

PROCÉS SELECTIU CONVOCATÒRIA DE CONCURS-OPOSICIÓ PER
A L'ACCÉS A L'ESCALA DE GESTIÓ
GRUP DE CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL A
(SUBGRUP A2)

CONV. P04/2021

PRIMERA PROVA // SEGON EXERCICI

SUPÒSITS PRÀCTICS COMPETÈNCIES PERSONALS

D'acord amb les bases de la convocatòria aquest segon exercici consisteix a desenvolupar per escrit **quatre supòsits pràctics de resposta breu (màxim 10 línies per supòsit)** relacionats amb les competències personals dels temes del 71 al 76 del temari de la convocatòria previst en la base 2.2.

El temps per fer aquest exercici serà de **45 minuts**.

La qualificació de l'exercici és de **0 a 50 punts**. **Tots els supòsits pràctics tenen el mateix valor.**

IMPORTANT

Recordeu que l'exercici és anònim i que no es pot signar amb el vostre nom i cognoms

29.06.2021
CAMPUS DE POBLENOU

SUPÒSIT PRÀCTIC 1

Formeu part de l'equip de persones que treballeu en el projecte de la perspectiva de gènere en la docència. Fa unes setmanes que aneu de bòlit i teniu diferents temes urgents que heu de fer avui. Acabeu de veure a l'agenda que demà s'ha de presentar l'informe de les actuacions. No arribeu a temps!! Preneu la decisió de demanar-li al Marcos (forma part de l'equip del projecte) que prepari ell l'informe.

Tenint en compte els conceptes i valors necessaris per exercir la influència, quins aspectes tindríeu en compte alhora de demanar-li al Marcos que elabori l'informe?

SUPÒSIT PRÀCTIC 2

Ens trobem davant un equip en el qual podem observar les següents pautes de comportament:

- Tots els membres mostren una profunda connexió amb el sentit de la seva feina amb relació a l'impacte que té envers els usuaris receptors dels seus serveis. Són una peça clau i en són conscients. A més a més, les relacions personals són bones pels molts anys que han estat compartint junts.
- Tots mostren expertesa en la seva àrea d'especialització fruit de l'experiència d'anys i coneixement tècnic en les seves àrees de responsabilitat. Aquest fet provoca rigidesa davant els canvis que venen exigits per les noves tecnologies i legislacions així com la voluntat de millora d'alguns processos per part de la cap de l'àrea. A la vegada els fa recelosos de la feina dels companys i companyes, ja que històricament sempre han estat focalitzats en el seu àmbit. Per aquesta raó, la cap de l'àrea, en els últims anys ha preferit despatxar de manera individual amb cadascun d'ells per resoldre des de dalt els moments de tensió entre ells i així, no pertorbar les bones relacions existents.

Estan presents les característiques clau d'un equip de treball? Raoneu la resposta

SUPÒSIT PRÀCTIC 3

L'any 2011, el president Obama, promulga un decret per a la "Racionalització de la prestació de serveis i millorar el servei al client". En aquest s'assenyala, de forma més específica, l'atenció que s'ha de donar al client del sector públic:

"Quan els nord-americans necessiten informació i serveis de govern, aquests, han de ser capaços de:

- Trobar fàcilment informació rellevant, precisa i al dia;
- Comprendre la informació la primera vegada que la llegeixin;
- Completar les tasques comunes de manera eficient;

- Obtenir la mateixa resposta si utilitzen la web, telèfon, correu electrònic, xat en viu, llegir un fulletó o visitin en persona l'oficina governamental;
- Proporcionar retro-informació i idees i escoltar;
- Accedir a la informació necessària, si tenen una discapacitat o no entenen l'anglès."

Quines expectatives generals de l'usuari es volen satisfer amb aquest decret?

SUPÒSIT PRÀCTIC 4

S'acaba d'incorporar una persona nova a l'equip. El cap de la unitat us ha demanat de fer un projecte conjuntament amb una altra companya i aquesta persona de nova incorporació. A les primeres dues reunions aquesta companya nova ha entrat a la sala i s'ha situat al mateix lloc. Al final de la taula. No ha dit res, us ha mirat molt poc als ulls i contínuament mira els seus papers.

Quins principis o axiomes de la comunicació estan més presents en aquesta situació i què hem de tenir en compte per gestionar-la?