
Convocatòria 870

Codi de procés 879

Agrupació professional de funcionaris del cos subaltern d'administració

Torn lliure

Test teoricopràctic sobre la totalitat del temari

27 de juny de 2026

Preguntes teòriques sobre la totalitat del temari

- 1. Quina de les opcions següents té la consideració de dret fonamental?**
 - a) Dret a la propietat privada.
 - b) Dret a l'educació.
 - c) Dret a la lliure elecció de professió o ofici.
 - d) Dret a un habitatge digne i adequat.

- 2. Quin dels principis següents està garantit per la Constitució?**
 - a) El principi de retroactivitat de les disposicions sancionadores no favorables.
 - b) El principi d'irresponsabilitat dels poders públics.
 - c) El principi de legalitat.
 - d) El principi de retroactivitat de les disposicions sancionadores restrictives de drets individuals.

- 3. En relació amb la presidència de la Generalitat i del Govern, quina de les afirmacions següents és correcta?**
 - a) El president o presidenta de la Generalitat, si no ha nomenat un conseller primer o consellera primera, pot designar un vicepresident o vicepresidenta del Govern.
 - b) El vicepresident o vicepresidenta és membre del Govern i no és titular de cap departament de la Generalitat.
 - c) Correspon al vicepresident o vicepresidenta de la Generalitat acordar el nomenament i el cessament dels membres del Govern.
 - d) El president o presidenta de la Generalitat, si ha nomenat un conseller primer o consellera primera, pot designar un vicepresident o vicepresidenta del Govern.

- 4. L'estructura d'un departament de l'Administració de la Generalitat de Catalunya es pot dotar de secretaries sectorials creades pel:**
 - a) Parlament de Catalunya.
 - b) Secretari o secretària general del departament.
 - c) President o presidenta de la Generalitat.
 - d) Govern.

- 5. Quin departament de l'Administració de la Generalitat té atribuïda la competència d'impulsar el desplegament de l'autogovern?**
- a) El Departament d'Unió Europea i Acció Exterior.
 - b) El Departament de la Presidència.
 - c) El Departament de Justícia i Qualitat Democràtica.
 - d) El Departament de Justícia i Autogovern.
- 6. L'Administració educativa ha d'assegurar els recursos públics necessaris per fer efectiva la gratuïtat dels ensenyaments:**
- a) De l'educació bàsica.
 - b) Del primer cicle de l'educació infantil.
 - c) Del batxillerat.
 - d) De la formació professional de grau superior.
- 7. Qui té la consideració de persona interessada en un procediment administratiu?**
- a) Només les persones que hagin iniciat formalment el procediment administratiu.
 - b) Qualsevol ciutadà empadronat a Catalunya.
 - c) Els qui el promoguin com a titulars de drets o interessos legítims individuals o col·lectius.
 - d) Les persones que tinguin interessos legítims, individuals o col·lectius, que puguin resultar afectats per la resolució i que es personin en el procediment un cop ja s'hagi dictat una resolució definitiva.
- 8. D'acord amb els drets de les persones interessades en el procediment administratiu, quina de les opcions següents és correcta?**
- a) Conèixer el domicili particular del funcionari que els atén.
 - b) Conèixer el nom i els cognoms de les autoritats i del personal sota la responsabilitat dels quals es tramiten els procediments.
 - c) Saber l'afiliació política del treballador públic.
 - d) Conèixer l'estructura interna de l'equip de treball del departament tramitador, amb indicació de les funcions i els graus d'atribució.

- 9. En quin moment del procediment administratiu les persones interessades tenen dret a conèixer l'estat de tramitació?**
- a) Només quan s'hagi acabat el procediment.
 - b) En qualsevol moment, prèvia presentació d'una instància formal per escrit i el pagament d'una taxa.
 - c) En qualsevol moment del procediment.
 - d) Només durant el període d'al·legacions.
- 10. Pot treballar un funcionari o funcionària de l'Administració de la Generalitat els caps de setmana en una empresa subcontractada per la Generalitat?**
- a) Sí, sempre.
 - b) Només si és a temps parcial.
 - c) No, per conflicte d'interès.
 - d) Només si no cobra.
- 11. Quin dels següents és un sistema d'accés a la condició de funcionari o funcionària de carrera de la Generalitat de Catalunya?**
- a) La comissió de serveis.
 - b) L'encàrrec de funcions.
 - c) La lliure designació.
 - d) El concurs.
- 12. Quin delictes pot cometre un funcionari que sostreu documents confidencials de l'arxiu del centre de treball i els trasllada al seu domicili particular?**
- a) Fraud.
 - b) Infidelitat en la custòdia de documents.
 - c) Violació de secrets.
 - d) Prevaricació.

- 13. Un funcionari o funcionària que desobeeixi reiteradament les ordres del seu superior jeràrquic, sense justificació i sense que aquestes ordres constitueixin una infracció manifesta de l'ordenament jurídic, quin tipus de falta disciplinària comet?**
- a) Lleu
 - b) Greu
 - c) Molt greu
 - d) Penal
- 14. Quina de les opcions següents no és un principi de conducta dels empleats públics?**
- a) Tractar amb atenció i respecte els ciutadans, els seus superiors i la resta d'empleats públics.
 - b) Mantenir actualitzada la seva formació i qualificació.
 - c) Obeir sempre les instruccions i ordres professionals dels superiors.
 - d) Informar els ciutadans sobre les matèries o els assumptes que tinguin dret a conèixer, i facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- 15. Quina de les opcions següents no constitueix un dret de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques?**
- a) Comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.
 - b) Ser assistit en l'ús de mitjans electrònics en les relacions amb les administracions públiques.
 - c) Obtenir i utilitzar els mitjans d'identificació i signatura electrònica previstos per la Llei.
 - d) Ser atès en una llengua diferent de les oficials del territori de la comunitat autònoma de l'administració amb la qual es relaciona.

16. Per què és important la comunicació no verbal en l'atenció a la ciutadania?

- a) Perquè complementa el missatge amb elements com la mirada, la postura i els gestos.
- b) Perquè només té impacte quan es produeixen situacions de tensió o conflicte.
- c) Perquè substitueix la comunicació verbal en la majoria de casos.
- d) Perquè és l'element principal per transmetre autoritat i jerarquia dins l'Administració.

17. Quin servei ofereixen habitualment les oficines d'atenció ciutadana (OAC) mòbils de l'Administració de la Generalitat de Catalunya?

- a) Recuperar documents originals que es troben arxivats en altres administracions a través del sistema de registre electrònic general.
- b) Assessorar jurídicament la ciutadania sobre com interpretar informes tècnics o resolucions administratives, en el marc de l'assistència en la tramitació electrònica.
- c) Funcions d'informació, d'assistència i de suport accessible i personalitzat a la tramitació digital.
- d) Validar l'autenticitat dels documents aportats per la ciutadania i emetre certificats de coincidència entre originals i còpies digitalitzades.

18. En el context de la comunicació assertiva aplicada a l'atenció ciutadana, com es defineix la tècnica del banc de boira davant de situacions de conflicte o hostilitat?

- a) Una tècnica basada a adoptar un to neutre i distanciat per no alimentar la confrontació i mantenir l'usuari en un nivell emocional controlable.
- b) Una tècnica basada a reconèixer parcialment la validesa del punt de vista de l'altra persona, sense renunciar a la pròpia posició.
- c) Un recurs que consisteix a repetir literalment el mateix missatge fins que l'interlocutor abandoni el conflicte.
- d) Una estratègia que consisteix a repetir amb altres paraules el que diu la persona usuària per demostrar que l'hem entesa i aconseguir que flexibilitzi la seva posició.

19. En el cas que un funcionari habilitat signi en nom d'un ciutadà, quin requisit s'ha de complir perquè la signatura tingui validesa administrativa?

- a) Que s'incorpori una fotocòpia compulsada del DNI del ciutadà al seu expedient per acreditar-ne la identificació.
- b) Que l'actuació del funcionari habilitat estigui autoritzada prèviament pel superior jeràrquic mitjançant un informe intern.
- c) Que el tràmit sigui revisat i validat pel cap d'unitat dins les 24 hores següents a la seva presentació.
- d) Que el funcionari consti inscrit en el Registre de funcionaris habilitats i que es documenti el consentiment exprés del ciutadà per actuar en el seu nom.

20. L'idCAT Mòbil és:

- a) Un certificat digital de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) que s'instal·la al navegador de l'ordinador i us permet identificar-vos com a ciutadà/ana i signar digitalment amb el màxim nivell de seguretat en fer tràmits per internet amb l'Administració de la Generalitat.
- b) Un sistema de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) que permet identificar-vos digitalment com a ciutadà/ana i signar l'enviament d'un formulari per tramitar-lo electrònicament davant l'Administració de la Generalitat.
- c) Un sistema del programa Adobe Acrobat Reader que permet identificar-vos digitalment com a ciutadà/ana i signar amb un ID digital l'enviament d'un formulari per tramitar-lo electrònicament davant l'Administració de la Generalitat.
- d) Un sistema de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC) que permet signar digitalment amb el màxim nivell de seguretat en fer tràmits per internet amb l'Administració de la Generalitat i requereix la instal·lació d'un programari i l'ús de contrasenya.

21. Els certificats digitals reconeguts per a la ciutadania en les seves relacions amb les administracions públiques:

- a) Poden estar actius, caducats o revocats.
- b) Poden estar actius o revocats, però no caducats.
- c) Poden estar actius o caducats, però no revocats.
- d) Poden coexistir duplicats actius per a la mateixa persona física titular si són emesos pel mateix prestador de serveis reconegut.

22. Quina de les opcions següents és un factor que s'ha de tenir en compte en la manipulació manual de càrregues?

- a) Les característiques físiques de la càrrega, especialment el seu pes, volum, estabilitat i forma.
- b) El to cromàtic de l'objecte, ja que pot influir en la percepció visual.
- c) L'historial logístic del producte (procedència, cadena de distribució, entre d'altres), que pot aportar informació documental.
- d) La possible presència d'indicadors gràfics que podrien suggerir instruccions de manipulació, però que no afecten directament el risc biomecànic.

23. Quina de les opcions següents és una mesura preventiva que ajuda a evitar lesions en la manipulació manual de càrregues?

- a) Desplaçar el pes iniciant el moviment amb una rotació controlada del tronc per optimitzar l'abast durant l'alçament.
- b) Adoptar una postura estable flexionant els genolls, mantenint l'esquena recta i apropant la càrrega al cos per reduir l'esforç biomecànic.
- c) Flexionar lleugerament l'esquena per apropar el centre de gravetat al punt de càrrega i facilitar el moviment inicial.
- d) Realitzar l'aixecament amb una acceleració inicial elevada per compensar la inèrcia de la càrrega i reduir el temps d'exposició.

24. Quina de les opcions següents és una bona pràctica ambiental en relació amb l'ús de l'energia?

- a) Mantenir la il·luminació artificial activa de manera contínua per garantir una uniformitat lumínica constant, independentment de la disponibilitat de llum natural.
- b) Prioritzar l'ús d'equipaments antics encara que presentin una eficiència energètica reduïda, sota el criteri que l'allargament de la seva vida útil pot compensar el consum addicional.
- c) Optimitzar el consum aprofitant la llum natural sempre que sigui possible i apagant llums, equips i dispositius quan no estan en ús, per reduir el consum energètic innecessari i millorar l'eficiència global.
- d) Reduir les tasques de manteniment preventiu dels equips per tal d'evitar interrupcions, encara que això comporti un increment progressiu del consum energètic per la pèrdua d'eficiència.

25. Quina de les opcions següents és una bona pràctica en la gestió de residus?

- a) Combinar diferents tipus de residus en un mateix contenidor per simplificar la recollida, assumint que els sistemes de tractament moderns poden separar-los posteriorment sense pèrdua d'eficiència.
- b) Dipositar piles, bateries i altres residus perillosos en contenidors de rebuig general si no presenten fuites ni desperfectes visibles.
- c) Descartar aparells electrònics obsolets en contenidors convencionals quan es consideri que el volum és reduït i no representa un risc immediat per al medi ambient.
- d) Classificar els residus segons la seva naturalesa i dipositar-los en el contenidor específic per assegurar un tractament adequat i maximitzar el reciclatge.

Preguntes de reserva

26. Què és un procediment administratiu?

- a) El conjunt d'actuacions materials que fa l'Administració per prestar serveis públics.
- b) El conjunt ordenat de tràmits i actuacions per dictar un acte administratiu o expressar la voluntat de l'Administració.
- c) La resolució final que esgota la via administrativa i que es pot recórrer davant els tribunals.
- d) El conjunt de lleis i reglaments que regulen l'organització interna dels ens públics.

27. Quina de les opcions següents es considera material fungible?

- a) Una taula d'oficina.
- b) Un telèfon.
- c) Bolígrafs i llibretes.
- d) Una cadira ergonòmica.

Preguntes pràctiques sobre la totalitat del temari

- 28. Treballeu en un institut de batxillerat públic i el director us demana que pregunteu als familiars d'un alumne, que esperen al vestíbul per ser atesos, quina religió professen. Què fareu?**
- a) Els ho preguntaré perquè m'ho ha ordenat el director.
 - b) Els ho preguntaré perquè cal saber quina religió professen les famílies dels alumnes a efectes estadístics.
 - c) Diré al director que no ho podem preguntar ja que ningú pot ser obligat a declarar sobre la seva religió.
 - d) Diré al director que aquesta pregunta només la pot fer la direcció del centre amb l'autorització de l'inspector de zona.
- 29. Treballeu en un departament de la Generalitat de Catalunya; el vostre cap us demana que atengueu un grup de persones que s'han de reunir amb el conseller o la consellera, i us pregunten quin tractament oficial li han de donar al conseller o consellera. Què els responeu?**
- a) Senyor o senyora.
 - b) Molt Honorable Senyor o Molt Honorable Senyora.
 - c) Honorable Senyor o Honorable Senyora.
 - d) Excel·lentíssim Senyor o Excel·lentíssima Senyora.
- 30. Treballeu a la delegació del Govern de la Generalitat a Madrid i ateneu uns ciutadans que volen mantenir una reunió amb la màxima autoritat de la Generalitat en aquest territori. Us pregunten amb qui s'haurien de reunir. Què els responeu?**
- a) El conseller o la consellera de la Presidència.
 - b) El delegat o la delegada territorial del Govern.
 - c) El delegat o la delegada del govern espanyol a Catalunya.
 - d) El vicepresident o la vicepresidenta de la Generalitat.

- 31. Heu d'atendre un grup de diputats i diputades d'un parlament d'una altra comunitat autònoma de visita institucional que esperen ser atesos per la consellera. Una d'aquestes persones us pregunta si és necessari que el president o presidenta de la Generalitat sigui diputat o diputada del Parlament. Què li responeu?**
- a) Sí, perquè és elegit o elegida pel Parlament d'entre els seus membres que, com a mínim, hagin estat diputats 4 anys.
 - b) No, perquè és elegit o elegida directament pels ciutadans i, per tant, no cal que sigui diputat o diputada.
 - c) No, perquè és elegit o elegida pel Parlament, a proposta del grup parlamentari que ha obtingut més escons i no és necessari que sigui diputat o diputada.
 - d) Sí, perquè és elegit o elegida pel Parlament d'entre els seus membres.
- 32. El vostre cap us demana que envieu un sobre a la Secretaria General del departament de la Generalitat de Catalunya competent en l'àmbit de medi natural i la biodiversitat. Quin és el departament competent i per quin mitjà oficial de la Generalitat de Catalunya podeu consultar-ne l'adreça postal?**
- a) El Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca. Per saber l'adreça postal consulto la seu electrònica de la Generalitat Valenciana.
 - b) El Departament de Territori i Sostenibilitat. Per saber l'adreça postal truco al 010, el telèfon d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya.
 - c) El Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca i Transició Ecològica. Per saber l'adreça postal consulto la seu electrònica de la Generalitat de Catalunya.
 - d) El Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica. Per saber l'adreça postal consulto la seu electrònica de la Generalitat de Catalunya.

33. Treballeu en un institut públic d'educació secundària de Barcelona. La mare d'un alumne nou us demana informació sobre el calendari escolar de l'institut. Què li responeu?

- a) El calendari escolar s'estableix cada 3 anys per a 3 cursos escolars consecutius i s'exposa al tauler d'anuncis de l'institut durant tot el curs i també al web del centre.
- b) El calendari escolar s'estableix anualment per a cada curs escolar i s'exposa al tauler d'anuncis de l'institut durant tot el curs i també al web del centre.
- c) El calendari escolar és invariable i es notifica per valisa electrònica, amb còpia autèntica, a les famílies, al professorat i a l'alumnat.
- d) El calendari escolar s'estableix bianualment per a cada curs escolar i s'exposa al tauler d'anuncis de l'institut durant tot el curs, i al web del centre només es publica si així ho decideix la direcció de l'institut.

34. Una amiga, que sap que treballeu al Departament d'Educació i Formació Professional de la Generalitat de Catalunya, us pregunta per l'educació d'adults en el sistema educatiu de Catalunya. Responen que:

- a) L'educació d'adults s'ofereix en les modalitats presencial i no presencial, i hi poden accedir les persones que hagin complert, com a mínim, 18 anys l'any natural en què inicien la formació, així com aquelles que hagin complert, com a mínim, 16 anys l'any natural en determinats casos.
- b) L'educació d'adults s'ofereix només en la modalitat presencial, i hi poden accedir les persones que hagin complert, com a mínim, 20 anys l'any natural en què inicien la formació, així com aquelles que hagin complert, com a mínim, 18 anys l'any natural en determinats casos.
- c) L'educació d'adults s'ofereix només en la modalitat no presencial, i hi poden accedir les persones que hagin complert, com a mínim, 19 anys l'any natural en què inicien la formació, així com aquelles que hagin complert, com a mínim, 18 anys l'any natural en determinats casos.
- d) L'educació d'adults s'ofereix tant en les modalitats presencial i no presencial, i hi poden accedir les persones que hagin complert, com a mínim, 20 anys l'any natural en què inicien la formació, així com aquelles que hagin complert com a mínim 18 anys l'any natural en determinats casos.

- 35. Una amiga, que sap que treballeu al Departament d'Educació i Formació Professional de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, us pregunta pels ensenyaments de règim especial que comprèn el sistema educatiu de Catalunya. Responeu que:**
- a) No n'hi ha, perquè tots els ensenyaments són de règim general.
 - b) Ensenyaments d'idiomes, ensenyaments artístics i ensenyaments esportius.
 - c) Educació infantil, educació bàsica i batxillerat.
 - d) Formació professional i programes de qualificació professional inicial.
- 36. Treballeu a la recepció d'un departament de la Generalitat de Catalunya on també hi ha una oficina d'atenció ciutadana. Mentre identifiqueu les persones, una d'elles us explica que vol iniciar els tràmits per al reconeixement del grau de discapacitat. Us pregunta quin departament té aquesta competència. Què li responeu?**
- a) El Departament d'Interior i Seguretat Pública.
 - b) El Departament de Drets Socials i Inclusió.
 - c) El Departament d'Empresa i Treball.
 - d) El Departament de Salut.
- 37. La senyora Júlia Garcia es presenta a una oficina d'atenció al ciutadà (OAC) on treballeu perquè vol saber l'estat d'un expedient que afecta una sanció imposada al seu fill major d'edat. S'identifica amb el seu DNI i aporta el document acreditatiu de la sanció. Es pot considerar persona interessada?**
- a) Sí, perquè és familiar directe i, per tant, es presumeix interès legítim.
 - b) Sí, si acredita l'empadronament al mateix domicili que el seu fill.
 - c) Sí, perquè ja disposa del número d'expedient, i això no vulnera l'accés a dades personals.
 - d) No, no ho és.

- 38. En relació amb l'atenció adequada, si una persona interessada us consulta si és obligatori demanar una cita prèvia per fer una compareixença, quina de les respostes següents li donareu?**
- a) No és possible l'atenció presencial sense cita prèvia, tret que formi part d'un col·lectiu amb dificultats per accedir als serveis digitals.
 - b) La cita prèvia només és obligatòria quan es sol·licita l'atenció presencial.
 - c) La cita prèvia sempre és obligatòria.
 - d) La cita prèvia no pot ser obligatòria en cap cas i només es pot establir per millorar els serveis d'atenció presencial.
- 39. Treballeu a la recepció del Districte Administratiu de la Generalitat de Catalunya i un ciutadà us pregunta si, per presentar una sol·licitud davant del registre, en té prou amb una fotocòpia del DNI. Què li responeu?**
- a) No, sense l'original per acarar o un sistema d'identificació vàlid no es pot garantir la identificació fefaent en determinats tràmits.
 - b) Sí, la fotocòpia és suficient, encara que es requereixi identificar el compareixent.
 - c) Sí, es pot admetre el document si la fotocòpia inclou el segell d'un altre organisme públic.
 - d) No, perquè la responsabilitat d'identificar els ciutadans recau exclusivament en l'òrgan que resol, no pas en el personal de registre.
- 40. La senyora Maria Solé arriba a la tarda al Districte Administratiu de la Generalitat de Catalunya per presentar un document que ha d'incorporar-se a un expedient administratiu, però el registre està tancat. Vol deixar el document, atès que esteu treballant a la recepció del Districte Administratiu. Com actueu?**
- a) Accepteu el document com a recepció provisional, emeteu un rebut manual i el digitalitzeu per enviar-lo al sistema intern perquè el registre faci l'assentament l'endemà.
 - b) Informeu que no podeu rebre documentació personalment i li indiqueu els canals de presentació vàlids, com la seu electrònica o una oficina de correus.
 - c) Recomaneu deixar el document a la bústia de l'edifici perquè consti la presentació, ja que totes les bústies corporatives tenen els mateixos efectes jurídics que un registre.
 - d) Deriveu la senyora a la gerència del Districte Administratiu perquè allà es pugui deixar constància de la recepció del document, i posteriorment el registre oficial la incorporarà quan reobri.

- 41. Una funcionària del Departament de la Presidència vol donar classes extraescolars remunerades fora del seu horari laboral a l'institut on treballa, i us pregunta què ha de fer:**
- a) Res, perquè és una activitat docent.
 - b) Comunicar-ho a la direcció de l'institut i preparar bé les classes.
 - c) Demanar l'autorització prèvia de compatibilitat al seu departament.
 - d) Acceptar el contracte i informar el seu superior.
- 42. La Maria Llopis és funcionària de l'agrupació professional de funcionaris del cos subaltern d'administració adscrita al Departament de la Presidència i us consulta quina de les opcions següents és un dret individual dels empleats públics que s'exerceix de manera col·lectiva. Què li responeu?**
- a) El dret a la llibertat sindical.
 - b) El dret a la formació contínua.
 - c) El dret a la mobilitat voluntària entre administracions.
 - d) El dret a la carrera professional.
- 43. La senyora Anna Vidal opta a un lloc de treball de monitora en un centre residencial d'acció educativa (CRAE) per a la guarda i educació d'infants i adolescents (de 0 a 18 anys) del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya. Quin dels documents següents és un requisit per poder-hi treballar?**
- a) Vida laboral.
 - b) Certificat social.
 - c) Certificat negatiu de delictes sexuals.
 - d) Certificat de l'Escola Oficial d'Idiomes.

- 44. La Júlia Vidal, funcionària de la Generalitat que presta serveis al Departament d'Economia i Finances, se li ha incoat un procediment disciplinari per uns fets que, segons fa constar l'instructor de l'expedient en la proposta de resolució, podrien ser constitutius d'una falta molt greu. La senyora Vidal us pregunta si hi ha alguna condició exigida per la normativa per imposar la sanció de separació del servei. Què li responeu?**
- a) Cal consultar prèviament el comitè d'empresa o la representació sindical.
 - b) Cal obtenir l'autorització explícita del conseller o consellera del departament afectat.
 - c) Cal sol·licitar un informe previ a la Comissió Jurídica Assessora.
 - d) Cal l'informe previ de la Comissió Tècnica de la Funció Pública.
- 45. Treballeu temporalment a l'Oficina Comarcal de l'Aran del Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació, i un ciutadà us demana ser atès en llengua aranesa. Què feu si encara no parleu aranès?**
- a) Atendre'l en català, que és la llengua oficial a tot Catalunya.
 - b) Preguntar-li si vol ser atès en català o en castellà, que són les llengües que conec.
 - c) Dir a un company que parla l'aranès que l'atengui, ja que el ciutadà té dret a ser atès en aquesta llengua.
 - d) Atendre'l en castellà, que és la llengua oficial a tot l'Estat, ja que el ciutadà té el deure de conèixer aquesta llengua.
- 46. Treballeu a la recepció d'un departament de l'Administració de la Generalitat de Catalunya on també hi ha una oficina d'atenció ciutadana. Mentre identifiqueu els ciutadans, una persona de nacionalitat francesa de 15 anys us pregunta si té dret a presentar una sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP) referent a la formació professional. Què li responeu?**
- a) Que només són titulars del dret d'accés a la informació pública els nacionals espanyols.
 - b) Que en matèria de formació professional no es pot presentar una SAIP.
 - c) Que, per ser titular del dret d'accés a la informació pública, s'ha de ser major de 16 anys.
 - d) Que té dret a presentar la sol·licitud d'informació pública.

- 47. Treballeu a la recepció del Departament d'Interior i Seguretat Pública de la Generalitat de Catalunya. Un ciutadà us pregunta com pot sol·licitar unes dades de trànsit de mercaderies perilloses per carretera (ADR) a Catalunya, ja que no les troba publicades al web. Què li responeu?**
- a) Que les dades de mercaderies perilloses (ADR) no es troben publicades perquè afecten la seguretat pública i, per tant, no són consultables.
 - b) Que les dades no publicades poden ser sol·licitades a l'òrgan que correspongui mitjançant una sol·licitud d'accés a la informació pública.
 - c) Que les dades de mercaderies perilloses (ADR) són consultables al web i, per tant, en ser públiques, no les pot demanar.
 - d) Que aquestes dades no són competència de la Generalitat i que el departament no disposa d'aquesta informació.
- 48. A la unitat on treballeu s'ha produït una acumulació de tasques i s'hi ha incorporat un company de reforç. Li comuniqueu que cal garantir l'atenció als ciutadans en la llengua que sol·licitin, sempre que sigui oficial al territori, ja que aquesta atenció és un principi:**
- a) De conducta
 - b) D'eficiència
 - c) De bona fe
 - d) Ètic
- 49. En accedir a una seu d'un departament, una persona externa arriba afirmant que té una visita programada. D'acord amb els protocols habituals d'identificació i control d'accessos, quina actuació és la correcta?**
- a) Autoritzar l'entrada si la persona indica que ha de lliurar documentació a una unitat concreta, ja que no és una visita de caràcter intern.
 - b) Permetre l'accés si la persona supervisora o administrativa responsable confirma verbalment, per telèfon, que hi ha efectivament una visita prevista.
 - c) Sol·licitar i digitalitzar o registrar el seu document identificatiu per comprovar la identitat abans d'autoritzar l'entrada.
 - d) Permetre l'accés automàtic si ve acompanyada per una altra persona que té permís per accedir al recinte i que afirma conèixer-la.

- 50. Una persona truca a la recepció d'un edifici institucional alterada i amb un to elevat. D'acord amb les eines de gestió de conflictes de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, quina tècnica de comunicació aplicareu en aquesta primera fase d'explosió emocional?**
- a) Interrompre la trucada si manté un to inadequat per garantir un entorn de respecte.
 - b) Escoltar-la sense interrompre, permetre que s'expressi i mostrar comprensió per reduir la tensió inicial.
 - c) Transferir la trucada immediatament a un superior per evitar la confrontació.
 - d) Interrompre-la per reconduir la trucada ràpidament cap a la informació essencial del tràmit.
- 51. Un ciutadà insisteix repetidament que vol parlar personalment amb el director general, tot i que això no és possible. Quina tècnica assertiva heu d'aplicar per gestionar aquesta insistència de manera correcta i professional?**
- a) Aplicar el banc de boira, acceptant totalment el seu plantejament per reduir la tensió i evitar el conflicte.
 - b) Fer una explicació extensa del motiu pel qual no pot parlar amb el director general i justificar en detall l'organigrama administratiu per convèncer-lo.
 - c) Adoptar una actitud contundent i dir-li que deixi de molestar perquè està interferint en el funcionament del servei.
 - d) Utilitzar la tècnica del disc ratllat, repetint calmadament i amb fermesa el mateix missatge: que no és possible, però que pot presentar la seva petició per escrit.

- 52. El senyor Josep Garcia es dirigeix a l'oficina d'atenció al ciutadà on trebal·leu perquè no té certificat digital ni sap fer servir l'ordinador, i li han dit que allà el podran ajudar. Necessita presentar una sol·licitud d'ajut urgent que només es pot fer telemàticament. En aquest cas, què pot fer un empleat públic habilitat?**
- a) No pot fer res, ja que el tràmit és exclusivament telemàtic i ell és el responsable de tenir els mitjans telemàtics per poder fer la sol·licitud amb l'autorització corresponent.
 - b) Pot demanar-li que li doni la seva contrasenya del correu electrònic per crear-li un idCAT Mòbil al seu telèfon.
 - c) Pot realitzar el tràmit en nom del ciutadà utilitzant la signatura electrònica de l'empleat públic, amb la identificació prèvia del ciutadà i la signatura per part seva d'una autorització expressa per a aquest tràmit concret.
 - d) Adreçar-lo a un locutori perquè li facin el tràmit, amb la identificació prèvia del ciutadà i la signatura per part seva d'una autorització tàcita per a aquest tràmit concret.
- 53. La mare d'un alumne de l'institut públic d'educació secundària on trebal·leu us demana com pot signar electrònicament un document per adreçar-lo a la secretaria de l'institut de manera equivalent a la signatura manuscrita. Amb quina de les opcions següents ho pot fer?**
- a) Amb l'opció de signatura del DNI electrònic.
 - b) Amb l'idCAT Mòbil.
 - c) Amb Cl@ve PIN.
 - d) Amb un codi segur de verificació (CSV).

54. Treballeu a un departament de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el vostre cap demana a un company que envii un document administratiu al seu homòleg en un altre departament. Ho ha de fer en nom del vostre comandament i per un mitjà electrònic que deixi constància del registre de sortida i d'entrada.

Què farà?

- a) Accedir a eCòpia, prémer el botó de crear valisa, cercar en el camp Per a el comandament a qui s'ha d'adreçar el document, emplenar els camps Assumpte i Contingut i annexar el document administratiu. Després, enviar la valisa per al vistiplau.
- b) Accedir a eValisa, seleccionar el nom del seu comandament i prémer el botó de crear valisa, cercar en el camp Per a el comandament a qui s'ha d'adreçar el document, emplenar els camps Assumpte i Contingut i annexar el document administratiu. Després, enviar la valisa per al vistiplau.
- c) Accedir a eValisa, prémer el botó de crear valisa, cercar en el camp Per a el comandament a qui s'ha d'adreçar el document i emplenar els camps Assumpte i Contingut. Després, enviar la valisa per a còpia autèntica.
- d) Accedir a eValisa, prémer el botó de crear valisa, cercar en el camp Emissor el comandament a qui s'ha d'adreçar el document, emplenar els camps Assumpte i Contingut i, després, enviar la valisa per al vistiplau.

55. El senyor Joan Garcia, funcionari de la Generalitat, ha de portar un paquet que acaba de lliurar una empresa de paqueteria des de la recepció del departament fins al magatzem. El paquet no té nanses i és voluminós, i us pregunta com ha d'actuar. Què li responeu?

- a) Que l'ha d'arrossegar per terra per no carregar-lo, ja que pesa i no té per on agafar-lo.
- b) Que demani ajuda o utilitzi ajudes mecàniques.
- c) Que no pesa i que pot fer un gir ràpid per col·locar-lo.
- d) Que el carregui a l'espatlla perquè no pesi tant.

56. Sou funcionari o funcionària del cos de subaltern del Departament d'Economia i Finances i un company us pregunta quina de les opcions següents contribueix més a millorar l'eficiència energètica en un edifici d'oficines. Què li responeu?

- a) Mantenir la il·luminació encesa durant tota la jornada.
- b) Utilitzar llums LED i sensors de presència.
- c) Mantenir els equips informàtics sempre en mode actiu.
- d) Fer servir calefactors elèctrics individuals.

- 57. En un arxiu d'un departament de la Generalitat, un funcionari ha de manipular manualment, de manera repetida, carpetes de 7 kg durant 4 hores seguides, aixecant-les des de terra a una alçada de 1,7 m. Quina és la valoració correcta del risc d'acord amb la normativa?**
- a) El pes és suficientment baix per no requerir mesures.
 - b) Només cal formació teòrica anual.
 - c) Es pot continuar igual, ja que no supera 25 kg.
 - d) És una situació de risc elevat per altura, repetició i torsions, tot i el pes moderat.
- 58. Un funcionari refusa utilitzar un carretó perquè “triga més” i prefereix moure càrregues de 20 kg manualment. Quina actuació és la correcta per part del servei de prevenció de riscos laborals?**
- a) Permetre-ho si no hi ha lesions.
 - b) Acceptar-ho si l'ergònom està d'acord.
 - c) Obligar-lo a utilitzar l'ajuda mecànica quan existeix i redueix el risc.
 - d) Permetre-ho sota declaració voluntària del treballador.
- 59. El senyor Joan Garcia, funcionari de la Generalitat, detecta que diversos documents en paper d'un institut s'han llençat en un contenidor d'ús general de rebuig sense haver-se destruït prèviament i sense cap procediment específic de segregació o preparació per a la recollida selectiva. És aquesta una bona pràctica ambiental?**
- a) Sí, ja que qualsevol tipus de paper es pot llençar al contenidor de rebuig.
 - b) Sí, és correcte llençar documents directament al contenidor de rebuig si estan doblegats o trencats de manera superficial i ja no es poden llegir.
 - c) Sí, però és recomanable informar el cap de servei per valorar quines millores internes es poden aplicar.
 - d) No, els residus s'han de gestionar correctament, de conformitat amb els procediments establerts, que inclouen la preparació adequada del residu i la segregació correcta abans de la recollida selectiva.

- 60. Necessiteu saber el nombre de cadires que fan falta per a 5 sales de formació: 2 sales tenen capacitat per a 16 persones, 2 per a 20 persones i 1 per a 8 persones, per posar-ho en un full de càlcul. Quins passos fareu?**
- a) Obrir un full de càlcul, clicar sobre una cel·la i escriure $=(16+20+8)*2$ per obtenir el nombre de cadires.
 - b) Obrir un full de càlcul, clicar sobre una cel·la i escriure $=(16+20)*(2+2)+8$ per obtenir el nombre de cadires.
 - c) Obrir un full de càlcul, clicar sobre una cel·la i escriure $=(16*2)+(20*2)+8$ per obtenir el nombre de cadires.
 - d) Obrir un full de càlcul, clicar sobre una cel·la i escriure $=(16*2)+(20*2)+8$ per obtenir el nombre de cadires.
- 61. En un document de Word, fent servir Windows, quines abreviatures del teclat i en quin ordre s'han d'emprar per realitzar les accions de seleccionar tot el text, copiar-lo i després enganxar-lo?**
- a) Ctrl+C, Ctrl+V i Ctrl+E
 - b) Ctrl+C, Ctrl+E i Ctrl+V
 - c) Ctrl+V, Ctrl+C i Ctrl+E
 - d) Ctrl+E, Ctrl+C i Ctrl+V
- 62. La vostra veïna, i amiga, es presenta a l'escola on trebal·leu amb el seu fill i us comenta que està decebuda perquè no s'ha pogut apuntar a una activitat extraescolar, ja que ha finalitzat el termini. Us demana si la podeu apuntar igualment o si podeu parlar amb algú perquè ho faci, ja que segur que hi ha places vacants, l'activitat comença demà i us agrairia molt que el seu fill la pogués fer. D'acord amb el Codi de conducta de l'empleat públic, podeu atendre la petició de la vostra veïna?**
- a) Sí, perquè el curs satisfà un interès general i podeu expressar posicions personals, familiars, corporatives o fraternals com la que us proposa, perquè no van en contra del principi d'imparcialitat i l'interès comú
 - b) No, perquè no es pot influir en cap tràmit o procediment que comporti un benefici per a familiars, amics o coneguts.
 - c) Sí, perquè l'actuació no seria discriminatòria respecte a cap condició o circumstància personal o social.
 - d) No, tret que ofereixi un regal, un favor o un servei que sigui habitual, social o de cortesia, sense perjudici del que estableix el Codi penal.

Preguntes de reserva

- 63. Al full de càlcul Excel, quina combinació de tecles permet crear ràpidament un llibre de treball nou?**
- a) Ctrl+T
 - b) Ctrl+E
 - c) Ctrl+K
 - d) Ctrl+U
- 64. En relació amb l'atenció a la ciutadania, com a personal subaltern, què heu de fer per mantenir una escolta activa?**
- a) Aprendre a escoltar, no interrompre, tenir empatia i comprendre el missatge.
 - b) Practicar l'escolta després de la identificació en l'accés a l'edifici.
 - c) Llegir i comprendre correctament els documents escrits.
 - d) Emprar un volum de veu alt perquè us escoltin bé.
- 65. En una situació pràctica de manipulació manual de càrregues:**
- a) No cal vigilar la manera com es manipulen les càrregues.
 - b) És millor no utilitzar mitjans auxiliars.
 - c) És convenient augmentar, tant com es pugui, el pes i el volum en postures de força.
 - d) Una postura correcta consisteix a flexionar les cames, mantenir l'esquena recta i evitar torsions del tronc.

