



Convocatòria 828

Codi de procés 831

Agrupació professional de funcionaris
del cos subaltern d'administració
de la Generalitat de Catalunya

Promoció interna i Torn lliure

Supòsit pràctic, tipus test

Aquest exercici de supòsit pràctic, tipus test, inclou 4 situacions professionals, amb un total de 25 preguntes més 5 de reserva.

Situació 1

Trebal·leu a la consergeria d'un centre d'educació primària de la ciutat de Girona, on hi ha molta immigració i diversitat cultural. Hi desenvolupau tasques diverses, entre les quals destaca l'atenció i comunicació a les famílies i al professorat.

- 1. Com a treballador del centre educatiu, podeu fer propostes per millorar el funcionament de la consergeria?**
 - a) No, perquè no és una tasca que tingueu assignada entre les vostres funcions.
 - b) Sí, però només quan us ho demani el vostre cap.
 - c) Sí, quan ho considereu oportú.
 - d) No, perquè és una tasca que correspon únicament a la direcció del centre.

- 2. Un matí rebeu una trucada d'una persona que, molt enfadada i amb crits, mostra la disconformitat amb el servei rebut per part d'un professor. Com li responeu?**
 - a) Li indiqueu que cerqui a Internet la manera com pot formular una queixa.
 - b) Li demaneu que truqui un altre dia, ja que està massa nerviosa per poder-la atendre.
 - c) Li indiqueu que formuli una queixa al Síndic de Greuges, que és l'únic organisme que la pot atendre.
 - d) L'informeu sobre els canals adients per formular la queixa, malgrat els crits.

3. Un professor us demana que li fotocopieu un examen d'un alumne que és familiar vostre. Què feu?

- a) Fotocopieu el document, sense llegir-ne el contingut, però com que és tard, deixeu el document i la fotocòpia sobre la taula.
- b) Fotocopieu el document, sense llegir-ne el contingut, i retorneu immediatament l'original i la fotocòpia al professor.
- c) Llegiu el document perquè teniu interès a conèixer-ne el contingut, el fotocopieu i el retorneu immediatament.
- d) Feu dues fotocòpies del document, una per al professor i una altra per a l'alumne, perquè té dret a conèixer el resultat del seu examen.

4. El director us ofereix la possibilitat de fer la gravació d'un missatge per al contestador automàtic telefònic sobre l'horari d'atenció del centre educatiu. En quina llengua o llengües heu d'enregistrar aquesta comunicació oral?

- a) Graveu el missatge en castellà perquè com a empleat públic de la Generalitat de Catalunya exerceu el dret d'opció lingüística.
- b) Graveu el missatge almenys en català, perquè és la llengua que s'ha d'emprar normalment a la Generalitat de Catalunya i el seu ús és preferent.
- c) Graveu el missatge en català i aranès perquè són les dues llengües oficials de Catalunya.
- d) Graveu el missatge en anglès i castellà perquè són les llengües que entenen totes les famílies del centre.

5. El vostre cap us informa que, properament, el centre educatiu es traslladarà a un altre edifici i voleu presentar una sol·licitud d'informació pública per tenir més detalls sobre el projecte. En quins casos es podria inadmetre la vostra sol·licitud d'informació pública?

- a) Si la informació fa 4 anys que es va publicar al web del Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya.
- b) Si demaneu notes, esborranys, resums, opinions o qualsevol document de treball intern sense rellevància o interès públic.
- c) Si la informació ja s'ha publicat al web del Departament d'Educació.
- d) Si demaneu informació massa genèrica i la finalitat és el vostre propi interès.

6. Just començar l'any us han encarregat repartir un calendari de sobretaula de cartolina a cada professor i professora. N'hi ha justos per a tothom. Tanmateix és una tasca que ningú us supervisarà. Com actuareu?

- a) En dono un a cada professor i professora fins a repartir-los tots.
- b) En reparteixo alguns i en reservo alguns altres per regalar a la família perquè són ben macos.
- c) En dono un a cada dona perquè són de color rosat i els agradarà; als homes no els en dono cap perquè, al contrari, no els agradarà el color, i aquests calendaris sobrants els reciclo al contenidor de paper.
- d) En dono dos a cada persona fins a repartir-los tots, de manera que soc més eficient en l'execució de la tasca perquè l'acabo abans.

7. Quan un familiar d'un alumne se us adreça per demanar informació:

- a) No el mireu fins que acabi d'exposar la petició.
- b) Podeu seguir realitzant les vostres tasques mentre l'escolteu.
- c) Mostreu interès pel tema que us exposa i per resoldre els dubtes que us planteja.
- d) L'interrompeu abans que acabi l'exposició, ja que no podeu facilitar-li la informació.

8. Per facilitar la comunicació amb un familiar d'un alumne que us demana informació:

- a) Doneu explicacions raonades i justificades.
- b) Feu comentaris relatius a l'origen o raça de la persona usuària.
- c) Utilitzeu la desqualificació, si és necessari.
- d) Utilitzeu el sarcasme i la ironia.

9. En una conversa, un familiar d'un alumne adopta una actitud agressiva. Com actuareu assertivament?

- a) Aixecareu el to de veu per sobre del seu.
- b) Mostrareu comprensió amb els seus arguments.
- c) Li direu que marxi i que torni quan estigui més calmat.
- d) Evitareu mirar-lo als ulls.

Situació 2

Treballem a la recepció d'un departament de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, on també hi ha una oficina d'atenció ciutadana. Heu d'atendre i identificar les persones que volen accedir a l'edifici.

10. La persona que atén l'oficina ha d'absentar-se un moment i, mentre no hi és, es presenten diferents persones que volen fer els tràmits següents:

- El senyor Eduard Fernández demana una còpia autèntica del títol universitari perquè l'ha de presentar a l'empresa on ha de començar a treballar.
- La senyora Clara Díaz demana informació sobre l'estat de la seva sol·licitud d'obtenció d'un permís d'obres que gestiona l'Ajuntament de Barcelona.
- El senyor Mohamed Bandrés vol presentar una sol·licitud de subvenció, que 4 gestiona la Diputació de Barcelona.
- La senyora Ana Molinero vol fer el pagament de la declaració de la renda.

Quina d'aquestes persones podrà realitzar el tràmit que sol·licita ja que és una de les funcions d'assistència en matèria de registre que tenen assignades les oficines d'atenció ciutadana?

- a) El senyor Mohamed Bandrés.
- b) La senyora Clara Díaz i la senyora Ana Molinero.
- c) El senyor Eduard Fernández i la senyora Clara Díaz.
- d) El senyor Eduard Fernández.

11. Quines dades heu de demanar a un ciutadà que té una reunió a les oficines del departament?

- a) El nom, cognoms i el número de DNI del ciutadà, i la unitat o la persona amb qui vol parlar i també s'ha d'anotar l'hora d'entrada.
- b) El nom, cognoms i el número de DNI de la persona responsable de la unitat i el motiu de la visita.
- c) El nom i cognoms i el número d'expedient relacionat amb el motiu de la visita.
- d) El nom, cognoms i el número de DNI de la persona responsable de la unitat.

12. Un ciutadà no està d'acord amb la informació que li heu facilitat. Se us acosta amb actitud agressiva. Quin comportament heu de tenir quan us hi adreceu?

- a) L'atendreu amb respecte sempre que no adopti l'actitud agressiva.
- b) No tindreu en compte la consideració personal i utilitzareu el mateix comportament agressiu perquè es calmi i escolti.
- c) L'atendreu amb respecte i consideració, sense tenir en compte la seva circumstància personal.
- d) L'atendreu amb respecte, si es disculpa pel seu comportament agressiu.

13. S'ha organitzat una jornada de portes obertes a l'edifici on treballeu i hi prestareu suport en l'accés dels visitants, els quals s'han d'identificar oficialment. Les primeres visites que ateneu corresponen a un home i una dona majors d'edat, i una nena de 12 anys. L'home mostra el seu DNI i el llibre de família que acredita que la nena és la seva filla, la nena mostra el carnet de la biblioteca i la dona mostra la targeta sanitària catalana. Qui pot accedir a l'edifici atesa l'acreditació mostrada?

- a) L'home i la nena poden accedir-hi, però la dona no.
- b) L'home i la dona poden accedir-hi, però la nena no.
- c) L'home i la nena poden accedir-hi, i la dona també.
- d) L'home pot accedir-hi, però la nena i la dona no.

Situació 3

Trebal·leu a la seu central d'un departament. Per al desenvolupament de les vostres tasques heu de fer servir les eines corporatives i les eines d'ofimàtica.

- 14. El vostre cap us ha encarregat que porteu el recompte del material d'oficina que 5 hi ha al magatzem de l'edifici i que feu una còpia autèntica d'un document signat que li ha arribat en paper.**

De camí a la vostra taula, us trobeu amb una persona del Servei de Prevenció de Riscos Laborals que us comenta que avui rebreu la notificació del vostre reconeixement mèdic.

Quines són les eines informàtiques que necessiteu per al desenvolupament de les tasques assignades i a través de quina rebreu la notificació?

- a) Processador de textos per fer una taula que faci el recompte del material d'oficina a partir d'una fórmula; valisa electrònica per fer la còpia autèntica i després la digitalització segura, i accés al servei e-Còpia per rebre el reconeixement mèdic.
- b) Valisa electrònica per fer una taula que faci el recompte del material d'oficina a partir d'una fórmula; AVISALERT per fer la còpia autèntica del document i després la digitalització segura, i un correu electrònic per rebre el reconeixement mèdic.
- c) Full de càlcul per fer una taula que faci el recompte automàtic del material d'oficina; accés al servei e-Còpia per fer la còpia autèntica del document i després la digitalització segura, i valisa electrònica per rebre el reconeixement mèdic.
- d) Correu electrònic per fer una taula a partir de la utilitat del calendari i fer el recompte del material d'oficina; gestor documental ARESTA per fer la còpia autèntica del document i després la digitalització segura, i AVISALERT per rebre el reconeixement mèdic.

15. El vostre cap us ha enviat per correu electrònic el text del rètol d'informació que s'ha de col·locar a la porta d'entrada del Servei Mèdic del Departament. Per fer-lo més visible, us demana que el modifiqueu perquè les lletres del text siguin vermelles i la data i l'hora que consten en el text apareguin subratllades.

Quina és la manera més adient per fer-ho?

- a) Obrir el text tramès en l'aplicació del processador de textos, seleccionar-lo tot i escollir el color vermell en el color de "Tipus de lletra" del menú. Després seleccionar la data i l'hora i escollir l'opció "Subratllat" del menú.
- b) Obrir el text tramès en l'aplicació de la base de dades, seleccionar-lo i escollir el color vermell en el color de "Tipus de lletra" del menú. Després seleccionar la data i l'hora i escollir l'opció de "Ratllat" del menú.
- c) Obrir el text tramès en l'aplicació del full de càlcul, seleccionar-lo i escollir el color automàtic en el color de marcatge de text del menú. Després seleccionar la data i l'hora i escollir l'opció "Cursiva" del menú.
- d) Obrir el text tramès en l'aplicació del processador de textos, seleccionar-lo tot i escollir el color de marcatge de text del menú. Després seleccionar la data i l'hora i escollir l'opció de "Ratllat".

16. Esteu fent una tasca en un full de càlcul nou. Per crear una taula amb format predeterminat al rang de cel·les que comprèn les columnes A, B i C, i les files 1 a 5, com s'ha de fer?

- a) Seleccionar el rang 1A:5C i inserir una taula amb un estil de format predeterminat de taula, en què el rang 1A:1C contindrà les capçaleres i el rang 2A:5C, les dades.
- b) Seleccionar el rang A1:C5 i inserir una taula amb un estil de format predeterminat de taula, en què el rang A1:C1 contindrà les capçaleres i el rang A2:C5, les dades.
- c) Seleccionar el rang A1:C5 i aplicar color a les vores de cadascuna de les cel·les per obtenir una quadrícula, després seleccionar el rang A1:C1 i aplicar un color d'emplenament.
- d) Seleccionar el rang A1:C5 i inserir una taula amb un estil de format predeterminat de taula, en què el rang A1:A5 contindrà les capçaleres i el rang A5:C5, les dades.

17. En una cel·la d'un full de càlcul nou heu d'escriure el valor 012, com s'ha de fer?

- a) Clicar sobre la cel·la on es vol escriure, posar-li format de text i escriure 012.
- b) Clicar sobre la cel·la on es vol escriure, posar-li format de número i escriure 012.
- c) No es pot escriure 012 perquè els nombres enters no porten 0 a l'esquerra.
- d) Clicar sobre la cel·la on es vol escriure i escriure 12.

18. Us han demanat fer en un full de càlcul els recomptes dels bolígrafs que hi ha al magatzem de material d'oficina del departament. Hi ha 15 capsas de bolígrafs blaus, 10 de negres i 5 de vermells. Cada capsa conté 50 unitats. Ja teniu creada la taula i ara heu d'escriure les operacions numèriques per obtenir els totals de bolígrafs de cada color i la fórmula per obtenir el recompte total de bolígrafs. Trieu la resposta correcta:

- a) Per inserir una operació numèrica o fórmula en una cel·la escric el signe igual (=). Per obtenir els totals de bolígrafs de cada color multiplico 50 per la quantitat de capsas del color, fent servir l'asterisc (*) com a operador. Per obtenir el recompte total de bolígrafs faig servir la fórmula "Suma".
- b) Per inserir una operació numèrica o fórmula en una cel·la escric el signe igual (-). Per obtenir els totals de bolígrafs de cada color multiplico 10 per la quantitat de capsas del color, fent servir l'asterisc (*) com a operador. Per obtenir el recompte total de bolígrafs faig servir la fórmula "Percentatge".
- c) Per inserir una operació numèrica o fórmula en una cel·la escric el signe igual (=). Per obtenir els totals de bolígrafs de cada color divideixo 50 per la quantitat de capsas del color, fent servir l'asterisc (+) com a operador. Per obtenir el recompte total de bolígrafs faig servir la fórmula "Percentatge".
- d) Per inserir una operació numèrica o fórmula en una cel·la escric el signe igual (-). Per obtenir els totals de bolígrafs de cada color divideixo 50 per la quantitat de capsas del color, fent servir l'asterisc (%) com a operador. Per obtenir el recompte total de bolígrafs faig servir la fórmula "Suma".

19. Un company que està a punt de jubilar-se us pregunta que si és el mateix fer una còpia autèntica que una digitalització segura d'un document en paper, ja que no recorda què li ha demanat el superior jeràrquic. Què li respon?

- a) Que la diferència està en l'origen del document, si és d'un particular ha de fer una digitalització segura del document i si és de l'Administració n'ha de fer una còpia autèntica.
- b) Que la diferència està en el destinatari del document, si és un particular ha de fer una digitalització segura del document i si és una Administració n'ha de fer una còpia autèntica.
- c) Que la còpia autèntica serveix per fer una còpia d'un document en paper i la digitalització segura serveix per transformar un document electrònic en un document en paper.
- d) Que la còpia autèntica serveix per fer una còpia d'un document electrònic signat i la digitalització segura serveix per transformar vàlidament un document en paper a un document electrònic.

20. El vostre cap us envia un missatge de correu electrònic i us demana que el reenvieu a més d'una persona de l'equip, de manera que els destinataris del missatge no puguin identificar-se entre sí, i que hi adjunteu un fitxer que teniu al vostre ordinador. Com ho heu de fer?

- a) Accediu a l'aplicació de correu electrònic; redacteu un nou correu electrònic amb les idees principals del correu que us ha enviat el vostre cap i escriviu les adreces de correu electrònic de les persones que us ha indicat al camp C/C.
- b) Accediu al missatge del correu electrònic que us ha enviat el vostre cap; cliqueu l'opció de "Reenviar"; inseriu el fitxer com a document adjunt i escriviu les adreces de correu electrònic de les persones que us ha indicat al cos del missatge i al camp "Destinatari".
- c) Accediu al missatge del correu electrònic que us ha enviat el vostre cap; cliqueu l'opció de "Reenviar"; inseriu el fitxer com a document adjunt i escriviu les adreces de correu electrònic de les persones que us ha indicat al camp C/O.
- d) Accediu al correu electrònic que us ha enviat el vostre cap; cliqueu l'opció de "Respon a tothom"; inseriu el fitxer com a document adjunt i escriviu les adreces de correu electrònic de les persones que us ha indicat al camp "Destinatari".

Situació 4

El departament on treballem ha proposat mesures d'estalvi i de promoció de bones pràctiques relacionades amb l'àmbit dels materials, de l'estalvi energètic, el reciclatge i l'eficiència en l'ús del paper.

21. Què fareu per estalviar paper en impressió i fotocòpies?

- a) Fotocopiar una sola vegada el document i, si el necessiten diverses persones, un cop consultat, que se'l passin.
- b) No s'han descrit bones pràctiques en l'àmbit de l'estalvi de paper en fotocòpies.
- c) Fotocopiar a doble cara sempre que sigui possible.
- d) No fotocopiar mai a color.

22. Què fareu per promoure l'estalvi energètic i reduir la contaminació lumínica?

- a) Fer un test de coneixements a tot el personal per saber què saben sobre les mesures d'estalvi energètic.
- b) Reduir el consum en les hores de menor activitat mitjançant sistemes de tancament selectiu de llums.
- c) Contractar una persona que vigili l'edifici a les nits i apagui els llums.
- d) Utilitzar exclusivament plaques solars com a mitjà d'estalvi energètic.

23. Ha finalitzat el curs lectiu i, ja que l'alumnat no ha d'assistir a classes, l'equip directiu ha decidit modificar la disposició del mobiliari d'algunes aules.

Heu de moure de lloc unes caixes amb material d'oficina. Com manipulareu les caixes que no superen els 25 kilograms per no fer-vos mal a l'esquena?

- a) Evitareu la manipulació de càrregues a distància del tronc, ja que això implica un treball superior de la musculatura lumbar per mantenir l'estàtica vertebral. Quan tingueu totes les caixes al carro que heu de fer servir, mantindreu l'esquena recta i els músculs de l'abdomen contrets.
- b) Doblegareu l'esquena al màxim i mantindreu els genolls rectes per agafar les 8 caixes. Les carregareu al carro i el portareu amb una mà per poder tenir l'altra lliure, per si la càrrega es desestabilitza.
- c) Manipulareu la càrrega amb una sola mà i per damunt dels muscles per poder anar més ràpid i acabar abans aquesta tasca perquè teniu altres feines per atendre. Les carregareu al carro que us han deixat i us hi posareu al davant, amb els genolls rectes i l'esquena allunyada de la càrrega.
- d) Agafareu el màxim de pes amb un braç i mantindreu l'altre braç a la maneta del carro que fareu servir per controlar al màxim la seva estabilitat. Igualment, haureu d'afavorir els moviments constants de la columna, amb girs i flexions, que augmentaran la vostra flexibilitat i afavoriran l'eficàcia de la feina.

24. Heu de col·locar a una prestatgeria unes caixes de la mateixa mida però amb pesos de 6 i 1 kg, a quins prestatges les col·loqueu?

- a) Les caixes de 6 kg als prestatges centrals i les d'1 kg als superiors.
- b) Les caixes de 6 kg als prestatges superiors i les d'1 kg als centrals.
- c) És indiferent l'alçada dels prestatges en els quals heu de col·locar les caixes.
- d) Les caixes de 6 kg als prestatges inferiors i les d'1 kg als centrals.

25. Quina és l'actuació més adequada per fomentar la recollida selectiva de residus a les oficines de l'Administració de la Generalitat de Catalunya?

- a) Ubicar un contenidor per a la fracció orgànica en totes les plantes de l'edifici.
- b) Ubicar un contenidor específic per a la recollida de piles en cadascuna de les plantes de l'edifici.
- c) Habilitar una única paperera que serveixi per recollir els tòners de totes les impressores de l'edifici.
- d) Col·locar papereres individuals d'escriptori a les oficines, despatxos i sales de reunions.

Preguntes de reserva

- 1. En relació amb la situació 4, per prevenir els riscos en la manipulació manual de càrregues són importants les mesures posturals següents:**
 - a) Flexionar els braços i l'esquena.
 - b) Flexionar l'esquena i mantenir els braços en posició horitzontal.
 - c) Flexionar les cames i mantenir l'esquena recta.
 - d) Flexionar l'esquena i mantenir les cames rectes.

- 2. En relació amb la situació 4, una bona pràctica ambiental quan preparareu una sala per a una reunió presencial de tres persones en l'edifici on trebal·leu és:**
 - a) Deixar una gerra d'aigua de vidre i gots de plàstic d'un sol ús per a cada assistent.
 - b) Deixar una ampolla de plàstic individual per a cada assistent.
 - c) Deixar gots de plàstic i una ampolla d'aigua per a cada assistent.
 - d) Deixar una gerra d'aigua i gots de vidre per a cada assistent.

- 3. En relació amb la situació 3, per quin mitjà rebreu un document electrònic que requereixi de registre d'entrada i garantia d'integritat?**
 - a) Mitjançant una reunió amb el cap de personal.
 - b) Per valisa electrònica.
 - c) Per correu electrònic.
 - d) Per notificació al vostre domicili particular.

- 4. En relació amb la situació 2, informeu un ciutadà de com arribar a la unitat on ha de lliurar una documentació. Quin d'aquests comportaments permet saber si la persona ha comprès les explicacions mentre l'esteu atenent?**
- a) Si mira al seu voltant cercant alguna altra persona que li pugui repetir les nostres instruccions.
 - b) Si ens mira o no i si assenteix amb el cap.
 - c) Si no canvia la seva expressió facial.
 - d) Si ens interromp constantment perquè li aclarim el que li acabem de dir.
- 5. En relació amb la situació 1, la mare d'un alumne de tercer de primària es presenta al centre amb una actitud agressiva, cridant i dient que vol parlar amb la directora de l'escola. Quins d'aquests comportaments són assertius?**
- a) No mostrar comprensió amb els seus arguments, atès que ha adoptat una actitud intolerable.
 - b) Mantenir un to de veu calmat. Si crida, abaixar la veu.
 - c) Interrompre la conversa mentre està cridant i preguntar-li què li passa, sense esperar que es calmi.
 - d) Cridar amb el mateix to de veu que la persona i mostrar la mateixa actitud que ella.