



Agrupació professional de funcionaris del cos subaltern d'Administració de la Generalitat de Catalunya Convocatòria 240

**Reservada a persones amb
discapacitat intel·lectual**

**2a crida 1a Prova
2n exercici
Supòsit pràctic**



En aquesta prova has de resoldre per escrit el **CAS PRÀCTIC**.

Consisteix en 15 situacions pràctiques que et plantejarem.

Has de respondre diverses preguntes, amb diferents modalitats de resposta:

- omplir les caselles del quadre,
- escriure una resposta raonada,
- o triar entre diferents alternatives.

A cada pregunta s'indica la puntuació que hi correspon.

Has de respondre cada pregunta en l'espai que hi ha a continuació de l'enunciat.

Abans de respondre, llegeix atentament tot l'enunciat de la pregunta.

Procura escriure amb lletra clara.



CAS PRÀCTIC

Treballes a la seu central d'un Departament.

Formes part d'un equip que fa tasques pròpies del cos subaltern: gestió de sales de reunions, trameses de documentació, paqueteria, reprografia, missatgeria, control d'accés i atenció telefònica.

Pregunta 1 (val 5 punts)

La teva cap et diu que ha canviat l'horari de la visita de l'alcalde de Vic al secretari general del Departament.

La visita prevista per a aquest matí a les 11:00 hores, finalment es farà a les 12:00 hores.

Has de comunicar-ho per correu electrònic als destinataris següents: al personal de recepció, a la teva cap, a la bústia de protocol, i a Secretaria General.

Ompli les caselles de la plantilla seguint les instruccions següents:

1. Escriu un títol per al correu electrònic.
2. Escriu les adreces de correu electrònic de les persones destinatàries:
 - la teva cap com a destinatària en còpia.
 - la bústia de protocol de manera que no vegi ningú aquesta adreça de correu.
 - les persones de recepció i Secretaria General com a destinataris.

Adreces dels correus electrònics:

- Cap: joanaserra@gencat.cat
- Bústia de protocol: protocol@gencat.cat
- Recepció: recepcio@gencat.cat
- Secretaria General: sg@gencat.cat



Retalla



Copia



Copia el format

Enganxa

Porta-retalls



Verdana



11

N

K

S



Envia

Per a...

A/C...

C/O...

Tema



Pregunta 2 (val 4 punts)

L'alcaldeessa i el secretari general
es reuniran amb els seus col·laboradors
a la sala de reunions de la 5a planta.

Has de preparar la sala per la reunió.

Escriu 4 accions que hauràs de fer:

Pregunta 3 (val 2 punts)

Som al mes de gener.
Per fer un bon ús i estalvi d'energia,
**quina és la temperatura màxima
que ha de tenir la sala de reunions?**

Pregunta 4 (val 1 punt)

Estàs a l'entrada de l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Una persona, quan surt, s'adreça a tu i es queixa del servei rebut.

Saps que cal actuar d'una determinada manera per tenir una bona comunicació.

Marca amb una creu si són correctes o incorrectes les maneres d'actuar següents:

	CORRECTA	INCORRECTA
Expliques que l'Administració n'és l'única responsable.		
Escoltes sense interrompre.		
Acceptes les peticions encara que no les puguis atendre.		
Alces el to de veu per convèncer aquesta persona.		
Agraeixes la col·laboració i t'acomia des d'aquesta persona.		

Pregunta 5 (val 1 punt)

La capacitat d'entendre el ciutadà o ciutadana que es queixa i de posar-se al seu lloc és...

- ☐ La simpatia.
- ☐ L'empatia.
- ☐ La identificació.
- ☐ La sinceritat.



Pregunta 6 (val 3 punts)

Ets la persona encarregada de les aules de formació.

**Escriu 3 accions que fas habitualment
per fer un bon ús i estalvi de l'energia a les aules.**

Pregunta 7 (val 13 punts)

A l'edifici hi ha 4 aules de formació amb aquestes característiques:

Nom aula	Capacitat	Projector	Pissarra	Micròfon
Groga (sala d'actes)	60	Sí	No	Sí
Verda	40	Sí	Sí	Sí
Blava	8	No	No	No
Vermella	25	Sí	Sí	No

Per demà es preveuen aquestes activitats:

**1- Presentació de la secretària general dels objectius anuals
a 12 alts càrrecs del departament.**

La secretària general vol fer la presentació a la sala d'actes.

Necessita micròfon i projector.

La presentació comença a la 10 h i es preveu que duri 2 hores.

2- Curs de català amb 1 docent i 20 alumnes.

El curs comença a les 12 h i no necessita suport material.

Durada prevista de 3 hores.

3- Sessió informativa sobre una nova aplicació informàtica amb 4 assistents.

La sessió comença a les 10 h i té una durada prevista d'una hora.
No es necessita material.

4- Curs d'administració digital.

Hi ha 1 docent i 20 alumnes.
Necessiten projector i pissarra.
De 9 h a 11 h.

5- Conversa en llengua anglesa. Hi participa una persona nativa, 5 tècnics del Departament i la responsable de projectes internacionals.

No necessiten res.
De 15 h a 17 h.

6- Formació obligatòria del Pla de prevenció de riscos de l'edifici.

En total són 25 persones i es necessita projector i micròfon.
Comença a les 10:30 h i pot durar una hora i mitja.
La cap del Servei de Prevenció de Riscos, que imparteix la formació, no té cap inconvenient a canviar-ne l'hora, sempre que es pugui fer al matí.

7- Prova d'un procés selectiu amb un màxim de 20 persones.

Cal que els aspirants estiguin separats (cadira sí, cadira no).
Comença a les 9 h i té una durada màxima de 3 hores.
Cal pissarra.



Emplena les caselles seguint l'exemple.

Si és necessari, digues quins canvis d'hora proposaries.

Activitat	Horari previst	Horari proposat	Nombre de persones	Equipament	Aula
1	De 10 a 12		13	Micròfon i projector	Groga
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Pregunta 8 (val 1 punt)

Per megafonia informen que s'ha d'evacuar l'edifici on treballes.

Què has de fer:

- ☐ Acabo ràpid la feina que estava fent.
- ☐ Tanco l'ordinador, recullo les meves coses i espero que em donin permís per sortir.
- ☐ Segueixo les instruccions de l'equip d'emergència.
- ☐ Truco al 010.

Pregunta 9 (val 1 punt)

Com s'anomena el membre de l'equip d'emergència encarregat de decidir les mesures que s'han de prendre en una situació d'emergència?

Pregunta 10 (val 4 punts)

El Departament ha de tenir un pla d'emergència.

Explica quins continguts té un pla d'emergència:



Pregunta 11 (val 4 punts)

Què has de fer per evitar la fatiga mental a la feina?

Pregunta 12 (val 3 punts)

Estàs a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Com t'has de dirigir a les persones que s'adrecen a tu?

**Escriu dues característiques del llenguatge
i la parla que cal fer servir per atendre els usuaris:**

Pregunta 13 (val 4 punts)

El teu company et diu que ha d'enviar una documentació en format electrònic i et pregunta les diferències entre la tramesa d'un correu electrònic i l'e-*valisa*.

Explica-li aquestes diferències:



Pregunta 14 (val 5 punts)

Es considera que un document és còpia autèntica (e-còpia) quan.....

- ☐ S'ha escanejat.
- ☐ S'ha compulsat amb segell.
- ☐ Porta un codi segur de verificació (codi CSV).
- ☐ Porta segell de registre d'entrada.

Explica la diferència entre còpia autèntica i digitalització segura.

Pregunta 15 (val 4 punts)

Marca amb una creu on llençaries cada residu:



RESIDUS	Blau	Groc	Verd	Gris	Altres
Diari					
Fulls de paper					
Got de plàstic					
Ampolla de vidre					
Piles					
Tòner					
Llauna de refresc					
Test de ceràmica					
Pantalla d'ordinador					
Paper plastificat					



CODI DE BARRES

Explica què és un *residu* i perquè és important separar els residus.