



INSTITUTO ARAGONES DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
Entrada 11/11/2024

Proceso selectivo de Personal de Servicios Auxiliares convocado por Resolución de 21 de marzo de 2024, del Director General de la Función Pública, BOA número 63 de 1 de abril. Ofertas acumuladas de 2018 a 2022.



2º ejercicio de las pruebas selectivas para ingreso como personal laboral fijo de la categoría profesional de Personal de Servicios Auxiliares de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón convocadas por Resolución de 21 de marzo de 2024, del Director General de la Función Pública (BOA número 63 de 1 de abril).



### Supuesto práctico número 1

Doña Ángela Bueno, trabaja como Personal de Servicios Auxiliares en un Instituto de Educación Secundaria en el casco histórico de Teruel.

El Instituto, tiene cuatro puertas de entrada cuyo control de accesos corresponde al Personal de Servicios Auxiliares (en adelante PSA) en distintos tramos horarios:

El horario de acceso al edificio por la puerta 1 es: los alumnos del centro de 08:30 a 09:00 y para personal del centro de 17:00 a 20:00.

El horario de acceso al edificio por la puerta 2 es: el personal del centro de 07:30 a 16:30.

El horario de acceso al edificio por la puerta 3 es: padres con cita previa de 10:00 a 11:00 y visitas de 10:00 a 14:00.

El horario de acceso al edificio por la puerta 4 es: reparto comercial y cartero de 10:00 a 12:00.

Según las normas del centro, aprobadas por el Consejo Escolar, los alumnos que lleguen entre las 09:00 y las 09:30 deben pasar por conserjería donde se anotará la falta de puntualidad. Si un alumno llega más tarde de las 09:30 no podrá entrar ya que la puerta a partir de esa hora permanecerá cerrada. Los alumnos que lleguen tarde, pero adjunten un justificante debidamente acreditado podrán entrar al centro a cualquier hora.

Un alumno ha sufrido un desmayo y el director le pide a Ángela que llame por teléfono para que reciba asistencia sanitaria. Una ambulancia traslada al hospital público más cercano al alumno afectado.

El director del centro entrega en conserjería todos los lunes a primera hora el cuadro horario de la semana donde se reflejan las reuniones, tutorías y clases del claustro, siendo el de esta semana el siguiente:

Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
7:00 – 8:00	REUNION PROFESORES AULA POLIVALENTE	REUNION PROFESORES AULA POLIVALENTE			
8:00 – 9:00	CLASES	CLASES	CLASES	CLASES	CLASES
9:00 – 10:00	CLASES	CLASES	CLASES	CLASES	CLASES
10:00 – 11:00	LUCIA TUTORIA PADRES AULA 3	LUCAS TUTORIA PADRES seminario 2	ANA TUTORIA PADRES AULA 2	DIRECTOR REUNION COMERCIAL EN SU DESPACHO	PEDRO TUTORIA PADRES AULA 3
11:00 – 12:00	CLASES	CLASES	CLASES	CLASES	CLASES
12:00 – 13:00	CLASES	CLASES	CLASES	CLASES	CLASES
13:00 – 14:00	PELICULA SALON DE ACTOS	PELICULA SALON DE ACTOS			

A tenor de estas indicaciones responda a las siguientes cuestiones que se le plantean:



- 1.- Relativo al control de accesos, ¿por qué puerta debe acceder el profesorado a las 08:00 horas?  
A Puerta 1.  
B Puerta 2.  
C Puerta 3.  
D Puerta 4.
- 2.- Relativo al control de accesos, ¿por qué puerta debe entrar el cartero que llega a las 11:00 horas?  
A Puerta 1.  
B Puerta 2.  
C Puerta 3.  
D Puerta 4.
- 3.- El director, pregunta a Ángela a qué hora es la reunión que tiene con un comercial en su despacho el miércoles.  
A De 09:00 a 10:00.  
B De 10:00 a 11:00.  
C De 12:00 a 13:00.  
D No tiene reunión.
- 4.- Teniendo en cuenta que un comercial tiene consideración de visita, ¿por qué puerta tendrá que acceder al centro?  
A Puerta 1 de 17:00 a 20:00 horas.  
B Puerta 2 de 07:30 a 16:30 horas.  
C Puerta 3 de 10:00 a 14:00 horas.  
D Puerta 4 de 10:00 a 12:00 horas.
- 5.- Los jueves de 07:00 a 08:00 horas, ¿dónde se encuentran los profesores?  
A Aún no han llegado.  
B En el aula polivalente.  
C En el salón de actos.  
D En clase.
- 6.- ¿En qué aula y a qué hora tiene tutoría la profesora Ana el miércoles?  
A Aula 3, de 10:00 a 11:00 horas.  
B Aula 1, de 11:00 a 12:00 horas.  
C Aula 2, de 10:00 a 11:00 horas.  
D Seminario 2, de 10:00 a 11:00 horas.
- 7.- Un alumno llega a las 9:15 horas, ¿qué debe hacer Ángela que se encuentra en la conserjería?  
A El alumno ya no puede entrar a esa hora.  
B Dejarlo pasar y anotar la incidencia.  
C El alumno no puede entrar a esa hora a no ser que tenga justificante debidamente acreditado.  
D Dejarlo pasar, a esa hora puede pasar sin hacer nada más.
- 8.- Relativo al control de accesos, ¿por qué puerta podrá entrar un padre con cita previa a las 10:00 de la mañana?  
A Puerta 1.  
B Puerta 2.  
C Puerta 3.  
D Puerta 4.
- 9.- De los siguientes, ¿a qué número de teléfono llamará Ángela para que el alumno reciba asistencia médica especializada y de calidad?  
A 091.  
B 061.  
C 010.  
D 062.



- 10.- De los siguientes, ¿a qué hospital trasladarán a la alumna víctima del desmayo?
- A Ernest Lluch.
  - B Obispo Polanco.
  - C Miguel Servet.
  - D San Jorge.

### Supuesto práctico número 2

Julia, Sandra y Luis preparaban oposiciones y los tres han superado las pruebas de acceso como personal laboral del Gobierno de Aragón.

Julia ha obtenido plaza en una guardería pública en Calatayud como Personal de Servicios Auxiliares, Sandra ha obtenido plaza como Auxiliar de Laboratorio en el hospital de la misma localidad y Luis como Personal de Servicios Auxiliares en el Museo de Zaragoza.

Responda a las siguientes preguntas relacionadas con las personas y situaciones descritas en el supuesto práctico:

- 11.- De las siguientes, señale la opción correcta según el Departamento al que está adscrita la plaza obtenida:
- A Sandra al Departamento de Sanidad y Bienestar Social.
  - B Julia al Departamento de Educación, Cultura y Patrimonio.
  - C Luis y Julia al Departamento de Educación, Cultura y Deporte.
  - D Luis al Departamento de Cultura y Patrimonio.
- 12.- El edificio de la guardería donde va a trabajar Julia no cuenta con personal de mantenimiento, la directora le encomienda una serie de tareas, para realizar a lo largo del mes, ¿cuál de estas tareas NO correspondería con su categoría profesional?
- A Organizar las mesas y sillas de las aulas.
  - B Cambiar dos fluorescentes del pasillos que están fundidos.
  - C Cuidar a los niños cuando estén en el recreo.
  - D Cortar el césped del pequeño jardín de la entrada.
- 13.- Por su categoría profesional, ¿a qué Grupo y Nivel pertenece Sandra?
- A Grupo E, Nivel 16.
  - B Grupo D, Nivel 16.
  - C Grupo C, Nivel 14.
  - D Grupo D, Nivel 14.
- 14.- La directora le pide a Julia que fotocopie las normas de funcionamiento de la guardería para entregar a los padres (hay que entregar un juego por niño), son 6 hojas en DIN A4 a una cara. Con el fin de ahorrar papel, le pide que haga las fotocopias a doble cara y que, además, cada cara fotocopiada contenga dos páginas de las normas. Hay 58 niños en la guardería. ¿Cuántas hojas le entregará a la directora?
- A 348.
  - B 174.
  - C 116.
  - D 232.
- 15.- El director del Museo le asigna distintas tareas a Luis, ¿cuál NO está dentro de sus funciones como Personal de Servicios Auxiliares?
- A El apagado de luces y sistema de calefacción al cierre del museo.
  - B La orientación a los usuarios para poder acceder a las diferentes salas.
  - C La expedición y posterior cobro de tickets.
  - D Explicar las características técnicas de la exposición permanente.



### Supuesto práctico número 3

Juan, María y Mario prestan servicio como Personal de Servicios Auxiliares (en adelante PSA), en un Instituto de Educación Secundaria del Gobierno de Aragón.

Los tres, además de las funciones propias de sus puestos, forman parte del Comité de Empresa representando a una misma sección sindical.

María fue designada Delegada de Igualdad.

Por otra parte, Pilar que trabaja como Personal Especializado en Servicios Domésticos (en adelante PESD) en el mismo centro, es Delegada Sindical y Miguel actúa como asesor en las reuniones con la Dirección del Centro.

El Instituto cuenta con dos PESD, la mencionada Pilar con una antigüedad de 15 años en el puesto y Federico que cuenta con una antigüedad de 20 años.

La pasada semana, el centro llevó a cabo una reestructuración de la plantilla por motivos organizativos, trasladando de forma temporal a Federico a otro centro del mismo Departamento, siendo éste autorizado por la Dirección Provincial. Una vez realizado el traslado del trabajador, el instituto informó convenientemente a los representantes legales de los trabajadores.

En la actualidad se está negociando un nuevo Convenio Colectivo y la representación legal de los trabajadores ha convocado una asamblea extraordinaria para informar sobre la marcha de la negociación.

Responda a las siguientes preguntas relacionadas con las personas y situaciones descritas en el supuesto práctico:

16.- A efectos de lo dispuesto en el Convenio Colectivo para el Personal Laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, ¿qué personas de las mencionadas son consideradas representantes legales de los trabajadores?

- A Juan, María, Mario y Pilar.
- B María, Pilar y Miguel.
- C Juan, María, Mario y Miguel.
- D Juan, María, Mario, Pilar y Miguel.

17.- ¿Por quién ha sido elegida Pilar como representante legal de los trabajadores?

- A Por los trabajadores y trabajadoras que participaron en las últimas elecciones.
- B Por las secciones sindicales que concurrieron a las últimas elecciones.
- C Por la afiliación a su sección sindical.
- D Por los miembros del Comité de Empresa.

18.- Al objeto de facilitar el ejercicio de sus derechos y deberes, ¿con cuál de los siguientes medios NO es obligatorio que cuente el Comité de Empresa y Delegados y Delegadas de Personal?

- A De un local adecuado.
- B Acceso a medios de reproducción documental.
- C Espacio en el portal web del centro.
- D Dietas y gastos de viaje que originen los desplazamientos de la representación legal de los trabajadores y trabajadoras.

19.- La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, informará al Comité de Empresa sobre la evolución probable del empleo:

- A Mensualmente.
- B Trimestralmente.
- C Semestralmente.
- D Anualmente.



20.- ¿Dónde deben entregar comunicación de la convocatoria de la asamblea, además de a los responsables del centro?

- A En el Registro de la Dirección General Competente en materia de Función Pública.
- B En la Dirección General de Trabajo.
- C En las sedes de las Organización Sindicales con representación.
- D En la Inspección de Trabajo.

21.- Sabiendo que ni Pilar ni Federico se presentaron voluntarios para el traslado, ¿es correcta la actuación del Centro al ejecutar el traslado de Federico?

- A No, Federico tiene prioridad para no ser trasladado por tener mayor antigüedad.
- B Sí, Pilar tiene prioridad para no ser trasladada por ser Delegada Sindical de la Empresa.
- C Sí, el Responsable de Personal decide el trabajador que se traslada.
- D No, el traslado ha de tener carácter voluntario en todo caso.

#### **Supuesto práctico número 4**

Pilar trabaja en un Instituto de Educación Secundaria como Personal de Servicios Auxiliares (en adelante PSA).

Tras diez años trabajando en el centro en el que a diario realiza numerosas fotocopias (listados de alumnos, exámenes, material de apoyo para el alumnado, profesorado, administración del centro etc....) por lo que domina perfectamente el funcionamiento de la máquina, así como los formatos de papel que se manejan.

Responda a las siguientes cuestiones relacionadas con las normas, los formatos y las medidas de papel por las que se le pregunta a continuación:

22.- El estándar DIN empleado para determinar los diseños, tamaños y formatos que deben seguirse durante la fabricación del papel, adoptado por la mayoría de los organismos de normalización nacionales de Europa se denomina:

- A DIN 476.
- B DIN 467.
- C DIN 456.
- D DIN 465.

23.- La norma a la que se refiere la pregunta anterior, establece que el formato de referencia del papel debe estar basado en la serie A0 (área 0) y que este debe abarcar una superficie de:

- A 1,10 metros cuadrados.
- B 0,50 metros cuadrados.
- C 0,90 metros cuadrados.
- D 1 metro cuadrado.

24.- Con el formato de referencia (A0) se consigue mantener una relación ideal entre los formatos existentes, ya que, al cortarse siempre en la misma proporción da lugar a una nueva medida (A1) y así sucesivamente. ¿De qué proporción se trata?

- A De un quinto.
- B De un tercio.
- C De la mitad.
- D De un octavo.

25.- Si Pilar sabe que el formato A5 mide 148x210 mm, ¿cuánto mide el formato A7 en mm?

- A 210x148.
- B 105x74.
- C 148x74.
- D 148x105.



26.- Un profesor pregunta a Pilar que cuáles son las medidas en mm del formato A2 (indique la respuesta correcta):

- A 420x297.
- B 594x420.
- C 297x210.
- D 841x594.

27.- ¿Cuántas hojas DIN A3 necesitaría Pilar para completar/formar una DIN A0?

- A 4.
- B 8.
- C 12.
- D 16.

28.- Un profesor le pregunta a Pilar cuánto mide el formato DIN A -1 (A menos uno) en mm, ¿qué le contestaría para que su respuesta fuera correcta?

- A 1682x1189 mm.
- B 1261x1189 mm.
- C 1783x1189 mm.
- D No existe ese formato.

### Supuesto práctico número 5

En un Centro de personas mayores del Gobierno de Aragón, prestan servicios como Personal de Servicios Auxiliares (en adelante PSA), seis personas que desarrollan su actividad con carácter permanente durante las 24 horas del día con turnos de trabajo de tres tramos.

Juan, uno de los trabajadores PSA ha tenido tres faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo, de manera que el compañero al que tenía que relevar ha tenido que irse más tarde de lo que le correspondía.

Otro PSA, David, ha faltado al trabajo sin justificar tres días durante un mes.

Responda a las siguientes preguntas relacionadas con las personas y situaciones descritas en el supuesto práctico:

29.- ¿Cómo se denomina la jornada laboral que prestan estas personas en el Centro según se describe en el supuesto práctico?

- A Jornada laboral ponderada.
- B Jornada laboral extraordinaria.
- C Jornada laboral continuada.
- D Jornada laboral irregular.

30.- ¿De cuántas horas será la jornada laboral semanal de las personas que trabajan en el centro como Personal de Servicios Auxiliares del supuesto práctico?

- A 35.
- B 37.
- C 37,5.
- D 38.

31.- ¿Recibirán algún complemento en sus retribuciones las personas trabajadoras como Personal de Servicios Auxiliares según el desempeño de los puestos al que hace referencia el supuesto?

- A Sí, el complemento de puesto de trabajo cualificado.
- B Sí, el complemento de cantidad o calidad de trabajo.
- C Sí, el de especial dedicación.
- D Sí, el de puesto de trabajo.



- 32.- ¿Qué tipo de falta disciplinaria es la falta de puntualidad en el trabajo que se describe en el supuesto práctico?
- A Leve.
  - B Grave.
  - C Muy grave.
  - D Es sólo una amonestación.
- 33.- ¿Qué tipo de falta disciplinaria es la ausencia al trabajo sin justificar en el periodo de un mes de David?
- A Leve.
  - B Grave.
  - C Muy grave.
  - D No es una falta es una sanción.
- 34.- ¿Se puede descontar a David de su salario la parte proporcional de los días no trabajados sin justificar, a los que se hace referencia en el enunciado del supuesto?
- A Sí, sin perjuicio de las sanciones previstas en el Convenio colectivo para el personal laboral de la administración.
  - B No, si se le aplica una sanción.
  - C No, si recupera el tiempo no trabajado.
  - D Sí, se le descontará de la paga extra siguiente a cobrar.
- 35.- Los casos que se produzcan sobre las ausencias injustificadas de personas al puesto de trabajo, ¿deben ser informadas según el convenio actual para el personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón?
- A Sí, bimestralmente a los representantes de las personas trabajadoras.
  - B Sí, anualmente a la comisión paritaria.
  - C Sí, mensualmente a la comisión paritaria.
  - D Sí, trimestralmente a los representantes de las personas trabajadoras.
- 36.- Según el actual convenio para el personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón ¿quiénes son los representantes legales del personal?
- A La sección de personal de los Sindicatos.
  - B La sección de personal del Comité de Empresa y las organizaciones sindicales.
  - C La Mesa Sectorial de la Administración General y las organizaciones sindicales con representación en la mesa.
  - D Los miembros de los Comités de Empresa, Delegados de Personal y Sindicales.
- 37.- En el Centro de trabajo queda vacante el puesto de Telefonista-recepcionista, y hasta su cobertura se encomienda a uno de los PSA el desempeño del puesto. Indique cuál de las siguientes NO es correcta:
- A La atribución del desempeño del puesto no podrá ser superior a seis meses de duración en el plazo de un año.
  - B La atribución del desempeño del puesto no podrá ser superior a ocho meses de duración en el plazo de dos años.
  - C Durante el desempeño del puesto recibirá el complemento de igualdad retributiva.
  - D La encomienda por tiempo superior a un mes deberá comunicarse a la Dirección General competente en materia de Función Pública.



### Supuesto práctico número 6

Paco, Carmen, Luisa y Lucas trabajan como Personal de Servicios Auxiliares en los Servicios Centrales del Departamento de Sanidad de Zaragoza, donde prestan servicios de lunes a viernes.

Paco es interino y tiene dos años de antigüedad total en la administración. El próximo viernes 8 de noviembre, se va a inscribir en el Registro de parejas estables no casadas y su sobrina se casa en agosto.

Carmen es personal fijo y tiene una antigüedad de un año y un mes en total en la administración de forma continuada. Hoy Carmen no ha acudido al centro de trabajo ya que ha fallecido su marido y solicitará el permiso correspondiente.

Luisa es interina y lleva trabajando 3 años en este puesto siendo este su único trabajo en la administración, quiere solicitar un día por asuntos particulares esta semana y se va a cambiar de domicilio el martes 5 de noviembre.

Lucas tiene 30 años de servicios en la administración que le acaban de ser reconocidos, se ha divorciado y solicita el permiso por este motivo.

Cuando termine su permiso por boda, Paco está pensando en solicitar una excedencia voluntaria por interés particular y Carmen le comenta que ella también está interesada en solicitar el mismo tipo de excedencia.

Un usuario que está disconforme con la gestión que ha ido a realizar, se muestra muy irritado, pierde los nervios y carga contra Paco levantando la voz y mostrándose fuera de sí.

Responda las siguientes preguntas relacionadas con las personas y situaciones descritas en el supuesto práctico:

38.- Según el actual convenio colectivo para el personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, ¿cuántos días de permiso le corresponden a Carmen por el fallecimiento de su cónyuge?

- A Cuatro días.
- B Seis días.
- C Cinco días.
- D Tres días.

39.- Según el actual convenio colectivo para el personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, ¿cuántos días de permiso le corresponden a Luisa por cambio de domicilio acreditado?

- A Un día.
- B Dos días.
- C Tres días.
- D Cuatro días.

40.- Teniendo en cuenta que no hay ningún día festivo en esta semana y que el martes ya no trabaja por el permiso de cambio de domicilio, ¿qué día tendrá que incorporarse al puesto de trabajo Luisa?

- A El 6 miércoles.
- B El 7 jueves.
- C El 8 viernes.
- D El 11 lunes.



- 41.- Según el actual convenio colectivo para el personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, ¿cuántos días de permiso le corresponden a Paco por inscripción en el Registro de parejas estables no casadas?
- A Por el tiempo indispensable, esta inscripción no está contemplada como permiso por matrimonio.
  - B 20 días laborables.
  - C 15 días laborables.
  - D 15 días naturales.
- 42.- ¿A qué departamento del Gobierno de Aragón irá Paco a inscribirse en el Registro de parejas estables no casadas en Zaragoza?
- A Departamento de Bienestar Social y Familia.
  - B Departamento de Familia, Infancia y Natalidad.
  - C Departamento de Servicios Sociales y Familia.
  - D Departamento de Familia, Servicios Sociales e Igualdad.
- 43.- Según el actual convenio colectivo para el personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, ¿cuántos días de permiso le corresponden a Paco por la boda de su sobrina?
- A Uno.
  - B Dos.
  - C Tres.
  - D Ninguno.
- 44.- Según el actual convenio colectivo para el personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, ¿con cuánto tiempo como mínimo debe avisar Luisa del permiso por asuntos particulares que quiere solicitar?
- A Previo aviso de dos días laborables.
  - B Previo aviso de un día laborable.
  - C No hace falta que avise siempre que aporte justificante debidamente acreditado.
  - D Previo aviso de tres días laborables.
- 45.- Según el actual convenio colectivo para el personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, acreditados los servicios reconocidos en la Administración, ¿cuántos días de vacaciones anuales puede solicitar Lucas?
- A Veinticinco días hábiles.
  - B Veintiséis días hábiles.
  - C Veintisiete días hábiles.
  - D Veintitrés días hábiles.
- 46.- Según el actual convenio colectivo para el personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, ¿cuándo se hará efectivo el periodo de vacaciones anuales que le corresponde a Lucas?
- A Se hará efectivo el mismo día del cumplimiento de la antigüedad.
  - B Se hará efectivo a partir del día siguiente al del cumplimiento de la antigüedad.
  - C Se hará efectivo desde el 1 de enero del año en curso.
  - D Se hará efectivo desde el 1 de enero del año siguiente al del cumplimiento de la antigüedad.
- 47.- Según el actual convenio colectivo para el personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, ¿alguno de los días del permiso por asuntos particulares se pueden disfrutar en medias jornadas?
- A Si, dos.
  - B No, ninguno.
  - C Si, tres.
  - D Si, cuatro.



48.- Según el actual convenio colectivo para el personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, ¿cómo se efectuará el reintegro de la excedencia voluntaria por interés particular?

- A Solo puede efectuarse mediante la participación en los procesos de movilidad que se convoquen.
- B Solo puede efectuarse mediante reintegro provisional.
- C Bien mediante participación en los procesos de movilidad que se convoquen, o bien mediante un reintegro provisional.
- D En cualquier momento cuando se le solicite por necesidades del servicio.

49.- Todo el personal que se cita en el supuesto que presta atención a la ciudadanía tiene la instrucción de dar una información PRECISA, señale cuál de las opciones NO cumple con esta premisa.

- A No divagar.
- B No irse por las ramas.
- C Utilizar más términos que los estrictamente necesarios.
- D Adaptarse al nivel de la persona con la que les toca hablar.

50.- Según el actual convenio colectivo para el personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, ¿tienen Paco y Carmen derecho a la excedencia voluntaria por interés particular?

- A Los dos tienen derecho.
- B Paco no pero Carmen sí.
- C Ninguno de los dos.
- D Solo si acreditan una prestación de servicios de dos años anteriores a la solicitud.

#### PREGUNTAS DE RESERVA, todas relativas al supuesto 6.

51.- Según el actual convenio colectivo para el personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, ¿en cuánto tiempo será concedido el acceso a la situación de excedencia voluntaria por interés particular?

- A Será concedida en el plazo de 15 días, salvo que las necesidades del servicio, de la efectiva prestación del mismo o de la ausencia de cobertura del puesto de trabajo determinen un plazo para resolución superior.
- B Será concedida en el plazo de 10 días, salvo que las necesidades del servicio, de la efectiva prestación del mismo o de la ausencia de cobertura del puesto de trabajo determinen un plazo para resolución superior.
- C Será concedida en el plazo de un mes, salvo que las necesidades del servicio, de la efectiva prestación del mismo o de la ausencia de cobertura del puesto de trabajo determinen un plazo para resolución superior.
- D Será concedida en el plazo de 5 días, salvo que las necesidades del servicio, de la efectiva prestación del mismo o de la ausencia de cobertura del puesto de trabajo determinen un plazo para resolución superior.

52.- Según el actual convenio colectivo para el personal laboral de la administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, ¿por qué periodo será como mínimo la excedencia voluntaria por interés particular?

- A Un año.
- B Cuatro meses.
- C Dos años.
- D Tres años.

53.- Ante la situación que se le plantea a Paco con el ciudadano irritado, señale de las siguientes la opción correcta:

- A Enfrentarse al usuario para que deponga su actitud.
- B Escuchar.
- C Elevar la voz para que nos atienda.
- D Defender a la administración antes de haber investigado el problema.



54.- Si decimos que Paco utiliza términos lingüísticos conocidos por la persona que le escucha, ¿a qué nos referimos?

- A A que evite el argot o jerga profesional de las administraciones públicas.
- B A que utilice la empatía.
- C A que trate de usted a la persona a la que trata.
- D A que si es pertinente y según las circunstancias, salude estrechando la mano con firmeza y manteniendo la mirada.

55.- Poniendo en práctica la empatía, Paco consigue que la persona hostil se calme y va permitiendo más grado de escucha. Señale cuál de estas frases NO habrá utilizado para conseguirlo:

- A ¿Sabe Vd. de lo que está hablando?, porque eso no es así.
- B Me hago cargo, quizá yo en su caso me sentiría igual.
- C Comprendo que la situación es delicada.
- D Seguro que Vd. tiene motivos para sentirse molesto.