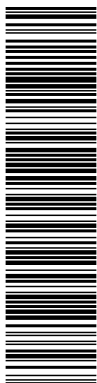


DOCUMENT Annex: <b>ANNEX 1</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>DDGI</b> , Codi UACG: <b>Organització i RRHH Corporatiu / 012</b> , Núm. expedient: <b>1760</b> , Codi Classificació: <b>G020700</b> , Any expedient: <b>2019</b>	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>RHAPS-O8LCS-PTYC1</b> Data d'emissió: <b>30 de Setembre de 2024 a les 13:43:27</b> Pàgina <b>1 de 16</b>	SIGNATURES	ESTAT <b>NO REQUEREIX SIGNATURES</b>



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1422622 RHAPS-O8LCS-PTYC1 3157925014A0DAE003D45BF659239083971BC9AD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.dgfi.cat/verificador>

## Prova de coneixements – Borsa de tècnics d'e-administració

### Preguntes curtes – amb solucions en els apartats NOTA de cada pregunta

1. Després de 10 dies naturals d'haver efectuat una notificació electrònica sense que el ciutadà hi hagi accedit, es considera efectuada la notificació? En quin estat queda aquesta notificació? **NOTA:** El ciutadà havia donat l'autorització per a ser notificat electrònicament

*La notificació es considera efectuada, en estat rebutjada*

*NOTA: Capítol II, article 43 de la Llei 39/2015*

2. La disposició final setena de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, justifica l'aplaçament de la implantació de l'administració electrònica fins a l'any 2020? Justifica la teva resposta

*No. La disposició final setena només fa referència a uns quants conceptes*

*NOTA: No cal posar a quins conceptes fa referència, que són: al registre d'apoderaments, al registre electrònic, al registre d'empleats públics habilitats, al punt d'accés general electrònic de l'administració i l'arxiu únic electrònic*

3. Un veí d'un barri ha recollit firmes i ha presentat una queixa a l'ajuntament en nom de tots els veïns signants. Si el veí que ha presentat la queixa a l'ajuntament el posen com a interessat de l'expedient, la resta de veïns tenen dret a constar també com a interessats? Justifica la teva resposta

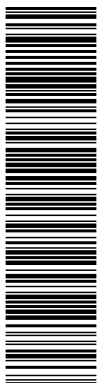
*Si. Encara que no hagin iniciat el procediment, poden resultar afectats per la decisió*

*NOTA: Capítol I, Article 4, apartat b) de la Llei 39/2015*

4. Una vegada aprovada l'acta del Ple municipal, la secretària de l'ajuntament la fa arribar per mitjans electrònics als regidors. Un dels regidors es queixa perquè va demanar la recepció de les actes en paper. Què ha de fer la secretària?

*Res. Les actes s'han de remetre per mitjans electrònics*

DOCUMENT Annex: <b>ANNEX 1</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>DDGI</b> , Codi UACG: <b>Organització i RRHH Corporatiu / 012</b> , Núm. expedient: <b>1760</b> , Codi Classificació: <b>G020700</b> , Any expedient: <b>2019</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>RHAPS-O8LCS-PTYC1</b> Data d'emissió: <b>30 de Setembre de 2024 a les 13:43:27</b> Pàgina <b>2</b> de <b>16</b>	SIGNATURES  ESTAT <b>NO REQUEREIX SIGNATURES</b>



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1422622 RHAPS-O8LCS-PTYC1 3157925014A0DAE003D45BF6592390B9371BC9AD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>

*NOTA: Capítol II, article 18, apartat 2 de la llei 40/2015*

5. Treballes en un ajuntament i reps un correu d'un ens supramunicipal on et demana que els hi retornis el formulari que t'adjunten i a les instruccions us diu que l'heu de signar electrònicament, escanejar-lo i retornar-lo per correu electrònic. Són correctes aquestes instruccions? Justifica la teva resposta

*No.*

*0,5 punts: No es pot/cal escanejar un document signat electrònicament perquè ja és digital*

*0,5 punts: no és correcte comunicar-se entre administracions per correu, cal alguna plataforma, com per exemple EACAT*

6. Quina informació necessites i com ho pots fer per verificar l'autenticitat d'un document en estat de còpia autèntica?

*Necessito el CSV del document. Ho comprovaria a través del verificador de la seu electrònica*

7. D'acord amb la llei 39/2015, enumera 4 elements que pots trobar a la seu electrònica d'una administració pública

*Registre d'apoderaments, catàleg de tràmits/accés al registre, sistema de verificació (CSV) de documents, calendari de dies inhàbils, incidències tècniques que afectin a terminis, notificacions, informació sobre tràmits i resolucions per part de qui es relacioni amb l'administració electrònicament, informació en període d'exposició pública, butlletins oficials, identificador geogràfic de les oficines de registre*

*Llei 39/2015: articles 5, 16, 27, 32, 41, 42, 131, disposició addicional quarta*

8. Quines utilitats pot tenir disposar d'un repositori de documents connectat a un gestor d'expedients?

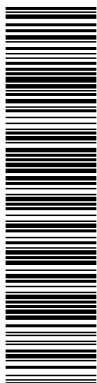
*Alliberar al gestor d'expedients de la tasca de gestionar documents, tenir una millor gestió dels documents, facilitar la incorporació d'un pla de gestió documental, accés dels documents des de diferents aplicacions*

*1 utilitat: 0,5*

*2 utilitats: 0,75*

*3 utilitats o més: 1*

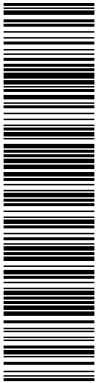
DOCUMENT Annex: <b>ANNEX 1</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>DDGI</b> , Codi UACG: <b>Organització i RRHH Corporatiu / 012</b> , Núm. expedient: <b>1760</b> , Codi Classificació: <b>G020700</b> , Any expedient: <b>2019</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>RHAPS-O8LCS-PTYC1</b> Data d'emissió: <b>30 de Setembre de 2024 a les 13:43:27</b> Pàgina <b>3 de 16</b>	SIGNATURES  ESTAT <b>NO REQUEREIX SIGNATURES</b>



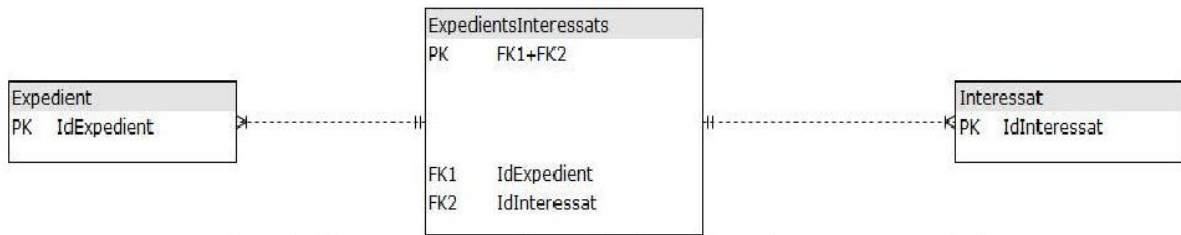
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1422622 RHAPS-O8LCS-PTYC1 3157925014A0DAE003D45BF65923903971BC8AD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>

9. Estem implantant una aplicació de gestió d'expedients al nostre ens. Si estem organitzant les sessions per a la formació de l'aplicació, en quina fase del projecte ens trobem segons la guia PMBOK? Justifica la teva resposta
- En fase d'execució, perquè estem executant una de les accions planificades que és la formació*
10. Dins la fase de tancament d'un projecte, del grup de processos que especifica la guia PMBOK, quin consideres més interessant per a poder iniciar un nou projecte? Justifica la teva resposta
- Varies respostes vàlides:*
- *Lliçons apreses. Per a poder-ho aplicar en els nous projectes*
  - *Alliberar recursos: Per a poder-ne disposar en el nou projecte*
  - *Altres que consideri interessants segons justificació. Opcions: Tancament de costos, compliment d'objectius, acceptació del producte, actualització de processos, rendiment, satisfacció del client, informe de tancament, contractes...*
11. Entre la guia PMBOK i SCRUM, quina metodologia és millor per un projecte de les següents característiques: És de llarga durada, intervenen molts factors, s'hi preveuen moltes possibilitats de canvis durant el projecte i es requereixen resultats a curt termini?
- Metodologia SCRUM. Està pensada per optimitzar diferents fluxes de treball en entorns variables*
12. Diries que reunions setmanals de 10 minuts, és més típic d'una metodologia SCRUM o PMBOK?
- SCRUM. Perquè es determinen sprints, que són objectius a curt termini i cal anar-los revisant entre períodes curts de temps*
13. Dibuixa dos objectes UML que defineixin les classes *interessat* i *expedient* d'una aplicació de gestió d'expedients. Posa només 3 propietats de cada classe

*NOTA: Dibuix de resposta mínima correcte*



14. Volem dissenyar la base de dades de les classes definides a la pregunta anterior. Suposem que un *interessat* pot estar a molts *expedients* i un *expedient* pot tenir molts *interessats*. Dibuixa les taules que necessitem, amb les seves claus primàries, claus secundàries i relacions entre les taules



15. Estàs treballant en un centre d'atenció a l'usuari per donar suport a més de 500 usuaris que utilitzen una aplicació de gestió d'expedients. Fes un diagrama amb modelatge BPMN del procés de resolució d'una incidència en només quatre passes. Es valorarà el nombre d'objectes diferents que s'inclouguin.

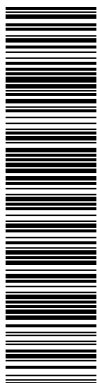
*Flux correcte amb 1 objecte: 0,50*

*Flux correcte amb 2 objectes: 0,75*

*Flux correcte amb 3 objectes o més:1*

*NOTA: Pot haver-hi variants i incloure passes com filtre trucada, redirigir incidència o similars.*

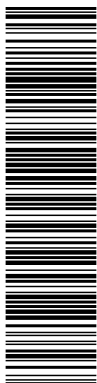
DOCUMENT Annex: <b>ANNEX 1</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>DDGI</b> , Codi UACG: <b>Organització i RRHH Corporatiu / 012</b> , Núm. expedient: <b>1760</b> , Codi Classificació: <b>G020700</b> , Any expedient: <b>2019</b>	ESTAT <b>NO REQUEREIX SIGNATURES</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>RHAPS-O8LCS-PTYC1</b> Data d'emissió: <b>30 de Setembre de 2024 a les 13:43:27</b> Pàgina <b>5 de 16</b>	SIGNATURES	



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1422622 RHAPS-O8LCS-PTYC1 3157925014A0DAE03D45BF65923903971BC9AD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>

16. Digues dos avantatges i un inconvenient per a registrar totes les incidències que arriben a un centre d'atenció a l'usuari  
*Avantatges: Localització de les incidències, gestió del coneixement, estadístiques*  
*Inconvenients: Augmenta el temps d'espera de l'usuari per ser atès, disminueix en primera instància el volum d'incidències ateses*
17. Es preveu que en els propers anys hi haurà un increment de l'activitat dels usuaris als quals doneu suport des del vostre servei. Enumera tres accions que portaries a terme per que la qualitat de servei se'n ressenti el menys possible  
*Opcions: Estudiar possibilitats d'ampliar de recursos, establir criteris comuns de documentació, elaborar guies per a nou personal de suport, formar personal que pugui participar en moments puntuals, portar a terme accions per a reduir el volum d'incidències, automatitzar resolucions d'incidències, ampliar canals de suport (telèfon, xat, formularis, guies on-line)...*
18. Des de la Diputació de Girona s'ofereix una aplicació via web perquè els ajuntaments en puguin fer ús. Es pot considerar SaaS si l'aplicació està instal·lada als servidors de la diputació? Justifica la teva resposta  
*Si. Encara que estigui als servidors de la diputació, l'aplicació es serveix al núvol i per tant es pot considerar com un servei (SaaS)*
19. Explica breument el concepte de Web Service i quina és la seva funció  
*Aplicació/tecnologia/servei que facilita l'intercanvi de dades entre dues aplicacions*
20. Digues dos avantatges i un inconvenient d'utilitzar web Service  
*Avantatges: El seu funcionament és independent de l'aplicació, permet automatitzar accions, permet consultar dades d'una altra aplicació sense necessitat d'entrar-hi*  
*Inconvenients: Necessites el desenvolupament per part dels proveïdors, les actualitzacions poden afectar el funcionament actual, l'evolució del web Service ha de correspondre amb l'evolució del producte*
21. Has contractat a una empresa a través d'un procés de licitació i has fet les següents passes: Has publicat un anunci, has publicat el procés de licitació, has notificat a l'empresa el seu contracte i has rebut una factura electrònica del servei realitzat. Quins serveis del Consorci AOC has utilitzat?  
*eTauler, PSCP, eNotum i eFACT*

DOCUMENT Annex: <b>ANNEX 1</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>DDGI</b> , Codi UACG: <b>Organització i RRHH Corporatiu / 012</b> , Núm. expedient: <b>1760</b> , Codi Classificació: <b>G020700</b> , Any expedient: <b>2019</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>RHAPS-O8LCS-PTYC1</b> Data d'emissió: <b>30 de Setembre de 2024 a les 13:43:27</b> Pàgina <b>6 de 16</b>	SIGNATURES  ESTAT <b>NO REQUEREIX SIGNATURES</b>



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1422622 RHAPS-O8LCS-PTYC1 3157925014A0DAE03D45BF692390B3971BC9AD), generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>

*NOTA: També es podria donar per bo si afegeixen MUX i MUX DESCARREGA addicionalment*

22. Digues dos casos d'ús del servei VIA OBERTA

*Qualsevol dels especificats a:*

<https://www.aoc.cat/serveis-aoc/via-oberta/> a Sol·liciteu el servei

<https://www.aoc.cat/knowledge-base/dades-i-documents-disponibles/idservei/viaoberta/>

23. Quines *aplicacions* intervenen des de que un ciutadà fa una sol·licitud telemàtica fins que s'inicia la tramitació d'un expedient? S'entén *aplicacions* tan per serveis del Consorci AOC com per aplicacions internes de l'ajuntament

*ETRAM, MUX/MUX DESCARREGA, REGISTRE, GESTOR EXPEDIENTS*

24. Descriu breument per què serveixen el MUX i el MUX\_DESCARREGA

*MUX: Sincronització de registres i intercanvi de les seves dades principals. També podria ser vàlid: Descàrrega de dades amb els serveis de l'AOC, integració de registres...*

*MUX\_DESCARREGA: Descàrrega de fitxers dels serveis de l'AOC*

25. Quines validacions ha de fer un porta signatures per permetre una signatura electrònica?

*Identitat de la persona firmant, validesa temporal del certificat i integritat del document*

26. Quines garanties i mitjans són necessaris per permetre l'assistència telemàtica a òrgans col·legiats?

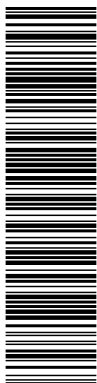
*Garanties: Identitat dels assistents, el contingut del que diuen, el moment que ho diuen i la disponibilitat de connexió durant la sessió.*

*Mitjans: telefònics i audiovisuals. Es consideren vàlids el correu electrònic, les audioconferències i les videoconferències*

*Resposta addicional: No pot existir un reglament intern que expressa que no hi pot haver assistència telemàtica*

*NOTA: Secció 3a, article 17, llei 40/2015*

DOCUMENT Annex: <b>ANNEX 1</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>DDGI</b> , Codi UACG: <b>Organització i RRHH Corporatiu / 012</b> , Núm. expedient: <b>1760</b> , Codi Classificació: <b>G020700</b> , Any expedient: <b>2019</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>RHAPS-O8LCS-PTYC1</b> Data d'emissió: <b>30 de Setembre de 2024 a les 13:43:27</b> Pàgina <b>7 de 16</b>	SIGNATURES  ESTAT <b>NO REQUEREIX SIGNATURES</b>



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1422622 RHAPS-O8LCS-PTYC1 3157929014A0DAE003D45BF6692390B3971BC9AD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.dgq.cat/verificador>

27. Segons la llei 40/2015, en quins casos s'utilitza un segell electrònic basat en certificat electrònic reconegut?

*Identificació de l'administració, actuació administrativa automatitzada i afavorir la interoperabilitat*

*NOTA: Capítol V, articles 40, 42 i 45*

28. Enumera quines funcions pot realitzar una aplicació de gestió d'expedients. Digueu un màxim de 5 funcions.

*Obrir expedient, tramitar expedient, classificar expedient, adjuntar documents, signar documents, tramitar òrgans col·legiats, interoperar amb altres aplicacions (registres, comptabilitat...), emetre còpies autèntiques...*

*3 funcions: 0,5p*

*4 funcions: 0,75p*

*5 funcions: 1 p*

29. Quin tipus de relacions poden existir entre dues taules en una base de dades relacional?

*1:1, 1:n, n:m*

30. Referent a la gestió d'usuaris i les polítiques de paraules de pas. Quins elements s'han de tenir en compte per garantir l'autenticació segura dels usuaris?

*Caducitat de la paraula de pas, encriptació de les paraules de pas emmagatzemades, bloqueig del compte amb un número determinats d'intents, avaluació de la complexitat de les paraules de pas, històric de contrasenyes, polítiques de canvi de paraula de pas forçat.*

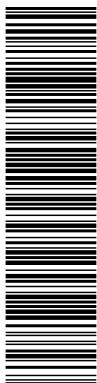
Prova de coneixements – Borsa de tècnics d'e-administració

### Cas pràctic 1 – amb solucions

El Club de Bàsquet Aleyup ha detectat que el parquet del pavelló s'està trencant, i ja hi ha algunes peces que provoquen desnivell. Es troben a l'alcalde pel carrer i li comenten. L'alcalde els hi respon que ja s'ho miraran, però cal que facin la sol·licitud. Aquell mateix dia, el president del Club de bàsquet, en Marc Gasol va a l'ajuntament i es troba la porta tancada amb el següent cartell:

TANCAT PER FORMACIÓ DEL PERSONAL D'OFICINES.  
ESTEM IMPLANTANT L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA PER A  
MILLORAR LA GESTIÓ I PODER-VOS OFERIR MILLOR SERVEI

DOCUMENT Annex: <b>ANNEX 1</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>DDGI</b> , Codi UACG: <b>Organització i RRHH Corporatiu / 012</b> , Núm. expedient: <b>1760</b> , Codi Classificació: <b>G020700</b> , Any expedient: <b>2019</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>RHAPS-O8LCS-PTYC1</b> Data d'emissió: <b>30 de Setembre de 2024 a les 13:43:27</b> Pàgina <b>8 de 16</b>	SIGNATURES  ESTAT <b>NO REQUEREIX SIGNATURES</b>



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1422622 RHAPS-O8LCS-PTYC1 3157925014A0DAE03D45BF659239083971BC8AD), generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>

L'endemà, el secretari del club de bàsquet, en Ricard Rubio, més conegut com Ricky Rubio, porta la sol·licitud a l'ajuntament, juntament amb un llistat de signatures recollides entre els socis del club, i lliura els dos documents en mà, donat que el president es troba de viatge amb l'equip local. Juntament amb aquest enunciat, disposeu d'una còpia del comprovant que el personal de l'ajuntament va donar a en Ricard, corresponent a la documentació presentada.

El personal de l'ajuntament informa de paraula a en Ricky Rubio que, a més de la sol·licitud i les signatures recollides, cal presentar fotografies dels desperfectes. En Ricky Rubio fa unes fotos al parquet aquella mateixa tarda i al vespre les envia al correu electrònic de l'ajuntament, des del seu mail personal.

Al cap de dos mesos, en Marc Gasol rep un SMS al seu telèfon personal, comunicant-li que té a la seva disposició una notificació electrònica. Com que no sap què ha de fer, però suposa que fa referència a la sol·licitud que va fer a l'ajuntament, va a l'ajuntament per tal que li expliquin. Li confirmen que és la nova manera de notificar electrònicament, però com que cap persona de l'ajuntament sap com ajudar a en Marc Gasol amb l'SMS, opten per lliurar-li en mà una còpia del document de notificació, que també trobareu juntament amb aquest enunciat. En Marc Gasol marxa agraït per la bona atenció rebuda a l'ajuntament.

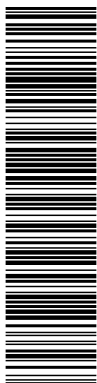
Has de tenir en compte les següents situacions:

- El servei de suport de la Diputació de Girona és qui fa la formació al personal de l'ajuntament i atén les incidències dels usuaris municipals.
- La viabilitat de les obres es fa mitjançant un informe de l'arquitecta municipal. L'arquitecta municipal va tenir problemes en signar el seu informe amb la nova eina facilitada per Diputació de Girona. Per a obtenir ajuda, va enviar mail a [incidenciesgestor@ddgi.cat](mailto:incidenciesgestor@ddgi.cat), però no va rebre cap resposta per part del personal del servei de suport. Quan, després de diverses trucades al telèfon de suport, on quasi sempre respon el contestador dient que les persones de suport estan ocupades, va poder parlar amb algú, li varen dir que no havien rebut el seu mail!!! Tot i que també varen reconèixer que, com que són diverses persones atenent els mails que arriben a [incidenciesgestor@ddgi.cat](mailto:incidenciesgestor@ddgi.cat), algunes vegades els mails poden ser esborrats accidentalment. Sembla que finalment, l'arquitecta va poder signar el seu informe tècnic. Trobaràs informació d'aquest informe juntament amb aquest enunciat.
- L'aprovació de les obres es fa mitjançant un acord de Ple
- Després de la formació, el personal de l'ajuntament no recordava com es feia una proposta per anar al Ple

Se't demana:



DOCUMENT Annex: <b>ANNEX 1</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>DDGI</b> , Codi UACG: <b>Organització i RRHH Corporatiu / 012</b> , Núm. expedient: <b>1760</b> , Codi Classificació: <b>G020700</b> , Any expedient: <b>2019</b>	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>RHAPS-O8LCS-PTYC1</b> Data d'emissió: <b>30 de Setembre de 2024 a les 13:43:27</b> Pàgina <b>9</b> de <b>16</b>	SIGNATURES	ESTAT <b>NO REQUEREIX SIGNATURES</b>

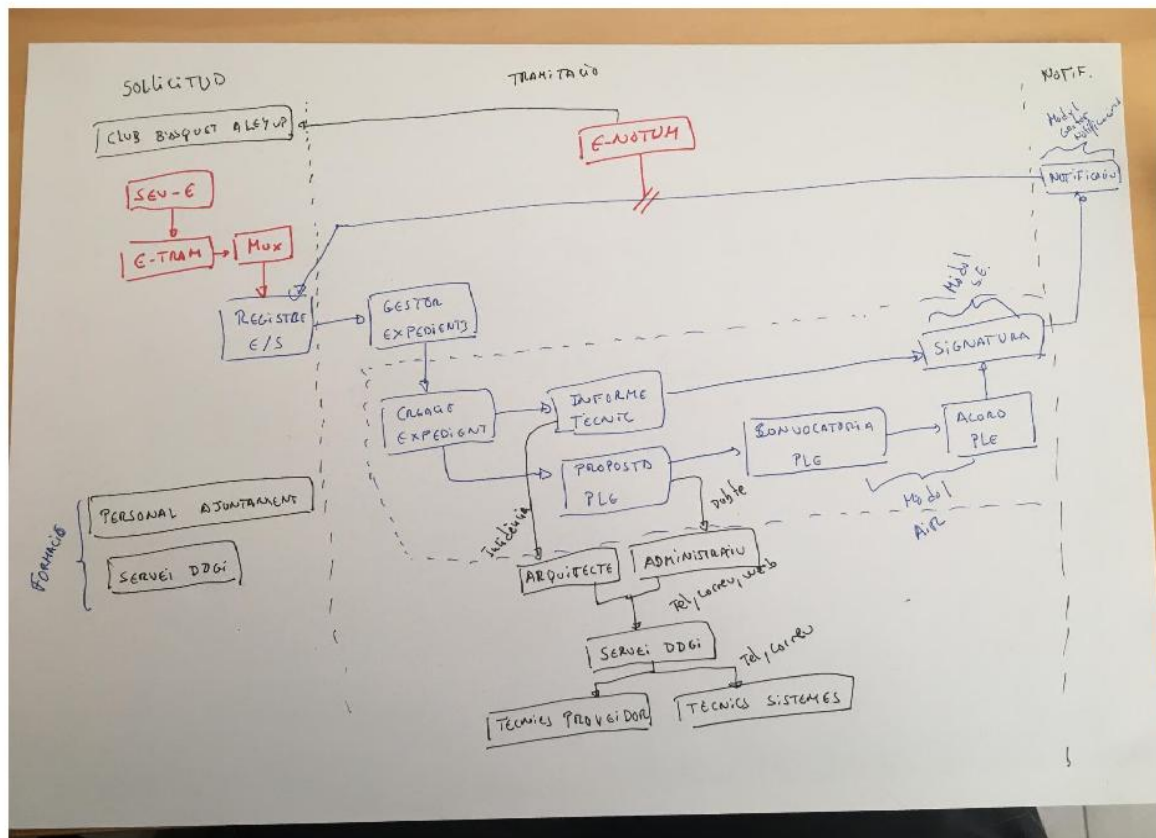


1. Dibuixa esquemàticament el circuit que seguirà la sol·licitud fins a la notificació.
2. Identifica quins errors i males praxis s'han comès durant tot el procés. Explica el motiu i indica una solució per a cadascun d'ells. Proposa millores d'aquells aspectes que consideris oportú.

Al dibuix esquemàtic del circuit cal que hi constin els següents elements:

- La descripció del model de servei que la Diputació de Girona podria estar oferint a l'ajuntament en aquest cas, amb els següents elements:
  - o Les eines informàtiques que pot oferir la Diputació de Girona. Quins mòduls o funcionalitats poden intervenir durant el procés
  - o El model de suport que la Diputació de Girona podria oferir
- Les eines informàtiques o serveis del Consorci AOC que intervenen i com es relacionen amb les de la Diputació de Girona esmentades en el punt anterior
- Les accions que es fan en cadascun dels moments. Cal que s'agrupin en aquests grups: Sol·licitud, tramitació, notificació
- Les persones (o rols) que intervenen en cada una de les accions

Possible solució:



ERROR	MOTIU	SOLUCIÓ
Presentació presencial	Entitats obligades a relació electrònica amb ajuntament	Presentació documents per e-Tram/Seu electrònica
Sol·licitud feta a nom particular	No pot presentar una sol·licitud d'una entitat qualsevol membre sense cap tipus de poder	Caldria que fos a nom de l'entitat, amb el president com a representant
Manca acreditació de Marc Gasol (com a mínim còpia NIF)	No es pot presentar un document en nom d'una altra persona sense consentiment	Adjuntar còpia NIF o document poders
Manquen dades a la sol·licitud (mail, mòbil, segon cognom)	Per a disposar del màxim d'informació de cares a contactes posteriors	Requerir les dades en el moment del registre
No cal estampar el segell	La còpia autèntica ja	No cal fer res si ja es



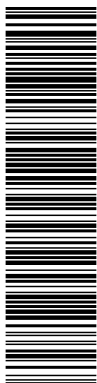
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1422622 RHAPS-O8LCS-PTYC1 3157925014A0DAE003D45BF6523903971BC8AD), generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.dgvi.cat/verificador>

<i>manual a l'entrada</i>	<i>contindrà aquesta informació</i>	<i>digitalitza correctament</i>
<i>El document de sol·licitud no és còpia autèntica (ho indica al lateral dret, on diu que és còpia simple, a més que indica que no conté cap signatura)</i>	<i>Ha sigut imprès, estampat el segell, escanejat i annexat al registre</i>	<i>Escanejar el document directament des del registre d'entrada i amb signatura</i>
<i>La còpia de sol·licitud no serveix com a justificant/rebut</i>	<i>Cal que indiqui data i hora del registre, a més de tots els documents presentats.</i>	<i>Imprimir (i/o enviar per mail) rebut.</i>
<i>Al document de còpia autèntica no apareix url de verificació de documents</i>	<i>Mala configuració</i>	<i>Cal que aparegui la url o que indiqui que es pot consultar a la seu electrònica</i>
<i>Informació, de paraula, sobre documents que falten</i>	<i>Caldria fer-ho per escrit (?)</i>	<i>Generar document d'ampliació de documentació</i>
<i>Enviament de fotografies per mail</i>	<i>No és un mitjà vàlid d'enviament de documentació</i>	<i>Presentació documents per e-Tram/Seu electrònica</i>
<i>No saber resoldre problema d'accés a notificació electrònica</i>	<i>Cal poder donar suport en matèria de registre</i>	<i>Haver practicat prèviament enviament i recepció personal de notificacions</i>
<i>Document de notificació no conté signatura</i>	<i>No es pot verificar autenticitat del document</i>	<i>Caldria haver imprès còpia autèntica</i>
<i>Document de notificació lliurat en mà, sense constància de recepció</i>	<i>No podem deixar constància de recepció del document per l'interessat</i>	<i>Imprimir document de rebut i deixar signar a l'interessat</i>
<i>Informe arquitecta amb signatura no reconeguda</i>	<i>No s'ha fet servir un certificat reconegut</i>	<i>Utilitzar un certificat reconegut</i>

**Millores mínimes que haurien de proposar:**

- 1. El servei de suport de suport de Diputació de Girona, abans de fer la formació hauria d'haver assegurat que funcionava l'escaneig des del registre amb còpia autèntica. I durant la formació, hauria d'haver deixat clar que no calia continuar posant el segell.*
- 2. Per tal d'evitar que es "perdin" mails d'incidències, o que no se sàpiga quina persona de l'equip de suport les ha gestionat, caldria disposar d'un sistema de gestió d'incidències.*
- 3. El personal que no recorda com fer una proposta, caldria que disposés d'un manual.*

DOCUMENT Annex: ANNEX 1	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Organització i RRHH Corporatiu / 012, Núm. expedient: 1760, Codi Classificació: G020700, Any expedient: 2019	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES
ALTRES DADES Codi per a validació: RHAPS-O8LCS-PTYC1 Data d'emissió: 30 de Setembre de 2024 a les 13:43:27 Pàgina 12 de 16	SIGNATURES	



Prova de coneixements – Borsa de tècnics d’e-administració  
**Cas pràctic 2 – amb solucions**

Resol els següents supòsits:

- 1) El servei de suport intern de la Diputació de Girona, rep cinc incidències a través del seu gestor d'incidències. Totes aquestes incidències estan classificades com urgents. Estableix l'ordre de resolució més adequat i justifica la teva resposta en cada cas.
  - 1- La tècnica de l'arxiu envia un nou grup de sèries documentals per ser donat d'alta al sistema i poder començar a treballar amb elles. **(manteniment)**
  - 2- L'administrativa de cultura necessita enviar a fiscalitzar un expedient, per procedir al seu pagament urgent. El procediment associat a l'expedient no li dona la tasca adequada per poder-ho fer. **(un pagament que s'endarrereix)**
  - 3- El vicepresident primer de la Corporació, té errors en signar electrònicament i no pot signar res de la seva safata de signatura. **(una persona que no pot treballar)**
  - 4- S'ha de retornar una factura rebuda fa 3 mesos al proveïdor i el procediment està bloquejat. **(interessos de demora)**
  - 5- S'ha detectat un error en el text de l'enviament d'avisos i correus electrònics per part de la intervenció. **(error de picatge)**

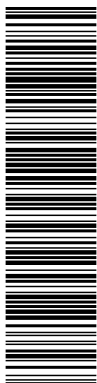
Respostes correctes possibles:

3-2-4-5-1

3-4-2-5-1

- 2) Respon les següents preguntes analitzant el diagrama de BPM (Bussiness Process Management) de la figura 1.
  - a. Quants documents tindrà un expedient tenint en compte els següents supòsits?
    - i. L'expedient segueix tot el procediment fins el final
    - ii. L'expedient ha estat iniciat per un informe tècnic
    - iii. El procediment té publicitat
    - iv. Hi ha quatre proveïdors que presenten ofertes
    - v. El proveïdor adjudicat no està donat d'alta a la BDD de tercers
    - vi. El tipus de contracte menor és d'obres

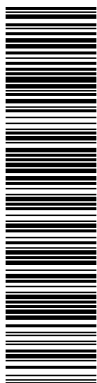
DOCUMENT Annex: ANNEX 1	IDENTIFICADORS País: CAT, Institució: DDGI, Codi UACG: Organització i RRHH Corporatiu / 012, Núm. expedient: 1760, Codi Classificació: G020700, Any expedient: 2019
ALTRES DADES Codi per a validació: RHAPS-O8LCS-PTYC1 Data d'emissió: 30 de Setembre de 2024 a les 13:43:27 Pàgina 13 de 16	SIGNATURES  ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1422622 RHAPS-O8LCS-PTYC1 3157925014A0DAE03D45BF659239083971BC8AD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://www.ddgi.cat/verificador

- vii. La facturació es fa cada trimestre durant nou mesos (23)
- b. Enumera la llista dels documents de la pregunta anterior
  - 1 Informe tècnic
  - 1 Quadre de característiques
  - 4 ofertes
  - 1 relació d'ofertes
  - 1 informe d'adjudicació
  - 1 alta de creditor
  - 1 declaració responsable
  - 1 certificat comptable
  - 1 projecte
  - 1 memòria
  - 1 informe de supervisió
  - 1 informe-proposta
  - 1 decret de contractació menor
  - 1 notificació
  - 3 factures
  - 3 documents O
- c. Quants camins possibles conté el BPM?  $(2*2*2*2*3)+2=50$
- d. Quants circuits de repetició (bucles) detectes al BPM? (1)
- e. S'està tramitant un expedient que segueix aquest procediment i es troba a la tasca de "generar informe proposta de justificació (resolució)". Es detecta que s'han equivocat amb l'import del certificat comptable del límit d'import per proveïdor. Quines accions s'haurien de fer per posicionar l'expedient a la tasca que permeti fer la oportuna correcció? Has de tenir en compte que l'administrador del sistema pot cancel·lar tasques del procediment i engegar qualsevol tasca per a posicionar-la dins el procés  
(cancel·lat tasca de generar, executar tasca d'aportar el certificat)
- 3) Aplica les següents millores al diagrama de la figura 1.
  - a. Un cop aprovat l'informe-proposta cal que l'expedient verifiqui comptablement.

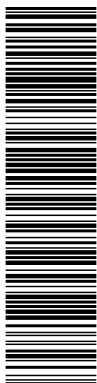
DOCUMENT Annex: <b>ANNEX 1</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>DDGI</b> , Codi UACG: <b>Organització i RRHH Corporatiu / 012</b> , Núm. expedient: <b>1760</b> , Codi Classificació: <b>G020700</b> , Any expedient: <b>2019</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>RHAPS-O8LCS-PTYC1</b> Data d'emissió: <b>30 de Setembre de 2024 a les 13:43:27</b> Pàgina <b>14 de 16</b>	SIGNATURES  ESTAT <b>NO REQUEREIX SIGNATURES</b>



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1422622 RHAPS-O8LCS-PTYC1 3157925014A0DAE003D45BF659239083971BC8AD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>

- b. Un cop feta la revisió de l'import màxim a l'aplicació comptable de SicalWin, caldrà generar el document comptable RC (Reserva de Crèdit).
- c. Els tipus de contractes menors "Subministres i serveis" passen a estar separats i tenir una branca individual cadascun. Els serveis aniran a la tasca de "generar l'informe-proposta de justificació (resolució)"; en canvi els subministres hauran d'aportar una memòria de preus de l'últim exercici i un certificat de qualitat dels subministres a contractar.
- d. Quan un expedient té un resultat de verificació negativa caldrà crear un arbre de decisió que permeti fer qualsevol d'aquestes accions; de forma individual o segons indiqui l'informe de verificació negativa.
  - a. Generar un nou informe-proposta de justificació
  - b. Generar un decret de rectificació
  - c. Anul·lar l'operació comptable i tornar a generar una de nova sense modificar el tipus de contracte.

DOCUMENT Annex: <b>ANNEX 1</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>DDGI</b> , Codi UACG: <b>Organització i RRHH Corporatiu / 012</b> , Núm. expedient: <b>1760</b> , Codi Classificació: <b>G020700</b> , Any expedient: <b>2019</b>
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>RHAPS-O8LCS-PTYC1</b> Data d'emissió: <b>30 de Setembre de 2024 a les 13:43:27</b> Pàgina <b>15 de 16</b>	SIGNATURES  ESTAT <b>NO REQUEREIX SIGNATURES</b>



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1422622 RHAPS-O8LCS-PTYC1 3157925014A0DAE003D45BF659239083971BC8AD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>

## ENTREVISTA

### TREBALL EN EQUIP

- Capacitat d'adaptació als canvis
- Tècniques i hàbits per compartir coneixement
- Crear propostes conjuntament
- Acceptar propostes
- Com es prenen les decisions a l'equip?
- Coordinació amb els companys
- Com aprens dels teus companys?

### GESTIÓ DE CONFLICTES

- Relacions interpersonals per evitar i resoldre conflictes
- Empatia
- Gestionar acords i normes
- Com es resolen les situacions de tensió a l'equip?
- Seguretat personal

### PENSAMENT CRÍTIC

- Plantejar situacions raonadament
- Com es resolen els problemes?
- Resoldre problemes de manera independent
- Com t'informes de l'actualitat de la teva especialitat? Com aprens?
- Detectar origen de situacions recurrents

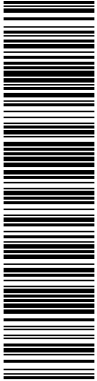
### ORGANITZACIÓ I ENFOC A RESULTATS

- Planificar segons prioritats
- Maximització de productivitat
- Planificar segons resultats
- Preparació i documentació de tasques
- Properament t'incorpores a treballar a l'equip de suport. Digues tres accions que podria fer la DdGi per a facilitar el teu aprenentatge i reduir el temps

### COMUNICACIÓ

- Saber comunicar de forma adequada els missatges a transmetre

DOCUMENT Annex: <b>ANNEX 1</b>	IDENTIFICADORS País: <b>CAT</b> , Institució: <b>DDGI</b> , Codi UACG: <b>Organització i RRHH Corporatiu / 012</b> , Núm. expedient: <b>1760</b> , Codi Classificació: <b>G020700</b> , Any expedient: <b>2019</b>	
ALTRES DADES Codi per a validació: <b>RHAPS-O8LCS-PTYC1</b> Data d'emissió: <b>30 de Setembre de 2024 a les 13:43:27</b> Pàgina <b>16 de 16</b>	SIGNATURES	ESTAT <b>NO REQUEREIX SIGNATURES</b>



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 1422622 RHAPS-O8LCS-PTYC1 3157925014A0DAE003D45BF659239083971BC8AD) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: <http://www.ddgi.cat/verificador>

- Tenir criteri gràfic
- Saber estructura contingut

PENSAMENT CREATIU

- Proposar solucions alternatives a problemes recurrents
- Veure les oportunitats davant les crisis
- Quines coses et frustren o et generen impaciència?
-