



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

**Codi procés 823
Promoció interna especial**

Segon exercici: supòsit pràctic, tipus test

25 de maig de 2024

En Joan Sabater va aprovar les oposicions al cos auxiliar d'administració de la Generalitat de Catalunya fa 18 mesos. Abans d'aprovar, treballava en una empresa privada amb tasques d'atenció al públic i mai abans havia prestat serveis a l'Administració pública.

En l'acte d'adjudicació de llocs de treball de l'oposició aprovada, tenint en compte la seva experiència en l'atenció al públic, va escollir una plaça a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, al Districte Administratiu de Barcelona.

El seu lloc de treball té un complement d'atenció al públic atès que una de les funcions principals del lloc és prestar assistència a les persones i a les entitats que volen fer un tràmit administratiu a través d'aquesta Oficina.

La primera persona que va rebre al seu nou lloc de treball va ser el senyor Pere Mestres, que, tot i estar enfadat amb la situació desmesurada d'habitatges turístics del barri, va explicar-ho a en Joan Sabater amb tranquil·litat i amabilitat, fet que el va fer sentir molt a gust en aquesta atenció.

Uns dies després, en Joan va poder comprovar que no totes les situacions amb què es trobaria serien tan fàcils de resoldre, pel que fa a l'atenció al públic, com l'atenció donada al senyor Mestres, ja que tindria altres situacions més complicades, com l'atenció que va haver de donar a una ciutadana, la senyora Patrícia Guix, que tenia unes peticions i una actitud molt diferent.

La senyora Patrícia Guix volia saber quines dades personals seves constaven en poder de l'Administració, per no haver de tornar-les a presentar en la seva sol·licitud per rebre una ajuda econòmica per instal·lar plaques fotovoltaiques al terrat de casa seva. La senyora Guix estava molt nerviosa i va començar a cridar a en Joan exigint una resposta immediata. En Joan no sabia què contestar perquè encara no s'havia trobat mai davant una petició d'aquest tipus, però com que sí que tenia molts recursos d'atenció al públic, per la seva experiència professional en l'àmbit privat, va veure que era el moment de posar-los en pràctica.

Finalment va ser capaç de sortir-se'n bé d'aquesta situació complicada i donar una resposta adequada a la senyora Guix. No obstant això, es va adonar que necessitava formació i coneixements per poder resoldre sense dificultats altres situacions similars amb què es podria trobar en el futur.

Després de la situació de conflicte en la qual s'havia trobat amb la senyora Guix, en Joan va demanar suport a la seva companya, la Laura Seco, que fa més de vint anys que hi treballa. La Laura li va dir que ella normalment contesta de manera molt breu i que intentava desviar les peticions a altres unitats, per eludir el conflicte. Davant aquesta resposta, que no li va acabar d'agradar, en Joan es plantejava si existien uns principis d'actuació dels empleats públics.

Aquell va ser un dia molt llarg, i per acabar de completar-lo, en Joan va rebre una trucada perquè la seva cosina, la Rosa Sabater, que resideix a la mateixa localitat del centre de treball on treballa en Joan, havia patit un accident i havia d'estar hospitalitzada uns dies; ella no té més familiars a la localitat i en Joan volia ajudar-la, però no tenia clar si disposava d'algun permís per poder atendre-la. Per aquest motiu va fer la consulta al Servei de Personal.



El mes següent va haver de resoldre la petició d'una senyora, Sandra Tarrés, que va presentar un escrit en nom d'una associació de veïns i veïnes interessada en la promoció de l'artesanía als carrers del seu barri. En l'escrit, l'associació sol·licitava obtenir, actualitzat, el cens d'artesans. En Joan és la persona que havia de respondre aquesta petició, però era el primer cop que havia de respondre un escrit i tenia dubtes en relació amb l'ús no sexista del llenguatge.

Passat un temps, en Joan havia d'atendre la consulta del senyor Xavier Pou, que volia presentar la sol·licitud de renovació del certificat de competència professional d'operador de drons (tràmit fictici) i demanava per saber com fer-ho.

Un altre dia en Joan va haver d'atendre la consulta d'una entitat que demanava per la data en què finalitzava el termini per sol·licitar la subvenció destinada a la promoció de l'esport escolar (convocatòria fictícia). En Joan va comprovar que la subvenció a la qual es referia l'entitat, efectivament, havia estat publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat* (DOGC) i va preparar-ne la resposta.

Com és habitual per les dates de l'any, en Joan va rebre un correu electrònic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals en què se li ofería la possibilitat de realitzar un reconeixement mèdic, de caràcter voluntari, confidencial i anual. El correu electrònic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals indicava que havia de respondre necessàriament per valisa electrònica, per tal que quedés constància de la resposta ja sigui acceptant fer-se el reconeixement o rebutjant de fer-se'l. Com que li interessava molt la seva salut va decidir enviar la valisa abans de plegar.

En els darrers mesos que porta treballant, el volum de feina que ha assumit en Joan s'està incrementant molt. A més, acaba de recordar que fa més de dues setmanes la seva cap de servei li va demanar posar ordre a la documentació que està rebent electrònicament l'Oficina. En Joan no sap molt bé com assumir tota aquesta nova càrrega de feina, ja que, a més, durant el dia, la seva cap de servei li envia moltes resolucions per enviar amb urgència, fet que l'interromp en les seves tasques d'atenció ja que no té molt clar com ha de gestionar aquestes resolucions per notificar.

Vistes aquestes situacions, en Joan es comença a plantejar, molt seriosament, si ha encertat escollint aquest lloc de treball i parlant amb els seus amics, un d'ells li ofereix un lloc de treball a la seva empresa, en el sector privat, en què guanyarà més diners i es trobarà en un ambient més col·laborador.

En Joan se n'adona que necessita un temps per reflexionar i decidir cap a on dirigir el seu futur professional: si seguir en el mateix lloc, canviar a un altre lloc de treball de la Generalitat de Catalunya o marxar al sector privat. Creu que ara mateix el millor que pot fer és demanar vacances i pensar en tot això tranquil·lament. Parla amb el Servei de Personal per preguntar quants dies de vacances li corresponen i aprofita per saber si podria demanar algun tipus d'excedència i poder començar una nova etapa professional.



D'acord amb el plantejament exposat, heu de respondre les preguntes següents:

PREGUNTES:

1. En Joan Sabater necessita un temps de reflexió, creu que uns dies de vacances li poden anar bé per desconnectar i pensar en el seu futur laboral, per això parla amb el Servei de Personal per preguntar quants dies de vacances haurà meritat l'any 2024. Tenint en compte que els 18 mesos anteriors ha estat en servei en actiu i que es preveu que meriti el període corresponent, ja que fins al dia 1 de setembre de 2024 no prendrà cap decisió, quants dies anuals totals de vacances li correspondran?

- a) 31 dies hàbils.
- b) 30 dies hàbils.
- c) 22 dies naturals.
- d) 22 dies hàbils.

2. En Pere Mestres, treballador d'un forn de pa i veí del barri, es va dirigir a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) on treballa en Joan Sabater. En els darrers anys s'havia incrementat molt la presència de turistes al barri i alguns ocasionaven molèsties nocturnes pel seu estat d'embriaguesa. El senyor Mestres estava convençut que l'augment de turisme estava causat per l'augment de pisos turístics al barri i, per això, volia presentar una sol·licitud de petició genèrica, que portava en paper, demanant que es revisés el nombre d'habitatges turístics que hi havia i si tots ho eren de manera legal. Què va fer en Joan, com a personal de l'OAC, quan va atendre el senyor Mestres?

- a) En Joan va informar el senyor Mestres que no el podien atendre en la seva petició de manera presencial, ja que ell quedava exclòs del dret d'assistència per trobar-se en el supòsit de ser d'un col·lectiu obligat a relacionar-se amb l'Administració pública per mitjans electrònics.
- b) En Joan va atendre cordialment el senyor Mestres i li va explicar quina era la pàgina web on havia d'accedir per presentar la seva sol·licitud, mitjançant un certificat electrònic, i a quin organisme havia de dirigir el seu escrit.
- c) En Joan va atendre el senyor Mestres en la seva sol·licitud, va escanejar el paper, va fer una digitalització segura del document i el va registrar electrònicament.
- d) En Joan va informar el senyor Mestres que l'OAC no forma part de la xarxa d'oficines d'assistència en matèria de registre, i li va indicar on en podia trobar una.



3. Què va dir en Joan Sabater a la ciutadana, la senyora Guix, que volia presentar una petició per accedir a les seves dades personals que constaven en poder de l'Administració, i que ho necessitava saber perquè, si ja hi constaven, no hauria de tornar-les a presentar en la seva sol·licitud per rebre una ajuda econòmica?

a) En Joan va registrar la petició de la senyora Guix, i li va informar que el que estava exercint era el seu dret de rectificació a les dades personals. Va decidir avançar-li la resposta que rebria, i li va dir que a l'Administració consten només les dades rellevants de tota la ciutadania, que són: noms i cognoms, DNI o NIE, adreça postal, cotitzacions a la Seguretat Social, estat civil i nombre de fills en cas que n'hi hagi.

b) En Joan va registrar la petició de la senyora Guix, li va informar que el que estava exercint era el seu dret de rectificació de les dades personals i que, per tant, havia d'indicar en la seva petició a quines dades es referia i quina correcció s'hi havia de fer. D'altra manera no podria accedir a les dades personals que constaven a l'Administració.

c) En Joan va registrar la petició de la senyora Guix i li va informar que el que estava exercint era el seu dret d'accés a les dades personals.

d) En Joan va registrar la petició de la senyora Guix, li va informar que el que estava exercint era el seu dret d'accés a les dades personals i, a més, li va informar de la taxa corresponent que havia d'abonar per tal de poder tenir-hi accés electrònic.

4. Davant la situació creada per la reacció de la senyora Guix, que estava molt nerviosa i cridava exigint una resposta immediata, quina tècnica assertiva va fer servir en Joan Sabater?

a) Tècnica de la barrera. En Joan volia superar la discussió, que no tenia fi, i va fer que la senyora Guix marxés, acompanyada pel vigilant de seguretat de l'edifici, sense obtenir cap resposta a la seva petició.

b) Tècnica del canvi de cadira. En Joan no va tenir en compte si la senyora entenia o no el que li estava explicant, sinó que li va dir que les coses funcionaven així i va tancar la conversa sense acceptar cap de les peticions i reclamacions de la senyora Guix.

c) Tècnica del missatge positiu. En Joan volia superar les crítiques i donava la raó a la senyora Guix. Finalment, la senyora Guix va obtenir tot el que demanava, encara que la solució donada no fos ajustada a dret.

d) Tècnica de la interrogació negativa. En Joan va rebaixar l'agressivitat de la senyora Guix fent-li adonar que no tot és negatiu i aconseguint el seu raonament sobre les veritables causes del problema fent-li preguntes, fins que va poder resoldre la situació i la petició de la senyora Guix.



5. Quant a la trucada que va rebre en Joan perquè la seva cosina, la Rosa Sabater, que resideix a la mateixa localitat del centre de treball on treballa en Joan, havia patit un accident i havia d'estar hospitalitzada uns dies, i atès que ell vol ajudar-la, pensa que pot 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 cosina és un familiar de segon grau de consanguinitat o afinitat, i el succés s'ha produït en la mateixa localitat, pot gaudir de quatre dies hàbils.
- b) Atès que la cosina és un familiar de tercer grau de consanguinitat o afinitat, i el succés s'ha produït en la mateixa localitat, pot gaudir de cinc dies naturals.
- c) Atès que la cosina és un familiar de quart grau de consanguinitat o afinitat, i el succés s'ha produït en la mateixa localitat, pot gaudir de cinc dies naturals.
- d) Atès que la cosina és un familiar de quart grau de consanguinitat o afinitat, aquest permís no és d'aplicació en aquest cas.

6. En relació amb la petició que va presentar la senyora Sandra Tarrés en nom d'una associació de veïns interessada en la promoció de l'artesanía als carrers del seu barri, en la qual sol·liciten obtenir actualitzat el cens d'artesans, en Joan Sabater, que és la persona que ha de respondre aquest tipus de peticions, té dubtes en relació amb l'ús no sexista del llenguatge. D'acord amb la *Guia d'usos no sexistes de la llengua en els textos de l'Administració de la Generalitat de Catalunya*, quina de les fórmules d'expressió despersonalitzada següents hauria de fer servir?

- a) "Amb la col·laboració de:" en comptes de "Col·laboradors:"
- b) "Redactors:" en comptes de "Redactat per:"
- c) "Nascut/uda a:" en comptes de "Lloc de naixement:"
- d) "El/la sol·licitant:" en comptes de "Cognoms i nom:"

7. Quant a la consulta del senyor Xavier Pou, que vol presentar la sol·licitud de renovació del certificat de competència professional d'operador de drons (tràmit fictici), en Joan Sabater li diu que el tràmit requereix identificació digital de persona física per enviar la sol·licitud i el senyor Pou li pregunta si pot fer servir Cl@ve Permanente o idCAT Mòbil. Tria l'opció correcta entre les quatre alternatives:

- a) Pot fer servir tant Cl@ve Permanente com idCAT Mòbil.
- b) No pot fer servir ni Cl@ve Permanente ni idCAT Mòbil, perquè els tràmits de l'Administració de la Generalitat requereixen un certificat de segell electrònic qualificat de persona jurídica.
- c) Pot fer servir idCAT Mòbil, però no Cl@ve Permanente perquè aquest darrer no és un sistema d'identificació propi de la Generalitat de Catalunya.
- d) Pot fer servir Cl@ve Permanente, però no idCAT Mòbil perquè aquest darrer no és un sistema d'identificació propi de la Generalitat de Catalunya.

8. En relació amb la consulta de l'entitat que demana per la data en què finalitza el termini per sol·licitar la subvenció destinada a la promoció de l'esport escolar, en Joan Sabater comprova que la subvenció a què es refereix ha estat convocada per la Resolució de 25 d'abril de 2024, de la presidenta del Consell Català de l'Esport. Aquesta Resolució ha estat publicada al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC) en data 29 d'abril de 2024 (convocatòria fictícia). El termini de presentació de sol·licituds és d'un mes a comptar des de l'endemà de la publicació d'aquesta Resolució al DOGC.

Quan finalitza el termini de presentació de sol·licituds per demanar la subvenció?

Calendari oficial de festes laborals a Barcelona 2024. L'1 de maig és una festa laboral estatal, l'1 d'abril i el 24 de juny són festes autonòmiques i el 20 de maig és una festa local.

ABRIL							MAIG							JUNY						
DI	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg	DI	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg	DI	Dm	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg
1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	5						1	2
8	9	10	11	12	13	14	6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9
15	16	17	18	19	20	21	13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16
22	23	24	25	26	27	28	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23
29	30						27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30

- a) El 27 de maig de 2024.
- b) El 29 de maig de 2024.
- c) El 31 de maig de 2024.
- d) El 3 de juny de 2024.



9. Pel que fa al correu electrònic del Servei de Prevenció de Riscos Laborals en què se li ofereix a en Joan Sabater la possibilitat de fer-se un reconeixement mèdic, de caràcter voluntari, confidencial i anual, i se li demana que envii una valisa electrònica de resposta adreçada al cap del Servei de Prevenció de Riscos Laborals, en Pere Pla Picó, quina de les alternatives següents és correcta?

- a) La valisa electrònica l'enviarà en nom de la seva cap, de la qual és col·laborador, perquè sols els càrrecs poden enviar valises electròniques.
- b) La valisa electrònica l'enviarà en nom de la seva cap, de la qual és col·laborador, perquè les valises electròniques requereixen obligatòriament la signatura amb T-Cat i com que és auxiliar administratiu no en pot tenir.
- c) La valisa electrònica l'enviarà en nom seu i per poder indicar el receptor, atès que és la primera vegada que el cerca, clicarà el botó del directori corporatiu del camp "Visualitzadors" i, com que el receptor és un usuari estàndard, escriurà als camps corresponents del cercador l'organisme al qual pertany i el correu electrònic.
- d) La valisa electrònica l'enviarà en nom seu i per poder indicar el receptor, atès que és la primera vegada que el cerca, clicarà el botó del directori corporatiu del camp "Per a" i, com que el receptor és un usuari estàndard, escriurà als camps corresponents del cercador l'organisme al qual pertany i el nom i cognoms o el càrrec.

10. La cap d'en Joan li envia una resolució signada electrònicament que ha de notificar a un ciutadà per respondre a la seva sol·licitud. En la sol·licitud havia deixat constància que es volia comunicar amb l'Administració per mitjans electrònics. Què farà en Joan per notificar-li la resolució?

- a) En Joan imprimirà la resolució per notificar en paper, li posarà un segell de sortida i l'enviarà a l'adreça postal que el ciutadà va indicar en la seva sol·licitud.
- b) En Joan generarà una còpia autèntica de la resolució que serà la que enviarà al ciutadà a través de l'aplicació e-Notum.
- c) En Joan generarà la digitalització segura de la resolució i utilitzarà l'aplicació e-Notum per enviar la notificació electrònica al ciutadà.
- d) En Joan generarà una còpia autèntica de la resolució, que servirà per desar-la a l'arxiu de l'OAC, enviarà la notificació electrònica a través d'e-Notum adjuntant la digitalització segura de la resolució, i crearà un avís de posada a disposició de la notificació.



PREGUNTES DE RESERVA

1. De la sol·licitud presentada pel senyor Pere Mestres per demanar que es revisi el nombre d'habitatges turístics al seu barri i si tots ho són de manera legal, quins dels elements següents són necessaris en la sol·licitud, d'acord amb l'article 66.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques?

- a) La identificació del mitjà electrònic o, si no n'hi ha, lloc físic en què vol que es practiqui la notificació. Addicionalment, pot aportar la seva adreça de correu electrònic i/o dispositiu electrònic per tal que l'Administració pública l'avis de l'enviament o posada a disposició de la notificació.
- b) La signatura de l'òrgan competent per resoldre la sol·licitud.
- c) La indicació de si posa fi o no a la via administrativa, l'expressió dels recursos que siguin procedents, si escau, en via administrativa i judicial, l'òrgan davant el qual s'hagin de presentar i el termini per interposar-los.
- d) La indicació dels recursos que siguin procedents, l'òrgan administratiu o judicial davant el qual s'haurien de presentar i el termini per interposar-los, sense perjudici que els interessats puguin exercir qualsevol altre recurs que considerin oportú.

2. Després de la situació de conflicte en la qual s'ha trobat amb la senyora Guix, en Joan revisa el Codi ètic del servei públic de Catalunya, adoptat per l'Acord de Govern GOV/164/2021, de 26 d'octubre, d'adopció del Codi ètic del servei públic de Catalunya per part del Govern de la Generalitat i l'Administració de la Generalitat i les entitats del seu sector públic, ja que té clar que la professionalitat és un dels valors d'actuació dels servidors públics a seguir, però no té clar què implica aquest concepte. D'acord amb aquest codi, la professionalitat dels servidors públics suposa desenvolupar la tasca amb:

- a) Suficiència, cercant la solució més senzilla per als servidors públics.
- b) Dedicació i idoneïtat envers el desenvolupament de les seves funcions.
- c) Dedicació parcial al desenvolupament de les seves funcions.
- d) Orientació a complir les tasques i objectius marcats per la persona responsable de la unitat, no a obtenir bons resultats.