



Model **B**

Convocatòria 828

Codi de procés 830

Cos auxiliar d'administració
de la Generalitat de Catalunya:
escala auxiliar administrativa

Promoció interna

Test de coneixements

1 de març de 2025

- 1. D'acord amb la normativa del procediment administratiu comú, quan un dia sigui hàbil en el municipi o en la comunitat autònoma en què resideix la persona interessada, i inhàbil a la seu de l'òrgan administratiu, o al revés, es considera:**
 - a) Inhàbil a vegades.
 - b) Inhàbil en tots els casos.
 - c) Hàbil a vegades.
 - d) Hàbil en tots els casos.

- 2. D'acord amb la normativa del procediment administratiu comú, es poden convalidar i reparar els vicis que presentin els actes administratius que ha dictat l'Administració?**
 - a) Només en els actes anul·lables.
 - b) En cap cas.
 - c) Només en els actes nuls de ple dret.
 - d) En els actes nuls i els anul·lables.

- 3. Quin tipus de serveis ofereixen les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)?**
 - a) Ofereixen informació general sobre els tràmits i els serveis de la Generalitat, com per exemple els terminis d'un tràmit o la documentació que es necessita.
 - b) Ofereixen informació específica dels tràmits i serveis propis d'un departament, com per exemple l'estat d'un expedient iniciat.
 - c) Ofereix informació específica en situacions de vulneració de drets per part de les administracions públiques.
 - d) Informen i gestionen tots els serveis dels serveis centrals dels departaments en un únic espai físic i amb personal especialitzat en les diferents matèries.

- 4. Segons l'article 6.1 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, el consentiment per tractar les dades d'una persona interessada ha de ser:**
- a) Lliure, general, informat i inequívoc.
 - b) Lliure, específic, informat i inequívoc.
 - c) Condicionat, general, informat i inequívoc.
 - d) Lliure, específic, informat i tàcit.
- 5. D'acord amb l'article 46 del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, quin és un dels formats de document que admet el Registre electrònic general de l'Administració de la Generalitat?**
- a) El formulari específic que es posa a disposició a la Seu electrònica de l'Administració de la Generalitat, a excepció que s'estableixin formularis genèrics d'ús obligatori per a les persones interessades.
 - b) El formulari genèric que es posa a disposició a la Seu electrònica de l'Administració de la Generalitat, a excepció que s'estableixin formularis específics d'ús obligatori per a les persones interessades.
 - c) El formulari genèric per a tots els tràmits.
 - d) El formulari específic per a tots els tràmits.
- 6. En relació amb el llenguatge verbal, assenyaleu quina de les afirmacions següents és correcta.**
- a) En una comunicació oral cal tenir present que la informació es pot transmetre mitjançant el llenguatge verbal i el no verbal, però preval el llenguatge verbal perquè és el més clar i entenedor.
 - b) En una comunicació oral cal tenir present que la informació es pot transmetre mitjançant el llenguatge verbal i el no verbal, però preval el llenguatge no verbal perquè suposa una expressió inconscient, no controlada, i mostra realment el que pensem.
 - c) En una comunicació oral cal tenir present que la informació es pot transmetre mitjançant el llenguatge verbal i el no verbal, i que cap és més important que l'altre, ja que tots dos es complementen i es reforcen.
 - d) En una comunicació oral la única informació que cal tenir en compte és la que es pot transmetre mitjançant el llenguatge verbal.

7. Quina de les següents fórmules de comiat seria correcta en un certificat administratiu?

- a) Gràcies.
- b) En els certificats no hi ha fórmula de comiat.
- c) Molt agraït/molt agraïda.
- d) Atentament.

8. El Protocol de gestió de documents electrònics i arxiu de la Generalitat de Catalunya determina les condicions tècniques i organitzatives de classificació funcional, seguretat i disposició dels documents administratius des de l'inici del procediment administratiu, amb la finalitat de garantir-ne:

- a) L'autenticitat, la fiabilitat, la transparència, la identitat, i l'accessibilitat.
- b) L'autenticitat, la fiabilitat, la integritat i la interoperabilitat.
- c) L'autenticitat, la fiabilitat, la integritat i la disponibilitat futura.
- d) L'autenticitat, la fiabilitat, la integritat, la identitat i l'adaptabilitat.

9. Quina de les definicions següents de tècniques assertives correspon a la tècnica de la barrera?

- a) Consisteix a fer que l'altra persona actuï amb empatia.
- b) Consisteix a donar la raó a l'altra persona i al mateix temps ens mantenim fermes en el nostre objectiu.
- c) Consisteix a mantenir la nostra posició d'una manera ferma, repetint les mateixes frases una vegada i una altra.
- d) Consisteix a ajornar la conversa per a un altre moment i s'expressa l'emoció, si n'hi ha.

10. Segons l'article 79.1 del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, en quin registre s'inscriuen les representacions de persones físiques i de persones jurídiques que s'atorguin a persones físiques perquè puguin actuar davant l'Administració de la Generalitat?

- a) Al registre d'entrada i sortida de documents.
- b) Al registre electrònic general.
- c) Al registre electrònic de representació.
- d) Al registre de personal habilitat.

11. D'acord amb l'article 84.3 del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, què comporta la manca de pràctica de l'avís informatiu de la posada a disposició de les notificacions del sistema de valisa electrònica?

- a) Afecta la validesa de la notificació, però no la invalida.
- b) Afecta la validesa de la notificació i la invalida.
- c) No afecta la validesa de la notificació.
- d) Afecta la validesa de la notificació només per a les persones obligades a comunicar-se per mitjans electrònics.

12. Quin és el procés tecnològic que permet convertir un document en suport paper o en un altre suport no electrònic en un fitxer electrònic que conté la imatge codificada, fidel i íntegra del document?

- a) Escaneig d'un document.
- b) Digitalització.
- c) S@rcat.
- d) Còpia autèntica.

13. D'acord amb l'article 53.8 del Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, les empleades i empleats públics han d'actuar d'acord amb:

- a) Els principis d'eficàcia, economia i lliure concurrència, i han de vigilar la consecució de l'interès general i el compliment dels objectius de l'organització.
- b) Els principis d'eficàcia, economia i eficiència, i han de vigilar la consecució de l'interès general i el compliment dels objectius de l'organització.
- c) Els principis d'eficàcia i eficiència, i han de vigilar la consecució de l'interès general i el compliment dels objectius de l'organització.
- d) Els principis d'economia, eficàcia i solidaritat, i han de vigilar la consecució de l'interès general i el compliment dels objectius de l'organització.

14. Com s'anomena el conjunt d'operacions i de tècniques, integrades en la gestió administrativa general, basades en l'anàlisi de la producció, la tramitació i el valor dels documents, que tenen com a finalitat controlar d'una manera eficient i sistemàtica la creació, la recepció, el manteniment, l'ús, la conservació i l'eliminació o la transferència dels documents?

- a) Quadre de classificació funcional.
- b) Taula d'accés i avaluació documental.
- c) Esquema de metadades de gestió documental.
- d) Sistema de gestió documental.

15. D'acord amb l'article 30 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, quan els terminis s'assenyalin per dies, s'entén que aquests dies són:

- a) Naturals i s'exclouen del còmput els diumenges i els dies declarats festius.
- b) Hàbils i s'exclouen del còmput els dissabtes, els diumenges i els dies declarats festius.
- c) Naturals i s'exclouen del còmput els diumenges.
- d) Hàbils i s'exclouen del còmput només els diumenges i els dies declarats festius.

16. El Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, defineix la signatura electrònica de la manera següent:

- a) És el conjunt de dades en format electrònic, consignades juntament amb altres dades o associades amb aquestes, que poden ser utilitzades com a mitjà d'identificació de la persona signant.
- b) És un sistema d'identificació digital creat només per a les empleades i empleats de la Generalitat de Catalunya.
- c) És el conjunt de dades en format paper que van associades a un document i que permeten assegurar la identitat de la persona signant.
- d) És un procés tecnològic que permet convertir un document en paper o en un altre suport no electrònic en un o diversos fitxers electrònics que contenen la imatge codificada, fidel i íntegra del document origen.

17. Qui és la persona física o jurídica que s'encarrega dins l'entitat de supervisar i assessorar el o la responsable i l'encarregat o encarregada del tractament en tot allò que afecta el compliment de la normativa de protecció de dades i que actua com a interlocutora amb les autoritats de protecció de dades?

- a) El delegat o delegada de protecció de dades.
- b) L'encarregat o encarregada del tractament.
- c) El director o directora de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.
- d) El director o directora d'una entitat de certificació.

18. D'acord amb la Guia d'usos no sexistes de la llengua en els textos de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, en el cas de les salutacions de les circulars, cartes, correus electrònics, que trametem a persones indeterminades, se sol escriure una doble salutació?

- a) Mai.
- b) Sí.
- c) A criteri de l'emissor del document.
- d) Sempre.

19. Assenyaleu quina de les opcions següents correspon a les fases de l'escolta activa:

- a) Aclarir amb superficialitat, predicar, reflectir i resumir.
- b) Mostrar interès, aclarir i imposar.
- c) Mostrar interès, aclarir, predicar, reflectir i oferir consells.
- d) Mostrar interès, aclarir, reformular, reflectir i resumir.

20. Quines de les dades personals següents es consideren categories especials de dades?

- a) Dades genètiques.
- b) Dades economicofinanceres.
- c) Dades de comissions d'infraccions penals.
- d) Dades identificadores.

21. En relació amb la fase semiactiva dels documents d'arxiu, assenyaleu quina de les afirmacions següents és la correcta:

- a) És la fase en què la documentació ha perdut el valor administratiu i les unitats administratives no necessiten tenir-la a la vora. És la documentació que sol tenir més de 15 anys. La seva custòdia correspon a l'arxiu històric.
- b) És la fase en què la documentació ha perdut el valor administratiu i les unitats administratives ja no necessiten tenir-la a la vora. És la documentació que sol tenir entre 5 i 10 anys. La seva custòdia correspon a l'arxiu de gestió.
- c) És la fase en què la documentació ha perdut el valor administratiu i les unitats administratives no necessiten tenir-la a la vora. És la documentació que sol tenir entre 5 i 15 anys. La seva custòdia correspon a l'arxiu de gestió.
- d) És la fase en què la documentació ha perdut el valor administratiu i les unitats administratives no necessiten tenir-la a la vora. És la documentació que sol tenir entre 5 i 15 anys. La seva custòdia correspon a l'arxiu administratiu.

22. D'acord amb el Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, no acceptar cap tracte de favor o situació que impliqui privilegi o avantatge injustificat per part de persones físiques o entitats privades és:

- a) Una falta molt greu.
- b) Un dret del funcionari o funcionària.
- c) Un principi de conducta.
- d) Un principi ètic.

23. Què és l'assertivitat?

- a) És una habilitat social que consisteix a manifestar de manera clara, franca i respectuosa les opinions, emocions i creences pròpies, a defensar els nostres drets, a acceptar els pensaments i les crítiques dels altres i a no sentir-se culpable per això.
- b) És una habilitat social que consisteix a exercir poder sobre els altres intentant controlar la conducta de l'altra persona d'una manera indirecta o subtil.
- c) És la incapacitat d'expressar obertament sentiments, pensaments i opinions, que es manifesten amb disculpes, amb falta de confiança.
- d) És la capacitat de posar-se en el lloc de l'altra persona, de comprendre el que sent i implica entrar en el món de l'altra persona i veure les coses des del seu punt de vista.

24. L'empatia és la capacitat de posar-se en el lloc de l'altre i de comprendre el que sent. Per tant:

- a) No cal tenir una disposició física cap a l'escolta, només cal prestar atenció.
- b) Implica comprendre els punts de vista i la visió de l'interlocutor o interlocutora.
- c) Implica avaluar i jutjar l'altra persona.
- d) Implica opinar el mateix que l'altra persona i sentir el que sent.

25. D'acord amb l'article 34 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, els responsables i encarregats del tractament de dades poden designar de manera voluntària un delegat o delegada de protecció de dades quan es tracti de les entitats següents:

- a) Els col·legis professionals i els seus consells generals.
- b) Els establiments financers de crèdit.
- c) Les organitzacions sindicals i no governamentals.
- d) Els distribuïdors i comercialitzadors d'energia elèctrica i els distribuïdors i comercialitzadors de gas natural.

26. En l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, qui pot efectuar còpies autèntiques, mitjançant un funcionari o funcionària habilitat o una actuació administrativa automatitzada?

- a) Els òrgans competents per a la tramitació dels procediments, respecte de la documentació en paper que presenten les persones interessades, si no s'ha digitalitzat a l'oficina de registre, o respecte de la documentació administrativa que emeten.
- b) El personal administratiu de les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) respecte de la documentació en paper que presenten les persones interessades, o respecte de la documentació administrativa que emeten.
- c) El personal responsable de les OAC respecte de la documentació en paper que presenten les persones interessades, o respecte de la documentació administrativa que emeten.
- d) Els càrrecs o comandaments responsables de la tramitació dels procediments, respecte de la documentació en paper que presenten les persones interessades, o respecte de la documentació administrativa que emeten.

27. Quin és el dret que té una persona física per obtenir del o de la responsable del tractament de dades personals la confirmació de si les seves dades personals s'estan tractant i, en cas afirmatiu, accedir-hi?

- a) El dret d'accés.
- b) El dret d'oposició.
- c) El dret de supressió.
- d) El dret d'informació.

28. De conformitat amb l'article 21.3 de la Llei 39/2015, en els procediments administratius iniciats d'ofici, el termini es compta des de:

- a) L'endemà de la data de l'acord d'iniciació.
- b) La data en què la sol·licitud ha tingut entrada al registre electrònic de l'Administració.
- c) La data de l'acord d'iniciació.
- d) La data de l'inici de les actuacions prèvies de l'òrgan competent.

29. Quina de les opcions següents constitueix un dels elements bàsics del sistema general de gestió de la documentació administrativa de la Generalitat de Catalunya?

- a) Els quadres de transferència.
- b) Les taules d'avaluació.
- c) Els quadres d'avaluació íntegra.
- d) Les taules de documents històrics.

30. D'acord amb la normativa del procediment administratiu comú, una disposició administrativa que vulneri l'Estatut d'autonomia de Catalunya:

- a) És nul·la de ple dret.
- b) És anul·lable.
- c) Té efectes jurídics.
- d) És favorable.

31. Quin és el sistema d'identificació digital basat en l'enviament de contrasenyes d'un sol ús al mòbil?

- a) idCAT mòbil.
- b) idCAT certificat.
- c) T-CAT.
- d) Segell d'òrgan.

32. D'acord amb l'article 7 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, com a regla general, el tractament de les dades personals d'un o d'una menor d'edat únicament pot estar fonamentat en el seu consentiment:

- a) Quan sigui més gran de 14 anys.
- b) Quan sigui més gran de 16 anys.
- c) Quan sigui més gran de 13 anys.
- d) Quan sigui més gran de 12 anys.

33. D'acord amb l'article 47.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, els actes dictats per un òrgan manifestament incompetent per raó de la matèria o el territori són:

- a) Eficços.
- b) Irregulars.
- c) Nuls de ple dret.
- d) Anul·lables.

34. D'acord amb l'article 47 del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, el Registre electrònic general de l'Administració de la Generalitat emet un rebut que acredita:

- a) La presentació de la documentació, la data i l'hora de presentació, el número de registre assignat i l'oficina que ha fet el registre d'entrada.
- b) La presentació de la documentació, la data i hora de presentació, el número de registre assignat i les dades de la persona interessada.
- c) L'oficina competent per gestionar o resoldre la documentació registrada.
- d) La data i hora de presentació, el número de registre assignat i la persona funcionària habilitada.

35. D'acord amb la normativa del procediment administratiu comú, quin és el termini màxim que té l'Administració per dictar la resolució expressa i notificar-la?

- a) No hi ha termini.
- b) Quan les normes reguladores dels procediments no fixin el termini màxim, aquest termini és de dos mesos.
- c) El termini que fixi la norma reguladora del procediment corresponent, que en cap cas pot excedir els sis mesos, llevat que una norma amb rang de llei estableixi un termini més ampli o així ho determini el dret de la Unió Europea.
- d) El termini que fixi la norma reguladora del procediment corresponent, que en cap cas pot excedir els dos mesos, llevat que una norma amb rang de llei estableixi un termini més ampli o així ho determini el dret de la Unió Europea.

36. D'acord amb l'article 11 del Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya, els arxius històrics de la Generalitat acullen la documentació següent:

- a) Únicament la documentació històrica que, transcorreguda la seva vigència administrativa i prèvia aplicació de l'avaluació i tria corresponent, s'ha de conservar permanentment.
- b) La documentació semiactiva que utilitza freqüentment el departament o ens que l'ha generada o rebuda.
- c) La documentació activa de la unitat administrativa que l'ha generada o rebuda.
- d) La documentació semiactiva que és objecte d'utilització administrativa molt infreqüent i la documentació històrica que, transcorreguda la seva vigència administrativa i prèvia aplicació de l'avaluació i tria corresponent, s'ha de conservar permanentment.

37. De conformitat amb l'article 44 del Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital, el registre electrònic general admet la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions:

- a) Tots els dies de l'any durant les vint-i-quatre hores.
- b) Tots els dies de l'any de 9 a 15 hores.
- c) Només els dies laborables.
- d) Només els dies laborables i els festius de 9 a 13 hores.

38. D'acord amb el Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, el codi de conducta dels empleats públics està configurat per:

- a) Principis de conducta i règim disciplinari.
- b) Principis ètics i de conducta.
- c) Únicament per principis de conducta.
- d) Principis de conducta i causes de pèrdua de la condició de funcionari de carrera.

39. Quin és el mitjà electrònic de publicació de la informació d'interès general, les comunicacions i els actes dictats per l'Administració de la Generalitat i la resta d'ens previstos?

- a) Signasuite.
- b) e-Valisa.
- c) e-NOTUM.
- d) e-Tauler.

40. Com s'anomena 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?

- a) Seu electrònica.
- b) EACAT.
- c) AOC.
- d) e-Valisa.

Preguntes de reserva

- 1. Quin és el dret de la persona interessada a obtenir, del o de la responsable del tractament de les dades, la rectificació de les dades personals inexactes que l'afectin o que es completin aquelles dades que siguin incompletes?**
 - a) El dret de rectificació.
 - b) El dret d'oposició.
 - c) El dret d'accés.
 - d) El dret de transparència.

- 2. D'acord amb la normativa del procediment administratiu comú, quins dels subjectes següents no estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions?**
 - a) Les persones físiques.
 - b) Les persones jurídiques.
 - c) Les entitats sense personalitat jurídica.
 - d) Els qui representin una persona interessada que estigui obligada a relacionar-se electrònicament amb l'Administració.

- 3. A qui correspon la competència en matèria d'arxius i gestió de documents de la Generalitat de Catalunya?**
 - a) Al Departament de la Presidència.
 - b) Al Departament d'Educació i Formació Professional.
 - c) Al Departament de Cultura.
 - d) Al Departament de Política Lingüística.

4. Quin document administratiu s'introdueix amb la fórmula "Faig constar que..."?

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

5. D'acord amb l'article 14 del Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, la lliure associació professional és:

- a) Un permís dels funcionaris públics.
- b) Un dret individual exercit col·lectivament.
- c) Un deure dels empleats públics.
- d) Un dret individual.

B