC) la convocatòria de premis anual, que té com a objecte reconèixer i difondre les accions i els treballs en relació amb una de les matèries que són competència del Departament al qual estàs adscrit. Aquests premis es convoquen anualment i estan dirigits a persones físiques i persones jurídiques que compleixin els requisits establerts a les bases de la convocatòria.

Just quan la Tanit, la teva companya, surt a esmorzar, sona el telèfon i has d'atendre la trucada d'un estudiant, en Bernard Bou, que va estar desenvolupant un període de pràctiques al teu Departament. Per tal d'obtenir la titulació que ha cursat necessita algun document on constin les funcions i les tasques desenvolupades a la unitat, que li serveixi per convalidar les pràctiques com a part de la seva formació.

Més tard, la senyora Júlia Jordà, que va participar en la convocatòria de premis de l'any anterior, ja finalitzada, es persona a l'oficina i presenta una sol·licitud d'accés al seu expedient per tal d'obtenir una còpia del barem de puntuació i del desglossament de la puntuació que se li va atorgar.

Cap a les 10.00 hores, la teva companya Tanit Tomàs et diu que ha de marxar perquè va ser testimoni d'un accident i ha estat citada per assistir a un judici a les 12.00 hores a la Ciutat de la Justícia, en qualitat de testimoni, així que et desitja que acabis de passar un bon dia i s'acomiada de tu fins demà.

Abans de marxar, la Tanit també t'explica que el Departament gestiona una campanya anual adreçada al jovent per potenciar el voluntariat envers la comunitat local, la qual consisteix en unes estàncies de curta durada en diferents tipus d'instal·lacions juvenils participant en un projecte o servei comunitari. Les places són limitades i s'assignen per sorteig. Per participar en la campanya cal formalitzar una preinscripció per internet durant el termini establert en la convocatòria anual. La Tanit t'informa que el termini per fer la preinscripció establert en la convocatòria d'aquest any es va iniciar el passat dia 23 de juny a les 12.00 hores i finalitzava, inicialment, el dijous 6 de juliol a les 12.00 hores, però com que porteu dos dies amb incidències tècniques que afecten la

preinscripció, el termini s'ha ampliat en dos dies hàbils, aquesta incidència i l'ampliació del termini s'ha publicat degudament a la seu electrònica.

Unes hores abans de plegar, un altre company, el Joan Jou, et comunica que ha de marxar sense més demora, l'han trucat de l'hospital, atès que la seva parella està de part i el seu fill està a punt de néixer.

En finalitzar la jornada es reuneix tot l'equip per posar en comú les incidències que han transcorregut durant la jornada laboral i comentar les absències que es poden produir els propers dies per planificar el servei. En aquell moment expliques que la teva tieta, que resideix a la mateixa localitat del teu centre de treball, ha patit un accident, ha d'estar hospitalitzada uns dies i ha de fer repòs domiciliari; la vols ajudar i has pensat a sol·licitar algun dels permisos establerts per al personal funcionari. Aprofites per explicar que el període de preparació de les oposicions ha estat molt intens i que al mes de setembre tens intenció de prendre't un temps sabàtic, per aquest motiu estàs pensant en demanar un llicència per assumptes propis sense retribució.

En relació amb la situació plantejada, responeu les preguntes següents:

1. **En relació amb la resolució de concessió dels premis, dues persones interessades, una física i una jurídica, han interposat cadascuna un recurs d'alçada. Els recursos han estat admesos a tràmit i s'han resolt tots dos de manera desestimatòria.**

   La cap t'indica que cal posar en coneixement de les dues persones recurrents, la resolució respectiva del recurs d'alçada. Quin document administratiu has de fer servir per efectuar la comunicació i com ho faràs?

   a) He de fer una citació. La citació l'efectuaré per mitjans electrònics en tots dos casos i s'hi especificarà un termini, un lloc i un horari concrets, per tal que les persones recurrents es personin per recollir una còpia autèntica de la resolució respectiva del recurs d'alçada.

   b) He de fer una diligència. La diligència o l'avís de la seva posada a disposició l'efectuaré per mitjans electrònics en tots dos casos i, a més, en el cas de la persona física he de consultar en l'expedient del procediment si ha demanat rebre les notificacions en format paper, atès que la regulació d'aquest procediment no obliga a les persones físiques a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

   c) He de fer una notificació. La notificació o l'avís de la seva posada a disposició l'efectuaré per mitjans electrònics en tots dos casos i, a més, en el cas de la persona física he de consultar en l'expedient del procediment si ha demanat rebre les notificacions en format paper, atès que la regulació d'aquest procediment no obliga a les persones físiques a relacionar-se electrònicament amb l'Administració. En practicar la notificació adjuntaré la resolució del recurs d'alçada corresponent.

   d) He de fer una valisa. La valisa l'efectuaré per mitjans electrònics en tots dos casos, ja que tant les persones físiques com les persones jurídiques s'han de relacionar amb l'Administració obligatòriament per mitjans electrònics. En practicar la valisa adjuntaré la resolució del recurs d'alçada corresponent.

2. La teva companya t'ha explicat que cal donar resposta a diverses consultes que han arribat a la bústia de contacte. Una de les consultes que has de contestar demana quina és la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds als premis d'enguany. Per fer-ho consultes el web del tràmit i comproves que el termini és de dos mesos i es va iniciar l'endemà de la data de publicació de la convocatòria al DOGC. Quina és la resposta correcta?

a) Respondré que el termini de presentació de sol·licituds als premis va finalitzar el dia 8 de juliol.

b) Respondré que el termini de presentació de sol·licituds als premis finalitza just avui, 10 de juliol.

c) Respondré que el termini de presentació de sol·licituds als premis finalitza demà, 11 de juliol.

d) Respondré que el termini de presentació de sol·licituds als premis va finalitzar el dia 9 de juliol.

3. A continuació comences a redactar el document adreçat a l'estudiant Bernard Bou en el qual han de constar les funcions i les tasques desenvolupades al Departament i el període en què es van dur a terme. Quin document administratiu has de redactar i en què consistirà? Un cop elaborat com puc fer una còpia autèntica electrònica?

a) He d'elaborar un certificat, en què constarà l'encapçalament amb les dades de qui signa el certificat, després el nucli de la certificació i seguidament de la fórmula de certificació. Un cop signat electrònicament per la persona autoritzada puc fer la còpia autèntica des del mòdul de còpia de la fotocopiadora, i com a resultat obtindré un document exactament igual a l'original.

b) He d'elaborar una citació, en què constarà la persona destinatària sota la capçalera, després el nucli de la cita i seguidament la signatura, amb la identificació funcional de qui signa. Un cop signada electrònicament per la persona autoritzada puc fer la còpia autèntica des del mòdul comú del Portal d'Administració Electrònica, fent primer una digitalització i després una còpia autèntica, com a resultat obtindré un document exactament igual a l'original.

c) He d'elaborar una citació, en què constarà la persona destinatària sota la capçalera, després el nucli de la cita i seguidament la signatura, amb la identificació funcional de qui signa. Un cop signada a mà per la persona autoritzada puc fer la fotocòpia des del mòdul d'escaneig de la fotocopiadora, i com a resultat obtindré un document amb les principals dades identificatives de la còpia, entre les quals el codi segur de verificació.

d) He d'elaborar un certificat, en què constarà l'encapçalament amb les dades de qui signa el certificat, després el nucli de la certificació i seguidament la fórmula de certificació. Un cop signat electrònicament per la persona autoritzada puc fer la còpia autèntica des del mòdul comú del Portal d'Administració Electrònica, i com a resultat obtindré un document amb les principals dades identificatives de la còpia autèntica, entre les quals el codi segur de verificació.

4. Després que la senyora Júlia Jordà hagi accedit al seu expedient per tal d'obtenir còpia del barem de puntuació i del desglossament de la puntuació atorgada has d'elaborar un document administratiu per deixar constància que s'ha dut a terme el tràmit d'accés a l'expedient i que se li ha lliurat còpia dels documents que ella ha sol·licitat. Quin document administratiu penses que és el més adequat en aquest cas?

a) L'informe, que és el document per mitjà del qual s'exposen de forma ordenada tots els elements tècnics i/o jurídics relatius a un assumpte que cal tenir en compte per resoldre de manera encertada un procediment.

b) La citació, que és el document amb què habitualment es demana la presència d'algú en un lloc i en una data (o un termini) determinats perquè hi faci un tràmit administratiu.

c) La diligència, que és el certificat intern que es produeix dins les actuacions administratives i que acredita l'execució d'un determinat tràmit.

d) La sol·licitud, que és el document per mitjà del qual l'administrat exposa a l'Administració els fets que demana sobre una matèria o qüestió regulada vinculada a un procediment administratiu.

5. Una persona truca a la teva oficina perquè fa uns mesos va donar les seves dades personals al Departament on treballes i creu que l'adreça postal que va indicar no constava el pis i la porta, ja que no li estan arribant les comunicacions que correspondrien. Voldria comprovar-ho i modificar-la, si és el cas. D'acord amb la normativa de protecció de dades, quins drets està demanant exercir?

a) Dret d'accés i rectificació de les dades personals.

b) Dret d'oposició.

c) Dret d'accés i dret a l'oblit.

d) Dret a la supressió.

6. **Reprens les consultes que han arribat a la bústia de contacte. Una de les consultes que has de contestar demana saber si el termini per inscriure's a la campanya de voluntariat ha finalitzat. Quina és la resposta correcta?**

   a) Respondré, després de comprovar l'hora oficial a la seu electrònica, que són les 13.30 hores i el termini per inscriure's a la campanya no ha finalitzat.

   b) Respondré, després de comprovar l'hora oficial a la seu electrònica, que són les 13.30 hores i el termini per inscriure's a la campanya ha finalitzat.

   c) Respondré que el termini per inscriure's a la campanya finalitza demà, 11 de juliol, a les 12.00 hores.

   d) Respondré que el termini per inscriure's a la campanya finalitza demà, 11 de juliol, a les 23.59 hores.

7. **L'Oficina d'Atenció Ciutadana que has vist abans, disposa d'una zona d'assistència però no hi ha quioscs d'autoservei disponibles per a la ciutadania. Creus que hi ha algun servei d'atenció presencial que aquesta oficina no està oferint? Quin seria?**

   a) No, no falta cap servei. Les oficines d'atenció ciutadana són serveis presencials i només són per agafar documentació en paper.

   b) Sí, falta algun servei. Les oficines d'atenció ciutadana són serveis presencials on només han d'explicar a la ciutadania com presentar documentació electrònica, i com no hi ha quioscs d'autoservei no es pot explicar com fer-ho.

   c) Sí, falta algun servei. El servei d'assistència i suport a la ciutadania per gestionar els seus tràmits de forma digital.

   d) Sí, falta algun servei. Com a l'oficina d'atenció presencial no hi ha ordinadors ni quioscs d'autoservei no es pot demanar cita prèvia.

8. **La teva companya, la Tanit Tomàs, t'ha informat que ha de marxar, ja que ha rebut una citació judicial per declarar en relació amb un accident de trànsit del qual va ser testimoni. Quins dels permisos establerts a la normativa creus que haurà de sol·licitar?**

   a) Permís per assumptes propis.

   b) Excedència obligatòria pel temps indispensable.

   c) Permís per assumptes personals.

   d) Permís per deures inexcusables de caràcter personal.

9. Un cop ha marxat el Joan Pou et quedes pensant quin serà el permís del qual podrà gaudir el teu company quan neixi el seu fill?

a) Permís del progenitor diferent de la mare biològica per naixement, amb una durada de 6 setmanes interrompudes.

b) Permís del progenitor diferent de la mare biològica per naixement, amb una durada de 16 setmanes.

c) Permís per hospitalització de familiar de primer grau de 2 o 4 dies hàbils.

d) Permís per hospitalització de familiar de segon grau de 3 o 6 dies hàbils.

10. La teva tieta, que resideix a la mateixa localitat del centre de treball, ha patit un accident, ha d'estar hospitalitzada uns dies i ha de fer repòs domiciliari; la vols ajudar i has pensat a sol·licitar el permís per mort, accident, malaltia greu, hospitalització o intervenció quirúrgica sense hospitalització que precisi de repòs domiciliari d'un familiar. Atenent el grau de parentiu i la localitat, quina serà la durada màxima d'aquest permís?

a) Atès que la tieta és un familiar de segon grau de consanguinitat o afinitat, i el succés s'ha produït en la mateixa localitat pots gaudir de tres dies hàbils.

b) Atès que la tieta és un familiar de segon grau de consanguinitat o afinitat, i el succés s'ha produït en la mateixa localitat pots gaudir de tres dies naturals.

c) Atès que la tieta és un familiar de tercer grau de consanguinitat o afinitat, aquest permís no és d'aplicació en aquest cas.

d) Atès que la tieta és un familiar de tercer grau de consanguinitat o afinitat, i el succés s'ha produït en la mateixa localitat pots gaudir de tres dies naturals.

PREGUNTES DE RESERVA

1. **La senyora Júlia Jordà s'ha presentat a l'oficina molt nerviosa. Quina de les següents actuacions seria la més correcta per part teva per donar-li una atenció presencial correcta?**

   a) Escolta passiva, respondre amb monosíl·labs per no alterar-la i aconseguir que marxi aviat.

   b) Escolta activa, mirada directa als seus ulls i mantenir la proximitat corporal justa per evitar situacions confuses i no desitjades.

   c) Escolta activa, mirada fixa sense emocions i la màxima proximitat possible, agafant-li els braços per tranquil·litzar-la.

   d) Avisar la teva cap perquè l'atengui i si es posa massa nerviosa, avisar el personal de seguretat perquè la facin fora de l'oficina.

2. **En relació amb la teva intenció de fer un temps sabàtic després de l'esforç que ha suposat la preparació de l'oposició, i que estàs pensant en demanar una llicència per assumptes propis sense retribució, quins seran els requisits per a la concessió d'aquesta llicència?**

   a) Es poden concedir llicències per a assumptes propis, sense cap retribució, la durada acumulada de les quals no pot excedir en cap cas els sis mesos cada dos anys i amb una durada mínima de vint dies. Els dies es gaudeixen de forma consecutiva.

   b) Es poden concedir llicències per a assumptes propis, sense cap retribució, la durada acumulada de les quals no pot excedir en cap cas els sis mesos cada cinc anys i amb una durada mínima de vint dies. Els dies es gaudeixen de forma consecutiva. La concessió d'aquesta llicència s'ha de subordinar a les necessitats del servei.

   c) Es poden concedir llicències per a assumptes propis, sense cap retribució, la durada acumulada de les quals no pot excedir en cap cas els sis mesos cada dos anys i amb una durada mínima d'un dia. Els dies es gaudeixen de forma consecutiva. La concessió d'aquesta llicència s'ha de subordinar a les necessitats del servei.

   d) Es poden concedir llicències per a assumptes propis, sense cap retribució, la durada acumulada de les quals no pot excedir en cap cas els sis mesos cada dos anys i amb una durada mínima d'un dia. Els dies es gaudeixen de forma aïllada. La concessió d'aquesta llicència s'ha de subordinar a les necessitats del servei.