

## **Convocatòria 91CMO TM Organització i Processos**

- 1. Quan la notificació per mitjans electrònics sigui de caràcter obligatori o hagi estat escollida expressament per la persona interessada, s'entén rebutjada quan hagin transcorregut...**
  - a) Cinc dies hàbils des de la posada a disposició de la notificació sense que s'accedeixi al seu contingut
  - b) Deu dies hàbils des de la posada a disposició de la notificació sense que s'accedeixi al seu contingut
  - c) Deu dies naturals des de la posada a disposició de la notificació sense que s'accedeixi al seu contingut.
  
- 2. D'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (Llei 39/2015), quan ha de permetre presentar documents el registre electrònic d'una administració o organisme?**
  - a) Cada dia de l'any durant les vint-i-quatre hores.
  - b) Només els dies hàbils durant les vint-i-quatre hores.
  - c) Únicament dins dels horaris d'atenció al públic de les oficines d'assistència en matèria de registres.
  
- 3. D'acord amb la Llei 39/2015, les administracions públiques han de verificar la identitat de l'interessat**
  - a) Només quan la persona vol accedir al seu expedient
  - b) Mai, amb una declaració responsable és suficient
  - c) Sempre.
  
- 4. En tot cas, estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu**
  - a) Les entitats amb personalitat jurídica.
  - b) Les persones físiques
  - c) Les persones jurídiques
  
- 5. Els empleats públics estan obligats a relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques**
  - a) Sempre, en qualsevol procediment que tramitin davant les administracions públiques
  - b) Només en els tràmits i actuacions que efectuïn amb les administracions públiques per raó de la seva condició d'empleat públic
  - c) Només si tenen la condició de funcionaris, de carrera o interins, pels tràmits i actuacions que efectuïn amb les administracions públiques per raó de la seva condició

**6. D'acord amb la Llei 39/2015, tenen capacitat per actuar davant l'Administració Pública:**

- a) Els menors discapacitats sempre que el grau de discapacitat no afecti l'exercici i la defensa dels drets i interessos de què es tracti en cada cas
- b) Les persones físiques o jurídiques que de conformitat amb la regulació administrativa tenen capacitat d'obrar
- c) Per disposició legal expressa, les entitats sense personalitat jurídica, els grups afectats, i els patrimonis independents o autònoms

**7. Quina de les següents afirmacions no és correcte:**

**La condició d'interessat en un determinat procediment administratiu en els termes que preveu l'article 53 de la Llei 39/2015**

- a) Dona dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació del procediment i identificar les autoritats i persones responsables del mateix
- b) Dona dret d'accés a la informació pública a i a la protecció de dades de caràcter personal
- c) Dona dret a no presentar aquelles dades i documentació de la que ja disposi l'Administració Pública

**8. Els informes emesos en el sí del procediment administratiu amb caràcter general i sempre que una disposició expressament no disposi el contrari, tenen caràcter**

- a) Preceptiu i no vinculant
- b) Potestatiu i no vinculant
- c) Potestatiu i vinculant

**9. D'acord amb la normativa vigent en matèria de transparència, accés a la informació pública i bon govern, l'obligació de transparència és il·limitada?**

- a) Sí, ja que té caràcter preferent a qualsevol altra
- b) No, ja que pot ser limitada sempre que aquesta limitació o excepció es fonamenti en alguna de les causes legals expressament establertes
- c) Depèn de la matèria de la que es tracti

**10. Quins son els terminis mínims de conservació de documents electrònics que integren un expedient un cop conclosa la tramitació del procediment?**

- a) No existeixen períodes mínims establerts sobre conservació dels documents
- b) Els que determini cada Administració pública
- c) Els que venen determinats en la normativa sobre procediment administratiu, Llei 39/2015

**11. La Llei 19/2014, de 29 de desembre de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern, té per objecte**

- a) Garantir el dret d'accés dels ciutadans a la documentació i informació pública
- b) Regular i garantir el dret d'accés a l'expedient de les persones interessades en el mateix
- c) Garantir la transparència d'algunes activitats públiques i establir les sancions derivades del seu incompliment

**12. Com són les obligacions de transparència establertes en la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern?**

- a) Constitueixen un màxim i la legislació aplicable no en pot afegir ni modificar res.
- b) Són mínimes però únicament es poden ampliar per mitjà d'una Llei estatal.
- c) Són mínimes i generals, i s'entenen sens perjudici de les que pugui establir d'una manera més detallada i específica la legislació aplicable.

**13. Segons la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern**

- a) La informació facilitada s'ha de cenyir estrictament a la necessitat de coneixement plantejada.
- b) La informació ha d'ésser congruent amb la finalitat de coneixement prevista en cada cas.
- c) La informació ha d'ésser adequada i completa pel que fa al contingut informatiu que determina la Llei i també ha de ser congruent amb la finalitat de coneixement prevista en cada cas.

**14. Què permet el portal d'Internet de les administracions públiques?**

- a) L'accés a través d'Internet a la informació publicada i, si s'escau, a la seu electrònica corresponent.
- b) L'accés a través de la seu electrònica a la informació publicada en el punt d'accés.
- c) L'accés manual a través del mateix portal a la informació accessible a la ciutadania i publicada en entorns fiables i segurs.

**15. Les seus electròniques per tal d'identificar-se i garantir una comunicació segura hauran de fer ús de**

- a) Certificats reconeguts o qualificats d'autenticació de lloc web o un mitjà equivalent.
- b) Comunicacions xifrades a través d'estàndards oberts.
- c) Una política de galetes (*cookies*) segura.

**16. Quina d'aquestes respostes és correcta quant a la transparència en l'àmbit de l'organització institucional i l'estructura administrativa?**

- a) La informació organitzativa ha d'incloure el nombre d'alliberats sindicals que hi ha en l'àmbit de l'Administració i els ens que en depenen, amb la indicació dels sindicats corresponents, els costos que els alliberaments generen a l'Administració i el nombre d'hores sindicals utilitzades.
- b) La informació organitzativa no ha d'incloure mai el nombre d'alliberats sindicals que hi ha en l'àmbit de l'Administració, ja que la filiació sindical és una dada especialment protegida.
- c) Les respostes a i b són correctes.

**17. La Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix límits a l'obligació de transparència?**

- a) No, el dret a la transparència és íntegre i total.
- b) Sí, i s'ha de fonamentar en un límit o excepció expressament establerta per una norma amb rang de llei.
- d) Sí, i s'ha de fonamentar en un informe raonat i aprovat pel Ple de l'entitat local

**18. Quan una norma estableix l'obligació de la persona interessada de relacionar-se a través de mitjans electrònics i no els ha utilitzat,**

- a) L'òrgan administratiu competent requerirà a la persona interessada l'esmena corresponent. Si no atén el requeriment en un termini de deu dies, la seva sol·licitud es considerarà com a desistida.
- b) L'òrgan administratiu competent no admetrà a tràmit la sol·licitud.
- c) L'òrgan administratiu competent igualment tramitarà la sol·licitud.

**19. Quan els documents electrònics contenen actes administratius que afecten drets o interessos dels particulars s'han de conservar en suport electrònic, però en tot cas, caldrà assegurar**

- a) Que no siguin interoperables.
- b) Que es puguin traslladar les dades a altres formats i suports que en garanteixin l'accés des de diferents aplicacions.
- c) Que siguin accessibles en format multiplataforma.

**20. A la Diputació de Barcelona, el Responsable del tractament de dades és:**

- a) El/la delegat/da de Protecció de Dades
- b) El/la cap del Gabinet de Previsió i Seguretat
- c) El/la president/a de la Diputació de Barcelona

**21. Segons el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), quines de les següents dades personals es consideren sensibles i estan subjectes a condicions de tractament específic?**

- a) L'afiliació sindical
- b) L'origen territorial
- c) El document nacional d'identitat (DNI)

**22. Respecte del tractament de dades personals, indica quina de les següents opcions no és correcte per un tractament lícit.**

- a) L'interessat no va donar el seu consentiment per al tractament de les seves dades personals per a un o diversos fins específics.
- b) El tractament és necessari per a l'execució d'un contracte en el qual l'interessat és part o per a l'aplicació a petició d'aquest de mesures precontractuals.
- c) El tractament és necessari per al compliment d'una obligació legal aplicable al responsable del tractament.

**23. Una persona cuidadora d'una persona acollida en un centre residencial per a persones grans amb dependència demana una còpia de la història clínica. Li podem donar?**

- a) Sí, seguint les pautes de la transparència administrativa, facilitarem tota la documentació que ens demanin.
- b) No.
- c) Sí, perquè sempre el cuidador té tot el dret d'accés a la història clínica de la persona acollida.

**24. Un avantatge de la interoperabilitat entre administracions públiques és que:**

- a) El ciutadà no ha de presentar cap document administratiu.
- b) Augmenta l'eficiència i eficàcia de les administracions públiques en el tractament de les dades.
- c) El ciutadà pot presentar la documentació que se li requereix en qualsevol administració pública.

**25. L'accés al servei de Via Oberta es fa a través de:**

- a) L'Extranet de les administracions públiques catalanes (EACAT)
- b) La Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa (PICA)
- c) L'Administració Oberta de Catalunya (AOC)

**26. Segons la llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, s'entén per bon govern:**

- a) Els principis, les obligacions i les regles sobre la qualitat dels serveis i el funcionament de l'Administració, i els principis ètics i les bones pràctiques d'acord amb els quals han d'actuar els alts càrrecs de l'Administració, els càrrecs directius i la resta de personal al servei de l'Administració, amb l'objectiu que aquesta funcioni amb la màxima transparència, qualitat i equitat, i amb garantia de retiment de comptes.
- b) Les mesures per a establir una relació i un diàleg permanents i bidireccionals entre l'Administració i les persones a l'hora de definir i aplicar les polítiques públiques, i per a introduir i desenvolupar instruments de participació i col·laboració ciutadana en els assumptes públics.
- c) L'acció proactiva de l'Administració de donar a conèixer la informació relativa als seus àmbits d'actuació i les seves obligacions, amb caràcter permanent i actualitzat, de la manera que resulti més comprensible per a les persones i per mitjà dels instruments de difusió que els permetin un accés ampli i fàcil a les dades i els facilitin la participació en els assumptes públics.

**27. Quins dels següents és un valor o principi del Codi de bon govern i qualitat institucional de la Diputació de Barcelona:**

- a) Honestat i integritat
- b) Comerç just
- c) Totes les anteriors són correctes

**28. Respecte de la informació subjecta al règim de transparència de les administracions públiques, indica quina de les següents opcions s'han de publicar:**

- a) La gestió econòmica, comptable, pressupostària i patrimonial.
- b) La plantilla, la relació de llocs de treball i el règim retributiu.
- c) Les respostes anteriors són correctes.

**29. Què estableix la llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern sobre les condicions i modalitats per a reutilitzar la informació:**

- a) No és lliure i no està subjecta a restriccions.
- b) El Portal de la Transparència ha d'especificar el tipus de reutilització aplicable a la informació que conté, i també ha d'incloure un avís legal sobre les condicions de la reutilització.
- c) Cap de les respostes anteriors és correcta.

**30. A partir de quina edat tenim dret d'accés a la informació pública:**

- a) 21 anys.
- b) 18 anys.
- c) 16 anys.

**31. Es podran facilitar dades de la història clínica d'una persona acollida en un centre residencial a un familiar en el cas que:**

- a) Sempre es pot donar la història clínica als familiars, si ho demanen aportant els documents nacionals d'identitat de tots els implicats.
- b) La persona propietària de la història clínica estigui incapacitada, i el familiar que la demana estigui assignat com a tutor en una sentència d'incapacitació.
- c) Si el familiar és metge, llavors es pot donar la història clínica.

**32. D'acord amb la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del sector públic, quin dels següent és un sistema de racionalització tècnica per a la contractació en el sector públic:**

- a) Acord Marc
- b) Contracte mixt
- c) Contractes menors

**33. Els indicadors es poden definir com a:**

- a) Variable que proporciona informació.
- b) Unitat de mesura quantitativa.
- c) Les respostes anteriors són correctes.

**34. El nombre de queixes de persones usuàries és un indicador de:**

- a) Resultat.
- b) Percepció.
- c) Procés.

**35. Un quadre de comandament és...**

- a) Una eina de gestió.
- b) Un conjunt de directrius.
- c) Un eina per gestionar projectes.

**36. Indica quina és l'afirmació que millor defineix la gestió basada en els processos:**

- a) Com una tendència cap a l'especialització i divisió del treball per millorar la producció o prestació de serveis.
- b) Com una via enfocada a l'optimització dels beneficis de les empreses, millorant-ne així la seva viabilitat.
- c) Com un enfocament que centra l'atenció sobre les activitats de l'organització.

- 37. Què han d'identificar els mapes de processos de les organitzacions:**
- a) Els punts de millora que cal prioritzar
  - b) Les interrelacions entre els processos estratègics, operatius i de suport
  - c) El sistema de gestió de la informació òptim pel seguiment dels resultats
- 38. Els codis d'ètica professional s'han d'adaptar als canvis derivats de l'ús de la tecnologia i han d'abordar qüestions relacionades amb :**
- a) La prevenció de riscos i la naturalesa de les dades que s'analitzen.
  - b) El consentiment, la confidencialitat i la privacitat.
  - c) La redacció de les anotacions al sistema d'informació.
- 39. Qualsevol activitat que rebi entrades (inputs) i les converteixi en sortides (outputs) mitjançant l'ús i la gestió dels recursos és un:**
- a) Procés
  - b) Procediment
  - c) Protocol
- 40. Assenyala l'enunciat correcte:**
- a) Els processos es poden fer de moltes maneres, establir un procediment implica una forma específica de realitzar una activitat o procés.
  - b) Cada persona que intervé en un procediment el pot interpretar i adaptar a la seva manera.
  - c) La gestió per processos és pot aplicar només en organitzacions grans.
- 41. L'eina que representa visualment un conjunt de mètriques o KPI relacionades amb algun aspecte de l'activitat d'una organització és un:**
- a) Quadre de comandament integral.
  - b) Dashboard.
  - c) Balanced Scorecard.
- 42. El dret a la supressió o a l'oblit de dades personals no s'aplicarà quan el tractament sigui necessari:**
- a) Per raons d'interès públic en l'àmbit de la salut pública.
  - b) Per a la formulació, l'exercici o la defensa de reclamacions.
  - c) Totes les anteriors són correctes.
- 43. Quin dels següents mètodes no serveix per representar gràficament un projecte:**
- a) Gantt.
  - b) Ishikawa.
  - c) PERT.

**44. “Servuació” és el neologisme que s'utilitza per fer referència a:**

- a) La modelització del procés de prestació d'un servei.
- b) Al disseny de processos des d'una visió centrada en l'aportació de valor.
- c) Al disseny de procediments que es desenvolupen en una organització per prestar un servei.

**45. En el mapa de processos de la Diputació de Barcelona el suport tècnic és un procés de tipus:**

- a) Estratègic.
- b) Clau.
- c) De suport.

## **PREGUNTES DE RESERVA**

**1. D'acord amb la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, en els casos en què l'òrgan de contractació hagi acordat l'exigència de garantia provisional, en els plecs de clàusules administratives particulars es determinarà l'import d'aquesta, que no podrà ser superior a:**

- a) 3 per 100 del pressupost base de licitació del contracte.
- b) 5 per 100 del pressupost base de licitació del contracte .
- c) 10 per 100 del pressupost base de licitació del contracte.

**2. No estan obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu:**

- a) Les persones jurídiques.
- b) Les entitats sense personalitat jurídica.
- c) El representants d'una persona física.

**3. Un dels següents principis ètics NO forma part dels que regeix l'actuació de l'Administració pública:**

- a) La imparcialitat en la presa de decisions, amb garantia de les condicions necessàries per a una actuació independent i no condicionada per conflictes d'interessos
- b) La igualtat de tracte de totes les persones, evitant qualsevol mena de discriminació i arbitrarietat en la presa de decisions.
- c) La transparència de les activitats oficials, dels actes i decisions relacionats amb la gestió dels assumptes públics, excepte en les agendes oficials dels càrrecs públics que no seran públiques per raó de seguretat.

**4. Quan en una Avaluació d'Impacte en Protecció de Dades (AIPD) es determina un impacte mitjà:**

- a) Les persones interessades poden trobar inconvenients importants, que poden superar amb algunes dificultats.
- b) Les persones interessades poden patir conseqüències importants, que poden superar amb dificultats importants.
- c) Les persones interessades poden patir conseqüències greus que no poden superar.

**5. Quina de les següents metodologies és adequada per innovar en serveis públics:**

- a) La reenginyeria de processos.
- b) La revisió dels indicadors.
- c) L'emprenedoria de processos.

## **Supòsit pràctic**

El comandament de la vostra Unitat us demana que col·laboreu en el disseny, implementació i avaluació d'un projecte de digitalització de les sol·licituds d'estada als centres residencials temporals per a persones amb dependència que es posen a l'abast dels municipis de la província de Barcelona.

Redacteu les vostres propostes en un màxim de 4 fulls.

**Convocatòria 91CMO/22 Tècnic/a mitjà/ana gestió - tècnic/a d'organització i processos de gestió**

**Plantilla qüestionari**

Pregunta	Resposta
1	c
2	a
3	c
4	c
5	b
6	c
7	b
8	b
9	b
10	b
11	a
12	c
13	c
14	a
15	a
16	a
17	b
18	a
19	b
20	c
21	a
22	a
23	b
24	b
25	a
26	a
27	a
28	c
29	b
30	c
31	b
32	a
33	c

34	b
35	a
36	c
37	b
38	b
39	a
40	a
41	b
42	c
43	b
44	a
45	b

Preguntes de reserva:

<b>Pregunta</b>	<b>Resposta</b>
1	a
2	c
3	c
4	a
5	a