



MODEL DE RESPOSTES

Prova tipus test del concurs oposició per cobrir un lloc de treball de ADMINISTRATIU/VA (codi lloc CSG113, CSG114)

DADES ASPIRANT:

NOM: _____

COGNOMS: _____

DNI/NIE: _____

Respostes correctes		
Respostes errònies		
TOTAL		

Indicacions sobre aquesta prova:

- El qüestionari consta de 50 preguntes amb quatre respostes possibles. Cal marcar la resposta amb bolígraf (no es considerarà vàlida la resposta si es marca amb llapis).
- Heu d'encerclar només una de les opcions de resposta: A, B, C o D. Si marqueu més d'una opció en la mateixa pregunta es considerarà nul·la la resposta.
- Cada resposta correcta suma 1,2 punts i cada resposta errònia resta 0,3 punts
- Aquest exercici és eliminatori. La puntuació màxima és de 60 punts i s'exigeix una puntuació mínima de 30 punts per accedir a la fase de concurs.



1. Quin organisme impulsa serveis digital compartits per als ens locals de Catalunya?

- A) INE
- B) AOC
- C) Ministeri d'Economia
- D) Sindicats

2. Quina és una característica clau de la tramitació electrònica?

- A) Presencialitat obligada
- B) Disponibilitat 24/7
- C) Només accessible per funcionaris
- D) No genera registre

3. Quin és un requisit d'un document electrònic vàlid?

- A) Tenir tamany inferior a 2 MB
- B) Disposar de metadades
- C) Estar imprès i escanejat
- D) Sempre en format PDF-A

4. Quin servei ofereix l'AOC per identificar ciutadans?

- A) T-CAT i idCAT
- B) Impressió compulsada
- C) e-Notum
- D) Seu electrònica

5. El registre d'entrada garanteix:

- A) L'eliminació automàtica del document un cop registrat
- B) La traçabilitat i data d'entrada
- C) La validació jurídica del contingut
- D) L'emissió de certificats digitals

6. Quin element forma part dels metadades de gestió documental?

- A) Termini de presentació
- B) Classificació i sèrie documental
- C) Nom del tècnic que imprimeix el document
- D) Diagnòstic de salut del ciutadà

7. Quin principi és essencial a l'atenció ciutadana?

- A) Duresa comunicativa
- B) Assertivitat
- C) Judici moral
- D) Silenci estratègic

8. L'empatia s'entén com:

- A) Adoptar la postura física de l'altre
- B) Comprendre el seu punt de vista emocional
- C) Acceptar sempre la demanda
- D) Evitar el contacte visual

9. En un entorn d'atenció ciutadana, un risc laboral habitual és:

- A) Hiperventilació
- B) Estrès i càrrega emocional
- C) Caiguda de servidors
- D) Exposició radioactiva



10. Un expedient administratiu és:

- A) Un conjunt de documents ordenats
- B) Un arxiu personal del funcionari
- C) Un certificat mèdic
- D) Un tràmit privat

11. Quina plataforma facilita les notificacions electròniques?

- A) e-Notum (AOC)
- B) e-Dis
- C) e-Firma
- D) e-Servei

12. El llibre de registre garanteix:

- A) Escriptura manuscrita
- B) Ordenació cronològica d'assentaments
- C) Validació fiscal
- D) Control de currículums

13. La gestió documental estableix:

- A) La durada de les pauses del personal
- B) El cicle de vida dels documents
- C) L'horari d'atenció
- D) L'ordredels espais

14. El portal *Seu electrònica* serveix per:

- A) Fer reserves internes
- B) Accedir a tràmits i informació pública
- C) Activar alarmes
- D) Gestionar incidències de nòmines

15. Quin principi ha de seguir la comunicació amb el ciutadà?

- A) Afectivitat
- B) Claredat i concisió
- C) Secretisme
- D) Duresa

16. La signatura electrònica garanteix:

- A) L'anonimat
- B) Autenticitat i integritat
- C) La impressió automàtica
- D) El pagament automàtic

17. Quin tipus de registre és obligatori?

- A) Registre d'incidències
- B) Registre d'entrada i sortida
- C) Registre verbal
- D) Registre de trucades

18. La carpeta ciutadana permet:

- A) Redactar documents interns
- B) Consultar tràmits i notificacions pròpies
- C) Accedir al correu corporatiu
- D) Gestionar incidències del servei



19. Quina actuació és correcta en una atenció assertiva?

- A) Tallar la persona si creus que no té raó
- B) Expressar el missatge amb respecte i claredat
- C) Dir "no és el meu problema"
- D) Elevar el to

20. Els documents electrònics s'han de conservar segons:

- A) Les preferències del tècnic
- B) El calendari de conservació documental
- C) El color del document
- D) L'ordre alfabètic

21. Què és un metadada essencial?

- A) Tipus de paper
- B) Data i número de registre
- C) Nacionalitat
- D) Caducitat del DNI

22. La interacció amb ciutadania vulnerable requereix:

- A) Rapidesa en l'atenció
- B) Escolta activa i empatia
- C) Postura distant
- D) Judici moral

23. Quin servei de l'AOC facilita consultes de dades?

- A) Via Oberta
- B) Via Cens
- C) ViaDirecta
- D) Etram

24. Un risc psicosocial típic del personal administratiu:

- A) Postures forçades
- B) Fatiga mental
- C) Contaminació acústica externa
- D) Radiació UV

25. El registre electrònic permet:

- A) Registrar tràmits en cap de setmana
- B) Registrar només en horari laboral
- C) Exigeix presència física
- D) Exigeix signatura manuscrita

26. Una notificació electrònica es considera practicada quan:

- A) El ciutadà la rebutja
- B) Passa el termini de posada a disposició
- C) S'imprimeix
- D) S'envia

27. L'ordenació dels expedients segueix:

- A) Segons criteri del tècnic
- B) Quadre de classificació
- C) Ordre aleatori
- D) Ordre per colors



28. En una conversa difícil, el personal ha de:

- A) Interrompre sovint
- B) **Controlar el to i validar emocions**
- C) Ignorar el relat personal
- D) Contactar amb el personal seguretat

29. La tramitació electrònica redueix:

- A) Accés del ciutadà
- B) **Paper i desplaçaments**
- C) Transparència
- D) Eficiència

30. El registre de sortida certifica:

- A) Que el destinatari ha rebut el document
- B) **Que s'ha enviat un document a un destinatari**
- C) La validesa d'una factura
- D) El tancament del procediment

31. La gestió documental inclou:

- A) Control d'inventari d'ordinadors
- B) **Avaluació, classificació i accés**
- C) Activitats de formació
- D) Execució pressupostària

32. Durant un conflicte amb ciutadans, és recomanable:

- A) Expressar les emocions
- B) **Utilitzar un to neutre i ferm**
- C) Negligir la demanda
- D) Fer servir sarcasme

33. La T-CAT és:

- A) Un sistema de pagament
- B) **Un certificat digital per a personal públic**
- C) El sistema de tramitació
- D) Un aplicatiu de gestió d'expedients

34. Si un ciutadà demana que la comunicació sigui en llengua castellana:

- A) Hi ha cooficialitat de llengües (català i castellà). T'hi pots adreçar amb qualsevol de les dues indistintament
- B) No és obligatori adreçar-s'hi en castellà
- C) **Tota comunicació amb el ciutadà, haurà de ser en castellà**
- D) Les respostes a i b són correctes

35. Quin procés NO és propi de la gestió del cicle de vida documental?

- A) Creació o captura
- B) Descripció i classificació
- C) Eliminació o conservació
- D) **Revitalització documental**

36. Una bústia de registre garanteix:

- A) Anonimat
- B) **Recepció formal d'un document**
- C) Impressió automàtica
- D) Validació jurídica automàtica



37. Segons la CIF, una “activitat” és:

- A) Un diagnòstic del que pot fer o no fer
- B) Una tasca que la persona fa
- C) El que pot fer la persona
- D) Un hàbit repetitiu

38. El RD 888/2022, de 18 d'octubre, regula:

- A) Dependència
- B) Avaluació i reconeixement del grau de discapacitat
- C) Jubilació anticipada
- D) Habilitació professional

39. El RD 1414/2006, de 1 de desembre, estableix:

- A) Graus de dependència
- B) La condició legal de discapacitat $\geq 33\%$
- C) Prestacions econòmiques
- D) Requisits de mobilitat

40. Segons RD 888/2022, de 18 d'octubre, la valoració inclou:

- A) Diagnòstic únic
- B) Activitat i participació
- C) Expedients fiscals
- D) Factors econòmics socials i psicològics

41. El RDL 1/2013, de 29 de novembre, garanteix:

- A) Segregació
- B) Drets i inclusió social
- C) Exclusió selectiva
- D) Incompatibilitat laboral

42. La CIF entén “deficiència” com:

- A) Un problema de funcions o estructures corporals
- B) Un problema físic
- C) Un problema físic, psicològic i social
- D) Un problema psicològic

43. Un context ambiental (CIF) pot ser:

- A) Renda anual
- B) Barreres físiques
- C) Estat sentimental
- D) Tipus de dieta

44. La resolució de discapacitat és emesa per:

- A) Centres mèdics
- B) Òrgan administratiu competent
- C) Serveis tècnics especialitzats
- D) Serveis socials

45. Quan una persona NO respon notificacions electròniques:

- A) No passa res
- B) Es dona per practicada un cop vençut el termini
- C) S'anul·la la notificació
- D) Queda pendent indefinidament



46. La Llei 39/2015, de 1 d'octubre, reconeix a les persones interessades el dret a:

- a) Obviar els tràmits administratius
- b) No identificar-se davant l'administració
- c) Conèixer l'estat dels procediments
- d) Flexibilització dels terminis

47. El RDL 1/2013, de 29 de novembre, té com a objectiu:

- A) Regular pensions contributives de la discapacitat
- B) Regular els drets de les persones amb discapacitat
- C) Gestionar la discapacitat
- D) Regular salaris de la discapacitat

48. El principi de respecte a la dignitat personal és fonamental per:

- a) El personal directiu
- b) Només els perfils tècnics
- c) Tot el personal del Consorci
- d) Exclusivament els professionals sanitaris

49. L'objectiu transversal de tots els serveis del CSG és:

- a) La gestió eficient dels recursos
- b) El control institucional
- c) Millorar la qualitat de vida i la inclusió
- d) L'estandardització de l'atenció

50. El Consorci Sant Gregori és una entitat del sector públic perquè:

- a) Funciona com una empresa privada
- b) Depèn d'una fundació
- c) Està integrat per administracions públiques
- d) Només rep finançament privat



PREGUNTES DE RESERVA

1. El certificat de discapacitat permet:

- A) Accedir a possibles mesures de suport social
- B) Ocupar càrrecs directius
- C) Reduir l'horari laboral
- D) Jubilar-se abans automàticament

2. Quina acció fomenta l'empatia?

- A) Ignorar emocions
- B) Escolta activa
- C) Duplicar el que diu l'usuari
- D) Explicar la pròpia experiència

3. Quin risc pot comportar l'atenció continuada?

- A) Canvis d'humor
- B) Burnout
- C) Hiperactivitat
- D) Insomni crònic

4. Segons la CIF, la "participació" és:

- A) Assistència mèdica
- B) Implicació en situacions de vida real
- C) El diagnòstic
- D) Una conducta

5. Dins l'organigrama del Consorci Sant Gregori, la Gerència:

- a) És un òrgan col·legiat
- b) Assumeix la direcció executiva de l'entitat
- c) Només té funcions simbòliques
- d) Depèn directament del personal operatiu