



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

**Codi procés 635**

**Lliure accés**

**Primer exercici: test de coneixements**

**29 de setembre de 2023**





- 1. Com s'anomena la capacitat dels sistemes d'informació per compartir dades i possibilitar l'intercanvi d'informació, coneixement, documents i dades entre ells?**
  - a) Interoperabilitat
  - b) Compatibilitat
  - c) Homogeneïtat
  - d) Dades obertes
  
- 2. Un criteri formal que s'ha de seguir en general per a l'elaboració de documents administratius en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya és...**
  - a) Justificar el text del document i partir paraules amb el guionet al final de línia.
  - b) Fer servir el sagnat francès a l'inici dels paràgrafs del text.
  - c) Numerar les pàgines dels documents de més d'una pàgina al peu de pàgina.
  - d) Fer servir com a format de pàgina el full estandarditzat DIN A3.
  
- 3. A l'efecte de la negociació col·lectiva del funcionariat públic, s'ha de constituir una mesa general de negociació en l'àmbit de:**
  - a) L'Administració general de l'Estat, així com en cadascuna de les comunitats autònomes i en les entitats locals.
  - b) L'Administració general de l'Estat, així com en cadascuna de les comunitats autònomes.
  - c) L'Administració general de l'Estat, així com en cadascuna de les comunitats autònomes i en les ciutats de Ceuta i Melilla.
  - d) L'Administració general de l'Estat, així com en cadascuna de les comunitats autònomes, les ciutats de Ceuta i Melilla i les entitats locals.



**4. En l'àmbit de l'administració electrònica, s'entén per digitalització:**

- a) El procés tecnològic que permet convertir un document en suport paper o en un altre suport no electrònic en un o diversos fitxers electrònics que contenen la imatge codificada, fidel i íntegra del document.
- b) El procés tecnològic que permet convertir un document en suport electrònic en un o diversos fitxers electrònics que contenen la imatge codificada, fidel i íntegra del document.
- c) El procés tecnològic que permet convertir un document en suport paper o en un altre suport no electrònic en un o diversos fitxers electrònics que contenen la imatge codificada del document.
- d) El procés tecnològic que permet convertir un document en suport no electrònic en un o diversos fitxers electrònics que contenen la imatge codificada i parcialment modificada del document original.

**5. D'acord amb el redactat de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, l'avaluació de l'acompliment és el procediment mitjançant el qual...**

- a) Es mesuren i valoren la capacitat professional i el rendiment o l'assoliment d'objectius.
- b) Es mesuren, però no es valoren, la capacitat professional i el rendiment o l'assoliment d'objectius.
- c) Es valoren la capacitat professional i el rendiment o l'assoliment d'objectius, però no es mesuren.
- d) Es mesuren i valoren la conducta professional i el rendiment o l'assoliment de resultats.



**6. Què s'ha d'entendre com a consentiment de la persona afectada en el tractament de les seves dades personals?**

- a) Qualsevol manifestació escrita i signada d'acceptació.
- b) Qualsevol manifestació de voluntat lliure, específica, informada i inequívoca per la qual aquesta n'accepta el tractament, ja sigui mitjançant una declaració o una clara acció afirmativa.
- c) Qualsevol manifestació verbal d'acceptació en què hi hagi un mínim de tres testimonis que ho puguin corroborar.
- d) L'enviament, per qualsevol mitjà electrònic, d'una confirmació d'acceptació de la persona afectada quant al tractament de les seves dades personals.

**7. La comunicació verbal és un gran instrument de transmissió d'informació i genera, entre la persona emissora i la receptora, moltes possibilitats d'interacció. Quina de les característiques següents de la comunicació verbal hem de tenir en compte?**

- a) El discurs ha de donar-se en un nivell cultural alt, per garantir el compliment de la normativa que s'ha d'aplicar.
- b) L'entonació emprada pot ser amable o més dura, depenent del nostre interlocutor o interlocutora.
- c) La velocitat de locució emprada ha de ser ràpida per finalitzar al més aviat possible la interacció i evitar cues.
- d) Cal participar activament en l'elaboració del missatge i prestar el màxim d'atenció a la recepció del missatge.

**8. L'espai electrònic en el qual estan disponibles, de manera integrada, la informació, els serveis i els tràmits electrònics de l'Administració de la Generalitat de Catalunya és:**

- a) La Seu electrònica
- b) L'etauler
- c) El Representa
- d) El Registre general electrònic



**9. Quant als documents administratius en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, quina de les opcions de resposta és incorrecta?**

- a) La carta és un document de caràcter interpersonal, de contingut general, no prevista en la tramitació d'un procediment administratiu.
- b) L'ofici és un document monotemàtic i pot ser de caràcter intern o extern.
- c) La notificació és un tipus d'ofici pel qual es comunica a una persona interessada o a la persona que la representa una decisió administrativa que pot afectar els drets o interessos d'aquella.
- d) La citació a termini és una citació que estableix un dia i una hora determinats per tal que la persona citada hi comparegui.

**10. D'acord amb la normativa de procediment administratiu, un acte administratiu dictat per un òrgan incompetent per raó de la jerarquia...**

- a) És nul de ple dret.
- b) És anul·lable.
- c) És una irregularitat validant.
- d) És vàlid.

**11. Quina de les respostes següents és correcta en relació amb el dret d'informació de la persona que dona el consentiment al tractament de les seves dades de caràcter personal?**

- a) La informació facilitada pot emprar fórmules enrevessades.
- b) La informació s'ha de facilitar de manera concisa, transparent, intel·ligible i ha de ser de fàcil accés.
- c) La informació facilitada ha d'emprar un llenguatge jurídic en tots els casos.
- d) La informació s'ha de facilitar sempre i exclusivament per mitjans electrònics.



**12. Atès l'Estatut bàsic de l'empleat públic, cada junta de personal es compon d'un nombre de representants en funció del nombre de personal funcionari de la unitat electoral corresponent. D'acord amb el que estableix l'Estatut dels treballadors, quina és la resposta correcta:**

- a) De 50 a 100 funcionaris o funcionàries: 7 representants.
- b) De 50 a 100 funcionaris o funcionàries: 5 representants.
- c) De 101 a 250 funcionaris o funcionàries: 7 representants.
- d) De 101 a 250 funcionaris o funcionàries: 8 representants.

**13. D'acord amb l'Ordre CLT/172/2014, de 14 de maig, per la qual s'aprova el protocol de gestió de documents electrònics i arxiu de la Generalitat de Catalunya, no és un dels principis que en guien la gestió:**

- a) La neutralitat tecnològica, que suposa la gestió documental en sistemes informàtics que permetin l'ús i l'accés als documents electrònics independentment de les opcions tecnològiques escollides per les persones destinatàries.
- b) La perdurabilitat, que implica la conservació dels documents en suport electrònic i amb la informació contextual necessària per assegurar-ne l'autenticitat, la fiabilitat, la integritat i la disponibilitat durant el termini de conservació establert.
- c) La duplicitat, que implica que els documents es puguin duplicar indefinidament i es promou la coexistència de còpies de documents per garantir-ne la disponibilitat durant el termini de conservació establert.
- d) La responsabilitat, que implica que totes les persones al servei de l'Administració de la Generalitat de Catalunya són responsables de gestionar adequadament els documents electrònics que es reben, produeixen i gestionen en el seu àmbit competencial.



**14. L'e-VALISA és un servei que...**

- a) Permet enviar i registrar documents en format electrònic, telemàticament i a l'instant, i deixar-ne constància fidedigna de la tramesa.
- b) Permet digitalitzar documents en format electrònic, telemàticament i a l'instant, i deixar-ne constància fidedigna de la tramesa.
- c) Permet registrar documents en format electrònic, telemàticament i a l'instant, sense deixar-ne constància fidedigna de la tramesa.
- d) Permet enviar i registrar documents en format electrònic, telemàticament i en diferit.

**15. D'acord amb la normativa específica de protecció de dades de caràcter personal, quina de les funcions següents correspon al delegat o delegada de protecció de dades?**

- a) Informar i assessorar de les seves obligacions la persona responsable o encarregada del tractament i els empleats o empleades que s'ocupen d'aquest tractament, de conformitat amb la normativa de protecció de dades.
- b) Aplicar, sense necessitat d'informar-ne la persona responsable o encarregada del tractament, les obligacions que imposa la normativa de protecció de dades.
- c) Prendre decisions sobre els tractaments de dades en aspectes cabdals, com són les mesures de seguretat per implementar, simultàniament amb l'exercici d'altres tasques que li pertoquen.
- d) Facilitar, a les persones interessades en el tractament de les seves dades personals, un sistema d'accés remot, directe, total i segur a aquestes dades.





**16. En el context de la gestió dels documents electrònics de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, quina és la resposta incorrecta quant a les unitats de memòria?**

- a) El núvol, al qual s'accedeix a través del OneDrive corporatiu, permet treballar de manera síncrona amb altres persones usuàries en documents compartits.
- b) L'espai a les unitats de memòria de l'ordinador és il·limitat.
- c) La unitat de memòria fixa de l'ordinador és el disc dur i es troba en el mateix terminal.
- d) La unitat de memòria extraïble permet transportar la informació fora de l'organització sense deixar-ne rastre.

**17. Quin és el primer nivell d'atenció ciutadana que ofereixen les oficines d'atenció a la ciutadania (OAC)?**

- a) L'atenció generalista, proporcionada per un equip que ofereix atenció, informació general i registre sobre tots els tràmits de la Generalitat de Catalunya, i que inicia i resol una quantitat important d'aquests tràmits.
- b) L'atenció especialitzada per àmbits temàtics, feta per personal propi dels departaments i que ofereixen una informació, atenció i tramitació més especialitzades sobre determinats tràmits de la Generalitat de Catalunya.
- c) L'atenció tècnica, feta per personal tècnic propi dels serveis territorials, atenció per a la qual és necessària una cita prèvia i que es troba a les plantes superiors de l'OAC ocupades pels serveis territorials.
- d) L'atenció generalista, proporcionada per un equip que ofereix atenció, informació general i registre sobre qualsevol tràmit de qualsevol Administració Pública, i que inicia i resol una quantitat petita d'aquests tràmits.



**18. Si les persones usuàries dels serveis d'atenció presencial de les oficines d'atenció ciutadana (OAC) de la Generalitat de Catalunya fan una crítica contra el servei o contra la nostra persona i tenen raó, què hem de fer?**

- a) Cal escoltar-les activament, sostenint la mirada, i interrompre-les al més aviat possible perquè perdin el fil conductor i així aconseguir que marxin sense posar una reclamació.
- b) Cal mantenir la calma, acceptar la situació, oferir disculpes i acceptar qualsevol petició que ens facin, encara que sembli excessiva, com a forma de reparació.
- c) Cal escoltar-les passivament, sense mirar-les als ulls perquè marxin al més aviat possible, i indicar-los que no es poden fer reclamacions ni queixes en la mateixa oficina.
- d) Cal mantenir la calma, acceptar la situació, oferir disculpes i explicar-los que assumirem la solució, sense carregar contra la institució, els companys o companyes de feina o altres serveis, però tampoc defensant aquests, ja que les persones usuàries necessiten solucions al problema i no argumentacions.

**19. D'acord amb la normativa del procediment administratiu comú, són actes nuls de ple de dret:**

- a) Els que així ho estableixi una ordenança municipal.
- b) Els dictats seguint les regles essencials per a la formació de la voluntat dels òrgans col·legiats.
- c) Els que tinguin un contingut possible.
- d) Els que siguin constitutius d'infracció penal.



**20. A més de les organitzacions sindicals, estan legitimats per convocar una reunió, directament o a través dels delegats o delegades sindicals:**

- a) Els empleats o empleades públics de les administracions en un nombre no inferior al 40 per 100 del col·lectiu convocat.
- b) Els empleats públics de les administracions en un nombre no inferior al 30 per 100 del col·lectiu convocat.
- c) Els empleats públics de les administracions en un nombre no inferior al 20 per 100 del col·lectiu convocat.
- d) Els comitès de seguretat i salut.

**21. D'acord amb la normativa del procediment administratiu comú, la nul·litat o anul·labilitat dels actes administratius...**

- a) Sempre implica la nul·litat o anul·labilitat de tots els actes successius en el procediment.
- b) No implica la nul·litat o anul·labilitat dels actes successius en el procediment que siguin independents del primer.
- c) Implica sempre la nul·litat de tots els actes dictats abans de l'acte nul o anul·lable.
- d) Implica sempre l'anul·labilitat de tots els actes dictats després de l'acte nul o anul·lable.

**22. D'acord amb la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, queden excloses de l'obligatorietat de la negociació col·lectiva les matèries següents:**

- a) Les decisions de les administracions públiques que afectin les seves potestats d'organització.
- b) La determinació i l'aplicació de les retribucions complementàries del personal funcionari.
- c) Els plans de previsió social complementària.
- d) Els criteris generals d'acció social.



**23. Atès el Protocol de gestió de documents electrònics i arxiu de la Generalitat de Catalunya, quin no és un instrument tècnic corporatiu d'obligat compliment per a l'Administració de la Generalitat de Catalunya?**

- a) El quadre de classificació funcional.
- b) El quadre de tipus documentals.
- c) Les taules d'avaluació i accés documental.
- d) El quadre de comandament.

**24. D'acord amb la normativa de procediment administratiu comú, si s'actua en representació d'una persona interessada, en quin cas cal acreditar-ne la representació?**

- a) Per als actes de mer tràmit.
- b) Per a les gestions de mer tràmit.
- c) Per a formular sol·licituds.
- d) Sempre.

**25. És un producte del Catàleg d'interoperabilitat disponible al Portal d'Administració Electrònica (PAE):**

- a) El certificat de deutes amb la Generalitat de Catalunya.
- b) El títol de patró o patrona d'embarcació d'esbarjo.
- c) El Registre de sancions de trànsit.
- d) El certificat de manipulació d'aliments.



**26. Quin dret de caràcter individual tenen els empleats i empleades públics en correspondència amb la naturalesa jurídica de la seva relació de servei:**

- a) El dret a la regressió en la carrera professional.
- b) El dret a la llibertat d'expressió sense cap limitació.
- c) El dret a la inamovibilitat en la condició de funcionari o funcionària de carrera.
- d) El dret a negociar les retribucions i les pensions per raó del servei.

**27. Per assegurar una comunicació telefònica de qualitat, quin dels aspectes següents hem de tenir en compte?**

- a) Que el temps d'espera sigui superior a 5 minuts en tots els casos.
- b) Que la música en espera sigui moderna i comercial perquè les persones ateses estiguin entretingudes.
- c) Que els horaris d'atenció telefònica siguin exclusivament de matins per garantir la conciliació familiar dels empleats i empleades públics.
- d) Que el tipus d'informació comunicada sigui adequat, fiable i adaptat a la consulta realitzada.

**28. D'acord amb el redactat del Text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública, els funcionaris i funcionàries tenen el dret de:**

- a) Ser assistits i protegits per la Generalitat de Catalunya envers qualsevol amenaça, ultratge, injúria, calúmnia, difamació i, en general, envers qualsevol atemptat contra la seva persona o els seus béns, per raó de l'exercici de les seves funcions.
- b) Constituir el seu expedient individual i modificar-lo lliurement.
- c) Ser assistits i protegits per la Generalitat de Catalunya envers qualsevol amenaça, ultratge, injúria, calúmnia, difamació i, en general, envers qualsevol atemptat contra la seva persona o els seus béns, per raó de l'exercici de les seves aficions personals.
- d) Participar en la millora de l'Administració de la Generalitat de Catalunya mitjançant un sistema de negociació individual que s'haurà de reglamentar amb caràcter general.



**29. Quin d'aquests factors és important aplicar en la comunicació no verbal en l'atenció presencial a les oficines d'atenció ciutadana (OAC) de la Generalitat de Catalunya?**

- a) La proximitat amb la persona usuària per donar-li confiança i, si cal, se li pot donar la mà o fer una abraçada.
- b) S'han d'evitar repeticions, pauses pronunciades innecessàries, poca claredat o balbuceig.
- c) S'ha d'evitar mirar directament als ulls de la persona interlocutora, per no incomodar-la i, a la vegada, cal fer-li entendre que ha de presentar la seva sol·licitud al més aviat possible.
- d) S'ha de produir la comunicació en un espai d'atenció ple de propietats personals (decoracions, fotografies, ampolles d'aigua, etc.), perquè la persona atesa entengui que t'hi trobes en comoditat i que la decisió final sobre les seves peticions depèn de tu.

**30. D'acord amb la normativa del procediment administratiu comú, a qui tenen l'obligació d'assistir les administracions públiques en l'ús del mitjans electrònics i, en especial, en relació amb la identificació i la firma electròniques?**

- a) A les persones jurídiques.
- b) Als empleats i empleades públics en els tràmits que facin en la seva condició de treballadors i treballadores públics.
- c) A les persones físiques interessades no obligades a relacionar-se per mitjans electrònics.
- d) A les entitats sense personalitat jurídica.



**31. Què significa el dret a la portabilitat de les dades de caràcter personal?**

- a) Que la persona interessada té dret a rebre, en un format estructurat, d'ús comú i de lectura mecànica, les dades personals que l'afecten i que ha facilitat a una persona responsable del tractament.
- b) Que la persona responsable del tractament ha de comunicar a cadascuna de les persones destinatàries a les quals s'han comunicat les dades personals, qualsevol rectificació o supressió de dades personals o limitació del tractament.
- c) Que la persona interessada té dret a obtenir de la persona responsable del tractament, sense dilació indeguda, la supressió de les dades personals que l'afecten.
- d) Que la persona interessada té dret a obtenir de la persona responsable del tractament la rectificació de les dades personals inexactes que l'afecten, sense dilació indeguda.

**32. D'acord amb la normativa de procediment administratiu comú, quan cal motivar els actes administratius?**

- a) Quan continuïn amb el criteri seguit en actuacions precedents.
- b) Quan es dictin seguint el criteri de dictàmens anteriors dels òrgans consultius.
- c) Quan acordin la suspensió del procediment.
- d) En qualsevol cas.



**33. Quina de les definicions següents creus que defineix millor el Representa de la Generalitat de Catalunya?**

- a) És el registre electrònic de la Generalitat de Catalunya que admet la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions tots els dies de l'any durant les vint-i-quatre hores.
- b) És el registre electrònic de la Generalitat de Catalunya que permet fer constar les representacions que la ciutadania, els col·lectius professionals i les empreses atorguen a terceres persones per actuar en nom seu davant de les administracions públiques.
- c) És la relació actualitzada de dades i documents que es poden obtenir mitjançant els serveis i plataformes habilitats que garanteixen la seguretat, integritat i protecció de les dades de caràcter personal.
- d) És el registre d'actius digitals dels fitxers de dades, imatges, sons, text i multimèdia, així com de qualsevol tipus de dada o de representació d'informació, i entre els quals hi ha els documents administratius.

**34. En el context de la gestió de documents electrònics de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, quina és la resposta incorrecta quant a les unitats de xarxa?**

- a) Són l'espai on es treballarà de forma esporàdica, ja que, per les seves característiques, constitueixen un espai de treball poc col·laboratiu.
- b) Són un espai de memòria segur, amb accessos controlats, perquè únicament hi accedeixen les persones usuàries amb permís.
- c) Són de tipus personal quan únicament hi té accés la persona usuària, i constitueixen una part de l'espai de memòria del servidor.
- d) Són l'espai de memòria del servidor on es poden desar els documents electrònics i s'hi pot accedir si s'hi té permís.





**35. Una bona pràctica o criteri en la gestió de correus electrònics en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya és...**

- a) Valorar, en el moment de rebre o enviar un correu electrònic de caràcter personal i familiar, si s'ha d'arxivar, perquè justifica una actuació administrativa, o si s'ha d'eliminar o si s'ha de reenviar.
- b) Evitar imprimir un correu electrònic si no és estrictament necessari, i no arxivar-lo en suport paper.
- c) Emprar acrònims en el contingut del correu electrònic per millorar l'eficàcia en la redacció i facilitar-ne la lectura de les persones destinatàries externes no familiaritzades amb el seu significat.
- d) Agrupar diversos assumptes en un mateix correu electrònic, atès el principi de celeritat, per aconseguir la màxima rapidesa en la solució dels assumptes, i redactar un missatge estructurat, extens i detallat.

**36. El personal al servei de la Generalitat de Catalunya té el deure de...**

- a) Guardar reserva total respecte als assumptes que coneix per raó de les seves funcions, tot i que es cometin irregularitats i la persona superior jeràrquica, un cop advertida, no les esmeni.
- b) Complir les ordres rebudes que es refereixen al servei, encara que el seu compliment impliqui la comissió d'un delicte.
- c) Alterar voluntàriament el funcionament regular dels serveis o la tasca que té encomanada.
- d) Comportar-se en les relacions amb les persones administrades amb la màxima correcció.

**37. De les opcions següents, quin servei és propi de les oficines d'atenció ciutadana de l'Administració de la Generalitat de Catalunya?**

- a) Registrar una hipoteca.
- b) Registrar i digitalitzar.
- c) Renovar el passaport.
- d) Prestar assessorament laboral.



**38. Quin criteri formal general per a l'elaboració de documents administratius en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya és fals?**

- a) S'han de fer servir les plantilles departamentals o de l'ens de la Intranet, que segueixen els criteris d'identitat corporativa.
- b) El cos de la lletra que s'ha de fer servir amb caràcter general és l'11.
- c) La tipografia corporativa és l'Helvètica, però també s'admet com a corporativa la Comic Sans.
- d) L'interlineat recomanat és simple o múltiple d'1,15, ja que un interlineat d'1,5 resulta excessiu.

**39. D'acord amb la normativa del procediment administratiu comú, l'eficàcia d'un acte administratiu quedarà demorada...**

- a) En tots els casos.
- b) Quan ho exigeixi el contingut de l'acte.
- c) Quan no estigui supeditat a la seva notificació, publicació o aprovació superior.
- d) En els casos d'eficàcia retroactiva.

**40. El Tauler electrònic de la Generalitat de Catalunya (e-Tauler):**

- a) És el mitjà electrònic de publicació de la informació d'interès general, les comunicacions i els actes administratius dictats per l'Administració de la Generalitat de Catalunya i la resta d'ens previstos.
- b) És el mitjà electrònic de verificació de la informació d'interès general de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- c) És el mitjà electrònic d'autenticació dels actes administratius dictats per l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- d) És el mitjà electrònic de validació de la informació d'interès general i les comunicacions de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i la resta d'ens previstos.



**41. D'acord amb el redactat de l'article 22 de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, les retribucions del personal funcionari de carrera es classifiquen en:**

- a) Bàsiques, complementàries i extraordinàries.
- b) Bàsiques, extraordinàries i compensatòries.
- c) Bàsiques, complementàries, extraordinàries i compensatòries.
- d) Bàsiques i complementàries.

**42. Quina de les definicions següents es refereix al dret de rectificació de les dades de caràcter personal?**

- a) El dret de la persona que ha cedit les dades a obtenir, de la persona responsable del tractament, la rectificació de les dades personals inexactes que l'afecten, sense dilació indeguda.
- b) El dret de la persona que ha cedit les dades a obtenir, de la persona responsable del tractament, sense dilació indeguda, la supressió de les dades personals que l'afecten.
- c) El dret de la persona que ha cedit les dades a obtenir, de la persona responsable del tractament, la confirmació de si s'estan tractant dades personals que l'afecten.
- d) El dret de la persona que ha cedit les dades a obtenir, de la persona responsable del tractament, la limitació del tractament de les dades si es compleix alguna de les condicions establertes legalment.

**43. D'acord amb l'article 88.3 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en quin dels documents administratius següents s'ha de deixar constància del tipus de recurs que s'hi pot interposar en contra, de l'òrgan davant del qual cal formular-lo i del termini de què es disposa per presentar-lo?**

- a) En la convocatòria de reunió
- b) En l'informe-proposta
- c) En la resolució
- d) En la diligència



**44. D'acord amb el model d'atenció ciutadana presencial de la Generalitat de Catalunya, quina de les afirmacions següents forma part del decàleg de l'atenció ciutadana?**

- a) L'escolta passiva dels serveis són la base per oferir posteriorment serveis generals a la ciutadania.
- b) La ciutadania té el dret a produir dades i informació amb valor públic.
- c) Els documents i els expedients són la clau de volta d'aquest model. Treballar amb dades correspon a les unitats tramitadores exclusivament.
- d) L'empleat o empleada públic no participa en la producció de coneixement, sinó que només informa dels serveis.

**45. En relació amb la gestió de documents electrònics en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, quina és la resposta incorrecta?**

- a) ARESTA és la plataforma corporativa de gestió documental de la Generalitat de Catalunya, i cobreix la gestió i la conservació documentals en fase de tramitació i vigència.
- b) iARXIU és un servei de preservació i arxiu electrònic de documents electrònics, on es conserven els expedients tancats el temps establert a les taules d'accés i avaluació documental.
- c) OneDrive és la plataforma corporativa de gestió documental de la Generalitat de Catalunya, i cobreix la gestió i la conservació documentals en fase de tramitació i vigència.
- d) El cicle de vida dels documents d'arxiu es divideix tradicionalment en tres fases: activa, semiactiva i inactiva o històrica.

**46. Quina de les definicions següents quant a l'ús tipogràfic per a l'elaboració de documents administratius en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya és correcta?**

- a) El tipus de lletra que cal fer servir de manera general és la versaleta.
- b) El títol i els subtítols d'un document s'han d'escriure en majúscules.
- c) El títol d'un document s'ha d'escriure en negreta.
- d) Les notes o remissions que s'insereixen dins el text del document, entre parèntesis, s'han d'escriure en negreta.



**47. Pel fet de ser necessari atendre la cura d'un familiar de primer grau, el funcionari o funcionària té dret a sol·licitar:**

- a) Una reducció de fins al cent per cent de la jornada laboral, amb caràcter retribuït, per raons de malaltia molt greu i pel termini màxim d'un mes.
- b) Una reducció de fins al cinquanta per cent de la jornada laboral, amb caràcter retribuït, per raons de malaltia molt greu i pel termini màxim de tres mesos.
- c) Una reducció de fins al cinquanta per cent de la jornada laboral, amb caràcter retribuït, per raons de malaltia molt greu i pel termini màxim d'un mes.
- d) Una reducció de fins al cinquanta per cent de la jornada laboral, amb caràcter retribuït, per raons de malaltia greu i pel termini màxim de dos mesos.

**48. L'e-Còpia és el servei de còpia autèntica i digitalització corporatiu de l'Administració de la Generalitat que...**

- a) Realitza la digitalització conformada i la còpia electrònica autèntica de documents, i inclou el servei corporatiu per poder verificar-les (consulta del codi segur de verificació, CSV).
- b) Realitza la digitalització conformada i la còpia electrònica autèntica de documents, però no inclou el servei corporatiu per poder verificar-les (consulta del codi segur de verificació, CSV).
- c) Realitza la còpia electrònica autèntica de documents, però no la digitalització conformada, i inclou el servei corporatiu per poder verificar-les (consulta del codi segur de verificació, CSV).
- d) Realitza la digitalització conformada, però no la còpia electrònica autèntica de documents, i inclou el servei corporatiu per poder verificar-les (consulta del codi segur de verificació, CSV).



**49. Quina de les definicions següents quant a l'ús tipogràfic per a l'elaboració de documents administratius en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya és correcta?**

- a) S'ha de fer servir la negreta en escriure estrangerismes no adaptats al català.
- b) S'ha de fer servir la negreta en escriure estrangerismes adaptats al català.
- c) S'ha de fer servir la cursiva en escriure estrangerismes adaptats al català.
- d) S'ha de fer servir la cursiva en escriure estrangerismes no adaptats al català.

**50. La presentació d'un nombre superior a deu escrits o documents adreçats a altres administracions públiques, feta en les oficines d'atenció ciutadana o els punts de registre i digitalització de la Generalitat de Catalunya de forma simultània i per una mateixa persona, té:**

- a) Una taxa associada de 5 euros per cada document.
- b) Una taxa associada de 10 euros per cada document.
- c) Una taxa associada de 10 euros per tots els documents.
- d) Cap taxa associada.



## **PREGUNTES DE RESERVA**

- 1. D'acord amb el redactat de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, quin dret individual que s'exerceix de manera col·lectiva tenen els empleats i empleades públics:**
  - a) El dret a la llibertat sindical.
  - b) El dret a la negociació individual de les condicions de treball.
  - c) El dret a l'exercici del dret de vaga sense cap limitació.
  - d) El dret a la imposició de les condicions de treball.
  
- 2. D'entre les categories de dades següents, quina pertany a les recollides en l'article 9 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, com a categoria especial de dada?**
  - a) El nivell d'estudis
  - b) El lloc de residència
  - c) L'origen racial
  - d) El lloc de treball



**3. Quina de les definicions següents s'adequa més a la definició de dades biomètriques pel que fa a la regulació de protecció de dades de caràcter personal?**

- a) Les dades personals relatives a les característiques genètiques heretades o adquirides d'una persona física, que proporcionen una informació única sobre la seva fisiologia o salut, obtingudes de l'anàlisi d'una mostra biològica d'aquesta persona.
- b) Les dades personals obtingudes a partir d'un tractament tècnic específic, relatives a les característiques físiques, fisiològiques o conductuals d'una persona física, que permeten o confirmen la identificació única d'aquesta persona, com ara imatges facials o dades dactiloscòpiques.
- c) Les dades personals relatives a la salut física o mental d'una persona física que revelen informació sobre el seu estat de salut, inclosa la prestació de serveis d'atenció sanitària.
- d) Les dades personals obtingudes a partir d'un tractament tècnic específic, relatives a les característiques psíquiques d'una persona física, que permeten o confirmen la identificació única d'aquesta persona, com ara tests de personalitat.

**4. Un criteri de redacció general de l'ofici en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya és...**

- a) L'ús de la segona persona gramatical del singular per al tractament personal de la persona destinatària.
- b) L'ús de la primera persona gramatical del plural per al tractament personal de l'emissor o emissora.
- c) El to d'impersonalitat mitjançant un estil informal i amb fórmules de salutació i comiat en els oficis interns.
- d) La concisió en l'expressió d'idees que implica ometre tot allò que no és necessari per al sentit.





**5. D'acord amb el Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, un codi segur de verificació (CSV) és:**

- a) Un codi de 32 dígitos alfanumèrics que identifica un document electrònic i la finalitat del qual és garantir-ne l'origen i la integritat, que es pot comprovar mitjançant el servei de verificació a la seu electrònica corresponent. El codi generat és únic per a cada document i el vincula amb la persona signatària.
- b) Un codi de 23 dígitos alfanumèrics que identifica un document manuscrit i la finalitat del qual és garantir-ne l'origen i la integritat, que es pot comprovar mitjançant el servei de verificació a la seu electrònica corresponent. El codi generat és únic per a cada document i el vincula amb la persona signatària.
- c) Un codi de 23 dígitos numèrics que identifica un document electrònic i la finalitat del qual és garantir-ne l'origen i la integritat, que només es pot comprovar mitjançant el servei d'atenció presencial. El codi generat és únic per a cada document i el vincula amb la persona signatària.
- d) Un codi de 32 dígitos numèrics que identifica un document electrònic i la finalitat del qual és garantir-ne exclusivament la destinació. Aquest codi és el mateix per a tots els documents d'un expedient administratiu.