

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

SEGONA PROVA

SUPÒSITS PRÀCTICS PROFESSIONALS

D'acord amb les bases de la convocatòria aquesta segona prova consisteix a desenvolupar per escrit dos supòsits pràctics professionals relatius a les funcions i competències pròpies de l'escala objecte de la convocatòria i basats en els temes de l'1 al 76 del temari de la convocatòria previst en la base 2.2.

Per valorar aquesta prova es tenen en compte els coneixements dels temes indicats i, específicament, les habilitats i competències professionals relacionades amb l'anàlisi, la definició i la detecció de problemes, la planificació i l'organització del treball i del temps, així com la qualitat de l'expressió i la presentació.

Per fer aquesta prova, les persones candidates disposaran d'equipament informàtic sense connexió a Internet.

El temps per fer aquesta prova serà de **90 minuts**.

La qualificació de la prova és de **0 a 40 punts**. La puntuació mínima per superar la prova és de 20 punts entre els dos supòsits pràctics.

IMPORTANT

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

SUPÒSIT PRÀCTIC 1

Imagieu que teniu un problema plantejat de la següent manera:

En els darrers tres mesos s'ha incrementat un 32%, respecte al mateix període de l'any passat, el nombre d'incidències en la connexió a les aules globals de les assignatures de primer curs de grau. El 80% de les incidències passen els dilluns, entre les 16.00h i les 20.00h. El 95% dels estudiants que han tingut incidències són estudiants de primer curs que han matriculat les assignatures per primer cop.

S'ha fet una anàlisi de causes, que són les següents:

- A les hores en què passen les incidències (entre les 16.00 h i les 20.00 h dels dilluns a la tarda), hi ha un increment general de connexions a les aules globals.
- El 95% de les incidències corresponen a assignatures de primer curs de dos estudis, en concret, del grau en Humanitats i del grau en Global Studies. La matrícula d'alguns estudiants de primer curs de la Facultat d'Humanitats es va haver de fer manualment per problemes de càrrega del fitxer de preinscripció universitària.
- Tots els dilluns, entre les 15.00 h i les 23.00 h, es duen a terme tasques de manteniments dels servidors de la universitat.
- Més del 70% de la bibliografia d'algunes assignatures de primer curs d'Humanitats i Global Studies no està disponible per a préstec i la secretaria dels estudis ha donat instruccions als professors de què han de penjar els llibres no disponibles a les aules globals de les seves assignatures.
- Fa temps que l'informàtic responsable de les aules globals va fer un informe demanant l'actualització de l'aplicació informàtica, però el seu cap no ha prioritzat l'adquisició de l'actualització.
- Alguns estudiants s'han queixat que el manual per accedir a les aules globals és difícil d'entendre i han de fer molts intents per poder accedir-hi.

Conèixer les causes d'un problema, ens permet prendre diferents accions encaminades a solucionar la situació.

Redacteu les possibles solucions que se'n deriven del problema plantejat i classifiqueu-les segons si són adaptatives, interines o correctives. Justifiqueu la vostra resposta.

SUPÒSIT PRÀCTIC 2

La Núria és la coordinadora per implementar el nou Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) a la teva unitat. Ha definit els objectius següents, però té dubtes sobre si estan ben redactats. Podeu ajudar la Núria?

- 1. Indiqueu quins dels objectius del projecte que coordina la Núria estan correctament redactats i expliqueu el perquè:**
 - Aconseguir que el 90% de les consultes i incidències de la unitat arribin a través del CAU durant el curs 2021-2022

- Aconseguir que el 90% dels CAUs que es rebin a la unitat es resolguin abans de 3 dies a partir del gener del 2022.
 - Potenciar l'ús de la base de coneixement del CAU.
 - Augmentar les consultes dels usuaris externs.
- 2. Redacteu dos objectius més que es podria plantejar la Núria en el seu projecte.**
 - 3. Prepareu el diagrama de Gantt del projecte d'implantació de dos dels objectius.**