

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

40 PLAZAS OPERARIA/O ESPECIALISTA TURNO LIBRE ORDINARIO Y SISTEMA SELECTIVO DE CONCURSO OPOSICIÓN

26 DE NOVIEMBRE DE 2016 – 17 HORAS.

Conforme a las bases primera apartado 2), sexta y séptima de la convocatoria, la presente prueba constará de dos ejercicios realizados conjuntamente, todos ellos de carácter eliminatorio y de realización obligatoria para superar la oposición.

SEGUNDO EJERCICIO: Consistirá en contestar a seis supuestos teórico-prácticos con cinco preguntas por supuesto, relacionados con las funciones propias de la plaza objeto de la convocatoria y/o con las materias establecidas en el anexo II que se adjunta a las bases. Cada una de las preguntas tendrá tres respuestas alternativas siendo sólo una de ellas la correcta o más correcta de las alternativas propuestas.

En este ejercicio se evaluará la aplicación de los conocimientos teóricos a la resolución de las supuestos prácticos que se planteen y la preparación de los aspirantes en relación a los puestos de trabajo a desempeñar.

Se calificará solamente a los aspirantes que hayan superado el primer ejercicio, de 0 a 30 puntos, siendo preciso alcanzar una nota mínima de 15 puntos para superarlo. Cada respuesta acertada se valorará a razón de 1 punto.

Las respuestas en blanco no penalizarán.

Las respuestas erróneas penalizarán a razón de descontar 0,25 puntos por cada respuesta contestada incorrectamente.

En caso de que el Tribunal acuerde anular alguna pregunta, la puntuación máxima a obtener en el mismo, se reducirá en 1 punto por cada una de las preguntas anuladas. y la nota mínima para superarlo, se reducirá en 1 punto por cada pregunta anulada.

Deberán señalar las respuestas correspondientes a las casillas reseñadas con los números uno al treinta (1 al 30) ambos inclusive, tal y como se les indica en el ejercicio.

El cuestionario deben de llevárselo para conocer las respuestas que han señalado en su examen.

Asimismo, la plantilla de las respuestas provisionales al cuestionario serán expuestas en el Tablón de Anuncios y en la web municipal, disponiendo de un mes para su impugnación desde el día siguiente al de su publicación, conforme a la base quinta apartado 17 de la convocatoria, una vez resueltos los recursos se publicará la plantilla definitiva de respuestas que servirá de base para la calificación definitiva del segundo ejercicio.

SUPUESTOS TEÓRICO-PRÁCTICOS CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO EJERCICIO

CUAL ES LA RESPUESTA CORRECTA O MAS CORRECTA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.

SUPUESTO TEÓRICO-PRÁCTICO NUM. 1(CASILLAS 1 A 5)

Un técnico realiza un informe de daños en el suelo de madera, de un edificio municipal. Concluido el informe, se lo pasa al Operario, proponiéndole varias tareas a realizar para subsanar ciertas anomalías, como el arreglo y sustitución de piezas que conforman el pavimento de madera.

PREGUNTAS:

1.- En la primera habitación con pavimento de parquet de madera oscura, debemos lijar y barnizar una superficie que está estropeada con el uso. La elección es aplicar un acabado al aceite, siendo el principal inconveniente: (deberá contestar en la casilla núm. 1)

- a) Es muy caro.
- b) Su aplicación no es fácil.
- c) Se mancha con cierta facilidad.

2.- Aplicaremos también un preservante, que es un producto químico con el cual se trata a la madera para dotarla de una duración mayor evitando la aparición prematura de hongos y xilófagos. ¿Cuál de estos productos es un preservante? (deberá contestar en la casilla núm. 2)

- a) Creosota.
- b) Barniz.
- c) Tapaporos.

3. Para aplicar los productos, hemos utilizado varias brochas que debemos limpiar con: (deberá contestar en la casilla núm. 3)

- a) Disolvente.
- b) Primero con disolvente y luego con detergente.
- c) Primero con detergente y luego con disolvente.

4. En otra de las habitaciones inspeccionadas se decide aplicar un barniz. Antes de aplicar el barniz debemos aplicar: (deberá contestar en la casilla núm. 4)

- a) Tapaporos.
- b) Pintura antihumedad.
- c) Betún de Judea.

5. Entre mano y mano de los productos que deben aplicarse, es imprescindible lijar la superficie para que desaparezcan las imperfecciones, con un grano: (deberá contestar en la casilla núm. 5)

- a) 120.
- b) 40.
- c) 000.

SUPUESTO TEÓRICO-PRÁCTICO NUM. 2 (CASILLAS 6 A 10)

Se plantea el siguiente ejercicio que versa sobre “la instalación de un andamio para poder disponer de una plataforma de trabajo a 4 metros de altura desde la superficie del terreno”, tal y como consta en el tema 9 de la convocatoria.

Para ello se elige el sistema de “andamio metálico tubular”, preveyéndose esta instalación con cuerpos de andamio con unas dimensiones de 5 metros de longitud, 0,70 metros de anchura y 2 metros de altura; cada cuerpo dispondrá de tres marcos verticales.

PREGUNTAS.-

1.- En primer lugar se verificarán los elementos necesarios, y además de su cantidad y dimensiones, será necesario comprobar: (deberá contestar en la casilla núm. 6)

- a) Que los anclajes de tipologías diferentes que aparezcan son válidos para unirse entre sí.
- b) Que todos los anclajes son iguales porque deben pertenecer al mismo fabricante.
- c) Los anclajes de andamios están homologados, por lo que no es necesario comprobarlos.

2.- La superficie de apoyo no se encuentra completamente a nivel, por lo que será necesario proceder de la siguiente manera: (deberá contestar en la casilla núm. 7)

- a) Se nivelará totalmente la superficie antes de colocar ningún elemento del andamio.
- b) Se colocarán husillos con placa base que quedarán nivelados antes de arrancar con los soportes del andamio.
- c) Se arrancará desde los husillos con placa base la instalación del andamio, nivelando éstos tras la colocación completa del primer cuerpo del andamio.

3.- Cuando las placas base de apoyo del andamio tengan que apoyar sobre terreno granular: (deberá contestar en la casilla núm. 8)

- a) Deberán calzarse con tablonces, sujetándolos con puntas de acero.
- b) Se calzarán con materiales que sean rígidos hincados en el terreno.
- c) Dado que no está permitido la utilización de calces, se construirán apoyos de hormigón o similar.

4.- Una vez concluida la instalación de un cuerpo de andamio, ¿qué operación debe realizarse antes de comenzar la instalación del siguiente? (deberá contestar en la casilla núm. 9)

- a) Se realizará el arriostramiento del cuerpo al paramento vertical.
- b) Se realizará la instalación de las pasarelas horizontales.
- c) Se realizará la colocación del rodapié de la siguiente altura.

5.- ¿Como se rematará la plataforma de trabajo situada a 4 metros de altura? (deberá contestar en la casilla núm. 10)

- a) Con otro cuerpo de andamio sin plataforma superior.
- b) Con barandilla, rodapié y sujección de seguridad de cada trabajador.
- c) Con rodapié y sujección de seguridad de cada trabajador.

SUPUESTO TEÓRICO-PRÁCTICO NUM. 3 (CASILLAS 11 A 15)

Se plantea el siguiente ejercicio que versa sobre “la reparación de una salida de agua existente en la acera de una vía pública”, tal y como consta en los temas 8 y 9 de la convocatoria.

Se indica que la tubería de la red general de abastecimiento de agua potable discurre por el centro de la calzada, y cerca de la salida de agua existe una toma de agua particular, ya que se observa una llave de paso junto a la fachada.

PREGUNTAS.-

1.- Se proporciona el dato de que, tras haberse realizado el correspondiente análisis químico, se ha determinado que el agua que fluye por la acera proviene de la red de abastecimiento de agua potable. ¿Qué es lo primero que habrá de comprobarse antes de acometer la reparación? (deberá contestar en la casilla núm. 11)

- a) Se cerrarán las llaves de la tubería general para comprobar que cesa la fuga.
- b) Se cerrará la llave de paso de la finca para comprobar que la rotura no es interior a la propiedad.
- c) Se cerrarán las llaves de los contadores para evitar que se vacíen las tuberías particulares, y se abrirán bocas de riego en la calle para quitarle presión a la tubería general.

2.- Una vez observado que la rotura se encuentra en el subsuelo de la vía pública se iniciarán los trabajos de demolición de pavimentos y excavaciones. ¿Por dónde se comenzará? (deberá contestar en la casilla núm. 12)

- a) Sobre la llave de paso para poder colocar un tapón en la toma.
- b) Sobre la tubería general en la calzada frente a la llave de paso.
- c) Donde se produzca la mayor salida de agua, para poder localizar su proveniencia.

3.- Se localiza la salida de agua en la tubería de la toma particular, a 1 metro de su derivación de la tubería general de abastecimiento. La tubería de la toma es de hierro, encontrándose en muy mal estado, y observándose en ella un poro por el que sale el agua. ¿Cómo se procederá en la reparación? (deberá contestar en la casilla núm. 13)

- a) Se limará la tubería en torno al poro para poner sobre él un collarín con un tapón.
- b) Se cerrará el grifo de la toma sobre la tubería general para reponer el tramo de tubería afectado.
- c) Se colocará un nuevo collarín con grifo de toma sobre la tubería general para poder restablecer el servicio de abastecimiento al resto de los usuarios afectados.

4. Una vez repuesto completamente el servicio de abastecimiento, incluida la finca afectada, se observa que hay otra rotura de la toma de agua, estando ésta situada justo entre la llave de paso de la finca y la línea de fachada. ¿Qué deberá hacerse? (deberá contestar en la casilla núm. 14)

- a) Cerrar la llave de paso y avisar a los propietarios para que se la arreglen ellos.
- b) Proceder a su reparación, dado que la fuga todavía se encuentra bajo el subsuelo de la vía pública.
- c) Cerrar el grifo de toma avisando a los propietarios, y proceder a las labores de relleno de la zanja en la zona de calzada.

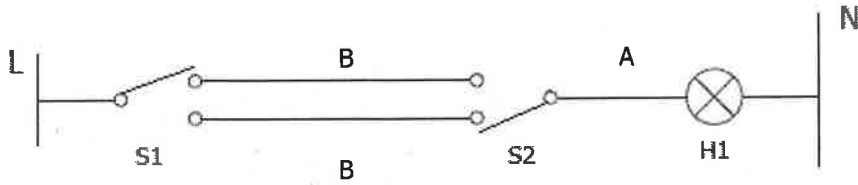
5. Al realizar el relleno de la zanja: (deberá contestar en la casilla núm. 15)

- a) Será obligatorio dejar registrables el grifo de toma y la llave de paso para facilitar futuras intervenciones.
- b) Al tratarse de una toma particular es opción de los propietarios que queden registrables o no tanto grifo de toma como llave de paso.
- c) Es obligatorio que la llave de paso particular junto a la fachada sea registrable.

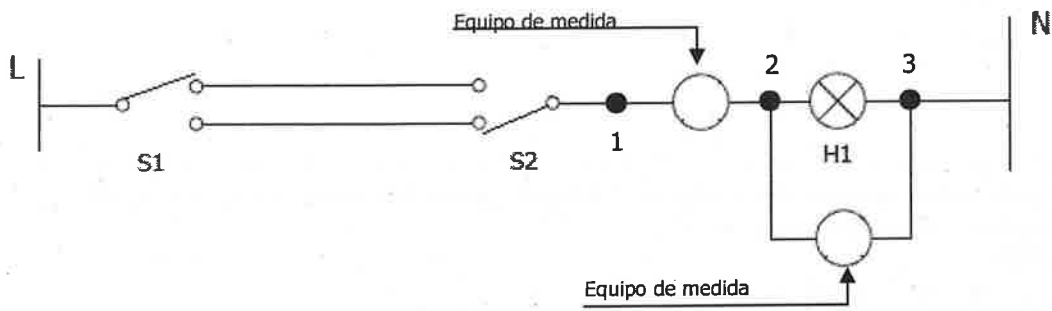
SUPUESTO TEÓRICO-PRÁCTICO NUM. 4 (CASILLAS 16 A 20)

INSTALACIÓN DE UNA LÁMPARA ACCIONADA DESDE DOS PUNTOS

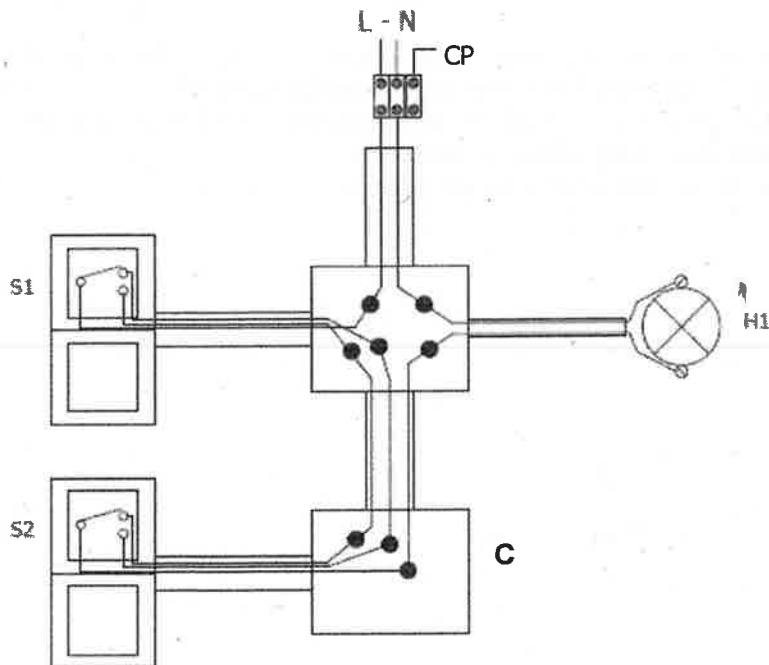
Esquema Teórico o Funcional-1



Esquema Teórico o Funcional-2



Esquema Multifilar



El siguiente esquema representa la instalación de un punto de luz de una vivienda, accionado desde dos puntos distintos. En estos esquemas no se ha dibujado el conductor de protección. Esquemáticamente se han dibujado también las cajas de empalme o derivación. La letra L indica la Fase y la N el Neutro.

PREGUNTAS:

1- En el esquema multifilar, están representados los distintos componentes así como las cajas de derivación donde se realizan las conexiones. Como se designa al componente S1 y S2 (deberá contestar en la casilla núm. 16)

- a) Cruzamiento.
- b) Interruptor doble.
- c) Conmutador .

2- Los dos conductores que unen los dos mecanismos de accionamiento, (identificados en el esquema funcional 1, con la letra B), pueden ser de color: (deberá contestar en la casilla núm. 17)

- a) Marrón o negro .
- b) Estos conductores pueden ser de cualquier otro color.
- c) Ninguna de las dos respuestas es correcta.

3- En esta instalación mostrada, en el Esquema Funcional-1, estando apagada la lámpara H1, que se podría hacer para encenderla: (deberá contestar en la casilla núm. 18)

- a) Nada porque H1 no se encendería nunca .
- b) Accionar S2 .
- c) Conectar el voltímetro entre las bornas L y N.

4- En el montaje indicado en el Esquema Funcional-2, donde se debe conectar el equipo que mide la intensidad del circuito: (deberá contestar en la casilla núm. 19)

- a) Entre los puntos 1 y 2.
- b) Entre los puntos 2 y 3.
- c) Ninguna respuesta de las dos anteriores es válida.

5- En el Esquema Multifilar del montaje de indicado, se podría suprimir la caja de derivación indicada con la letra C: (deberá contestar en la casilla núm. 20)

- a) Si, dependiendo del trazado y longitud, de la canalización en la que se alojan los conductores.
- b) No, esa caja de derivación será siempre necesaria.
- c) Ninguna respuesta de las dos anteriores es válida.

SUPUESTO TEÓRICO-PRÁCTICO NUM. 5 (CASILLAS 21 A 25)

Nos llega un parte de avería con diversos problemas en una zona sanitaria de un edificio de uso público. Al acudir al edificio nos encontramos con una zona de aseos formada por un vestíbulo que da acceso, mediante dos puertas enfrentadas, a dos baterías de aseos (masculino y femenino). En este vestíbulo existe, a dos metros de altura, en la pared, una válvula para el corte del suministro de agua.

PREGUNTAS

1.- En la batería de aseos femeninos, los tres lavabos existentes, desaguan mal. El desagüe de estos elementos está realizado con tubería de PVC que, saliendo de las válvulas de desagüe de cada uno de los lavabos, mediante un codo de 90° se une a un colector visto que, mediante una pieza en T, enlaza con el desagüe existente en la pared. En el suelo, próximo a estos elementos, existe una tapa metálica con un tornillo en su centro. Para resolver el problema: (deberá contestar en la casilla núm. 21)

- a) Tendremos que desmontar todo este sistema de desagüe, ya que existe un tapón en el colector o en la tubería de desagüe en la pared.
- b) Empezaremos por cerrar la válvula que da suministro a todo este espacio.
- c) En primer lugar comprobaremos, abriéndola, que la tapa metálica existente en el suelo corresponde a un bote sifónico al que va a parar el desagüe de la pared. Si está taponado, lo limpiaremos y lo volveremos a cerrar, comprobando que la junta mantiene la estanqueidad de la tapa.

2.- Es necesario desmontar una de las válvulas que suministra agua a uno de los lavabos, ya que existe una fuga a través de la rosca que une este elemento con la tubería en la pared. Entre los elementos imprescindibles para analizar el problema y poder llevar a cabo la reparación, necesitaremos: (deberá contestar en la casilla núm. 22)

- a) Una escalera.
- b) Un destornillador.
- c) Un alicate ajustable y una nueva válvula.

3.- La calefacción de estos espacios se lleva a cabo mediante 4 radiadores, dos en cada una de las baterías de aseos. Comprobamos que estos cuatro elementos presentan una diferencia de temperatura importante entre la parte inferior, caliente, y la superior, que apenas está templada. Este problema es debido normalmente a: (deberá contestar en la casilla núm. 23)

- a) Que el termostato no funciona bien.
- b) Que la bomba de recirculación no es la apropiada.
- c) La existencia de aire en los radiadores.

4.- Si fuera necesario purgar algún radiador, normalmente deberíamos: (deberá contestar en la casilla núm. 24)

- a) Cerrar la llave de paso del radiador y usar un destornillador.
- b) Usar un destornillador.
- c) Cerrar el detentor y usar un destornillador.

5.- En el edificio existe una zona de descanso para los trabajadores en la que, entre otros elementos, existe un fregadero de acero inoxidable. El parte de avería indica que desde hace algún tiempo se notan olores desagradables en este elemento. Considerando la avería que con más frecuencia provoca este problema, Vd. ha retirado la tapa de la botella que hace de sifón en el desagüe del elemento y ha comprobado que el sifón está limpio y que el cierre hidráulico funciona correctamente. El siguiente paso para averiguar el origen y reparar el problema sería: (deberá contestar en la casilla núm. 25)

a) Comprobar que no existe acumulación de suciedad en la tubería de desagüe a partir del entronque en la pared.

b) Comprobar si existe suciedad en la tubería que une el rebosadero del fregadero con el sifón bajo la válvula de desagüe.

c) Consultar si el grifo que suministra el agua a este elemento procede de un grupo de presión en cuyo aljibe el agua no recibe ningún tipo de tratamiento desinfectante.

SUPUESTO TEÓRICO-PRÁCTICO NUM. 6 (CASILLAS 26 A 30)

Mateo Guadalajara es Operario Especialista en un servicio municipal. Tras realizar un curso de formación en Atención a la Ciudadanía se ha vuelto más sensible a su propia actitud y comportamiento y al de sus compañeros de trabajo. Mateo apunta en un cuaderno sus observaciones. A continuación se transcriben cinco de esas observaciones y se formula una pregunta para cada una:

Observación 1

Estoy cada vez más convencido de que los ciudadanos y ciudadanas que atendemos quieren recibir un tratamiento lo más sensible y personalizado posible, con demostraciones palpables de que los que los atendemos tenemos voluntad de comprender y satisfacer sus necesidades concretas.

PREGUNTA

1.- ¿A qué factor de los cuales los usuarios juzgan la calidad del servicio se está refiriendo? (deberá contestar en la casilla núm. 26)

- a) Empatía
- b) Capacidad de respuesta
- c) Seguridad y fiabilidad

Observación 2

Ahora entiendo el significado de algunos pensamientos que me pasan por la cabeza. Me he dado cuenta de que estaba pensando: "Lo que me faltaba, el pesado del otro día".

PREGUNTA

2.- ¿Cómo se denomina ese tipo de pensamientos?(deberá contestar en la casilla núm. 27)

- a) Afrontamiento inverso
- b) Competencia intrapersonal
- c) Profecías negativas

Observación 3

A veces R.V me pone enfermo. Ese estilo con el que a veces se dirige a la gente... que parece que les está diciendo "No perdamos el tiempo en explicarte el por qué de las cosas, porque usted no lo entendería"

PREGUNTA

3.- Mateo ha observado uno de los siete errores en los servicios con atención al ciudadano. ¿Cómo se denomina? (deberá contestar en la casilla núm. 28)

- a) Transferencia
- b) Condescendencia
- c) Frialdad

Observación 4

...qué gran verdad es eso de que hay que poner cabeza (observación) y corazón (empatía) para hacerlo bien y evitar interrumpir, dar opiniones o emitir juicios...

PREGUNTA

4.- ¿A qué se refiere Mateo con esta observación? (deberá contestar en la casilla núm. 29)

- a) A la habilidad de escuchar
- b) A la habilidad de hablar
- c) A la habilidad de ponerse en el lugar del otro

Observación 5

Cuando R.V. le ha dicho a ese hombre " o deja de gritar o sale de aquí ahora mismo". "Lo primero que debería aprender usted es educación" se me ha representado en la cabeza aquel dibujo de la "curva de la hostilidad".

PREGUNTA

5.- Lo que R.V. Está provocando es: (deberá contestar en la casilla núm. 30)

- a) Dar lugar a que la fase de solución de problemas no se complete y se repita la fase irracional
- b) Dar lugar a que la fase de enfriamiento no se complete y se repita la fase de hostilidad
- c) Dar lugar a que la fase de enlentecimiento no se complete y se repita la fase de disparo

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

40 PLAZAS OPERARIA/O ESPECIALISTA TURNO LIBRE ORDINARIO Y SISTEMA SELECTIVO DE CONCURSO-OPOSICIÓN

26 DE NOVIEMBRE DE 2016 – 17 HORAS.

Conforme a las bases primera apartado 2), sexta y séptima de la convocatoria, el sistema de selección de los aspirantes será el de concurso-oposición que constará de dos ejercicios realizados conjuntamente, todos ellos de carácter eliminatorio y de realización obligatoria para superar la oposición.

Para la realización conjunta de los dos ejercicios los aspirantes dispondrán de un tiempo máximo de dos horas.

PRIMER EJERCICIO.- Consistirá en contestar un cuestionario con 100 preguntas tipo test, con tres respuestas alternativas siendo sólo una de ellas la correcta o más correcta de las alternativas propuestas. Veinte preguntas sobre el contenido comprendido en el anexo I y ochenta preguntas sobre el contenido del anexo II, que se acompañan a las bases de la convocatoria. En este ejercicio se valorarán los conocimientos del aspirante en relación a las materias contenidas en los citados anexos.

Se calificará de 0 a 30 puntos.

Cada respuesta acertada se valorará a razón de 0,30 puntos.

Las respuestas en blanco no penalizarán.

Las respuestas erróneas penalizarán a razón de descontar 0,075 puntos por cada respuesta contestada incorrectamente.

En caso de que el Tribunal acuerde anular alguna pregunta, si la anulación se produce con anterioridad a la fijación de la nota mínima para superar el ejercicio, la puntuación máxima a obtener en el mismo, se reducirá en 0,30 puntos por cada una de las preguntas anuladas. Si la anulación se produce una vez fijada la nota mínima para superar el ejercicio, esta nota se reducirá en 0,30 puntos por cada pregunta anulada.

El Tribunal Calificador a la vista del número de personas aspirantes presentadas al ejercicio, el número de plazas a proveer, el nivel de conocimientos de las personas aspirantes, el grado de dificultad del examen y sin conocer la identidad de ninguna de ellas, determinará la puntuación mínima para superar el primer ejercicio y pasar al siguiente, haciendo público dicho acuerdo.

Conforme a los criterios expuestos en el párrafo precedente y con el fin de objetivar la fijación de la nota de corte, el Tribunal calificador tomará como referencia la tabla de frecuencias y puntuaciones anónima que técnicamente se elabore.

Deberán señalar las respuestas correspondientes a las casillas reseñadas con los números uno al cien (1 al 100) ambos inclusive.

El cuestionario deben de llevárselo para conocer las respuestas que han señalado en su examen.

Asimismo, la plantilla de las respuestas provisionales al cuestionario será expuesta en el Tablón de Anuncios y en la web municipal, disponiendo de un mes para su impugnación desde el día siguiente al de su publicación, conforme a la base quinta apartado 17 de la convocatoria, una vez resueltos los recursos se publicará la plantilla definitiva de respuestas que servirá de base para la calificación definitiva del primer ejercicio.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS CORRESPONDIENTES AL PRIMER EJERCICIO

CUAL ES LA RESPUESTA CORRECTA O MAS CORRECTA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS: (CASILLAS 1 A LA 100)

ANEXO I

1.- Un particular que sufra una lesión en cualquiera de sus bienes y derechos como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, salvo en los casos de fuerza mayor tendrá derecho a:

- a) Solicitar la incoación de un procedimiento de habeas corpus.
- b) Indemnización en los términos establecidos por la Ley.
- c) Solicitar la responsabilidad in vigilando de la Administración Pública, salvo casos de acción fortuita.

2.- ¿Se regulan en la Constitución Española los principios de mérito, capacidad y transparencia?:

- a) Sí en el artículo 102.3 de la Constitución Española.
- b) Los principios de mérito y capacidad están previstos en el artículo 103.3 de la Constitución Española, y el principio de transparencia de los procedimientos de selección en el artículo 55.2 del Estatuto Básico del Empleado Público.
- c) Ninguno de los 3 principios se regulan en la Constitución Española.

3.- Conforme prevé el artículo 140 de la Constitución Española, ¿quién elige a los Alcaldes?:

- a) Los Concejales o los vecinos.
- b) El pueblo.
- c) Los vecinos y el pueblo.

4.- Una de las siguientes afirmaciones no es correcta. La Administración Pública...:

- a) Sirve con objetividad los intereses generales.
- b) Actúa de acuerdo, entre otros, con los principios de eficacia, jerarquía y autoridad.
- c) Actúa de acuerdo, entre otros, con los principios de descentralización, desconcentración y coordinación.

5.- Conforme establece el artículo 1.2 del Estatuto de Autonomía de Aragón, los poderes de la Comunidad Autónoma de Aragón emanan:

- a) Del pueblo y del Estatuto de Autonomía de Aragón.
- b) Del pueblo aragonés, de la Constitución y del Estatuto de Autonomía de Aragón.
- c) Del pueblo aragonés y de la Constitución.

6.- No corresponde a la Comunidad Autónoma de Aragón la competencia ejecutiva en:

- a) Propiedad intelectual e industrial.
- b) Instalaciones radioactivas de segunda, tercera y cuarta categoría.
- c) Productos farmacéuticos.

7.- En las materias que son competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Aragón, el Derecho propio:

- a) Será aplicable en su territorio con preferencia a cualquier otro, en los términos previstos en el Estatuto de Autonomía de Aragón.
- b) Será aplicable a la ciudadanía aragonesa, en los términos previstos en el artículo 80.3 del Estatuto de Autonomía de Aragón.
- c) Será aplicable en su territorio a la ciudadanía aragonesa, en los términos previstos en el artículo 80.3 del Estatuto de Autonomía de Aragón.

8.- Constituye una competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Aragón:

- a) La energía
- b) La organización territorial propia de la Comunidad.
- c) El sistema penitenciario.

9.- Con carácter general, los puestos de trabajo en la Administración Local y sus Organismos Autónomos serán desempeñados por:

- a) Personal eventual.
- b) Personal laboral.
- c) Personal funcionario.

10.- Conforme establece el artículo 94.1 de la Ley de Bases de Régimen Local:

- a) La jornada de trabajo de los funcionarios de la Administración Local será en cómputo mensual la misma que la fijada para la Administración del Estado.
- b) La jornada de trabajo de los funcionarios de la Administración Local será en cómputo anual la misma que se fije para los funcionarios de la Administración Civil del Estado.
- c) La jornada de trabajo de los funcionarios de la Administración Local será en cómputo mensual la que se determine en el respectivo acuerdo o pacto que se acuerde en los términos previstos en el artículo 38.3 del Estatuto Básico del Empleado Público.

11.- Según determina el artículo 2.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, NO se integran en el sector público institucional:

- a) Las Universidades públicas.
- b) Cualesquiera organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de la Administración Pública.
- c) Los colegios sujetos a concierto.

12.- ¿Quedan sujetas las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes de las Administraciones Públicas a la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas?:

- a) Sí, cuando específicamente se refiera a las mismas, y en todo caso, cuando ejerzan potestades administrativas.
- b) Sí, de forma supletoria siguiendo las previsiones contenidas en el artículo 5 de la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- c) Las dos respuestas anteriores son incorrectas.

13.- Según la Ficha de Seguridad del puesto de trabajo de Operaria/o Especialista, en operaciones y tareas de albañilería constituye un riesgo:

- a) La inhalación de polvo.
- b) La Quemadura y las alergias.
- c) La inhalación de partículas.

14.- Según la Ficha de Seguridad del puesto de trabajo de Operaria/o Especialista, en operaciones y tareas de electricidad en Equipos de Protección Individual (EPI's) figura:

- a) Ropa de trabajo adecuada con protección LPC.
- b) Calzado adecuado de protección eléctrica (botas dieléctricas).
- c) Guante de protección VCL.

15.- El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres supone:

- a) La ausencia de cualquier tipo de discriminación total o parcial por vulneración de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo.
- b) La ausencia de toda discriminación que vulnere lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo.
- c) La ausencia de toda discriminación directa o indirecta, por razón de sexo, y especialmente las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil.

16.- El profesional o persona que tiene como objetivo primordial introducir el enfoque integrado de género o perspectiva de género en todas las Áreas organizativas del Ayuntamiento de Zaragoza es:

- a) El Agente de Igualdad.
- b) El Agente de Género.
- c) El Agente de Control de las situaciones de discriminación.

17.- Conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es objeto de la citada norma y se incluye en la misma:

- a) El procedimiento tributario.
- b) El procedimiento de resolución de las reclamaciones administrativas previas a la vía civil o laboral.
- c) El procedimiento sancionador.

18.- Las Administraciones Públicas que, en el ejercicio de sus respectivas competencias, establezcan medidas que limiten el ejercicio de derechos individuales o colectivos o exijan el cumplimiento de requisitos para el desarrollo de una actividad, deberán aplicar:

- a) El principio de eficacia.
- b) El principio de proporcionalidad.
- c) El principio de jerarquía.

19.- Según establece el artículo 101 de la Ley de Bases de Régimen Local los puestos de trabajo vacantes que deban ser cubiertos por funcionarios propios de cada Corporación se proveerán por los procedimientos de:

- a) Oposición o Concurso-oposición.
- b) Oposición, Concurso-oposición o libre designación.
- c) Concurso de méritos o libre designación.

20.- Los órganos específicos de representación de los funcionarios son:

- a) Los Delegados de Personal y las Juntas de Personal.
- b) Las Secciones Sindicales.
- c) El Comité de Empresa.

ANEXO II

21.- ¿Qué es un xilófago?

- a) Herramienta manual para lijar madera.
- b) Instrumento musical.
- c) Insecto que se alimenta de la madera.

22.- La iluminación en techo apropiada para trabajar en un taller de carpintería se realizará con:

- a) Lámparas incandescentes.
- b) Lámparas de neón.
- c) Lámparas fluorescentes.

23.- ¿Cuál de estas medidas es obligatoria en el taller de carpintería?

- a) instalar un sistema de extinción de incendios.
- b) Acondicionar una zona para el descanso de los trabajadores.
- c) Organizar un espacio para realizar la facturación.

24.- La escofina es una herramienta muy útil de carpintería y nunca debe usarse con los siguientes materiales:

- a) Maderas blandas.
- b) Férricos.
- c) Maderas duras.

25.- Sólo se puede trabajar bien la madera si:

- a) Las herramientas de corte están humedecidas con aceite.
- b) Las herramientas de corte tienen el mango de madera de nogal.
- c) Las herramientas de corte están correctamente afiladas.

26.- ¿Qué peculiaridad tiene el destornillador de carraca?

- a) Realiza agujeros en la madera por separación de la fibra de la misma.
- b) Transforma un esfuerzo vertical en giratorio.
- c) Permite comenzar roscas en maderas donde se van a introducir tornillos.

27.- ¿Cuál de éstas herramientas permite realizar taladros en la madera sin energía eléctrica?

- a) El berbiquí.
- b) El formón.
- c) La gubia.

28.- Si queremos realizar curvas en madera maciza y tableros manufacturados, ¿cuál de las siguientes herramientas deberemos usar?:

- a) El serrucho para cola de milano.
- b) La sierra de hender.
- c) La segueta.

29.- Se consideran maderas duras las procedentes de los siguientes árboles:

- a) El nogal, laurel y la caoba.
- b) El roble, caoba y pino.
- c) El pino, álamo y guatambú.

30.- ¿Qué tipo de unión debemos realizar si queremos unir dos piezas en ángulo?

- a) Tendremos que empalmar las piezas.
- b) Tendremos que realizar un ensamble entre las piezas.
- c) Tendremos que acoplar las piezas.

31.- Las colas son adhesivos usados habitualmente en carpintería. ¿De qué depende la durabilidad de una unión encolada?

- a) Depende, en gran medida, de la humedad que contengan las maderas a unir.
- b) Depende del estado de la superficie de la madera.
- c) Depende del corte realizado a las piezas.

32.- ¿Cuál es el principal inconveniente de los pegamentos epóxicos?

- a) Debe untarse las superficies a unir, y esperar a que no pegue al tacto unos 10 minutos.
- b) Se presentan en barritas flexibles y se deben cargar con pistola.
- c) Resultan caros y suelen presentarse en dos componentes por separado.

33.- De las siguientes, ¿cuál es la diferencia entre un tornillo de apriete de leva y un sargento de apriete rápido?

- a) El mango.
- b) El material y la forma de ejercer presión.
- c) El número de mandíbulas.

34.- Las partes principales de un tornillo son:

- a) Cabeza, vástago y rosca.
- b) Cabeza, puntilla y arandela.
- c) Cabeza, masilla y rosca.

35.- ¿Qué paso previo debemos realizar a la madera para ocultar la cabeza de un tornillo?

- a) Deberemos usar ovalillos para embellecer la cabeza del tornillo.
- b) Tendremos que comenzar avellanando el orificio de entrada.
- c) Será necesario rebajar la superficie con una esponja de lijado.

36.- Si necesitamos realizar molduras, ranuras y cajeados usaremos:

- a) Fresadora.
- b) Cepillo eléctrico.
- c) Garlopín.

37. En una ventana, ¿cómo se llama la parte superior destinada a soportar las cargas?

- a) Bastidor.
- b) Alfeizar.
- c) Dintel.

38. El barniz es un acabado de la madera que le ofrece protección y la embellece. Para aplicar barniz es necesario primero:

- a) Aplicar tapaporos o fondo
- b) Leer las instrucciones de uso que recomienda el fabricante del producto y seguirlas
- c) Ambas son correctas

39.- Cuando en una zanja realizada para la instalación de una tubería de abastecimiento aparecen en el fondo rocas incrustadas en el terreno, ¿cómo debe procederse?

- a) Arrancar las rocas y posteriormente nivelar el fondo.
- b) Rellenar con árido y nivelarlo para que el tubo apoye uniformemente.
- c) Picar las partes sobresalientes de las rocas hasta que el fondo quede a nivel.

40.- En la instalación de una tubería de presión es necesario contrarrestar las piezas especiales de la misma (codos, tes, etc.). ¿En qué casos podrán ejecutarse éstos con madera?

- a) En los casos en que la madera apoye contra una obra de fábrica de hormigón.
- b) Nunca, excepto casos provisionales.
- c) Cuando apoyen en obras de fábrica de hormigón para tes y codos menores de 45°.

41.- En la entibación de una zanja, metálica o con madera ¿cómo se denominan los elementos horizontales que unen un lado de la entibación contra el otro?

- a) Codales.
- b) Tablestacas.
- c) Puntales.

42.- Durante la realización de una fábrica de ladrillo es necesario:

- a) Que las piezas se encuentren libres de humedad para no afectar a la mezcla de mortero.
- b) Remojar ligeramente las piezas sin que goteen.
- c) Remojar completamente las piezas para asegurar que no absorben agua de la mezcla de mortero.

43.- Durante la realización de una fábrica de ladrillo:

- a) No debe sobrar mortero de la junta horizontal entre hiladas.
- b) El mortero sobrante del tendel al apoyar la pieza puede colocarse sobre dicha pieza.
- c) El mortero que refluye del tendel al asentar la pieza puede utilizarse en la ejecución de la llaga.

44.- En la señalización de obras en calzadas de circulación de vehículos, ¿en qué casos será obligatorio colocar balizas luminosas?

- a) En todas las realizadas en vías interurbanas.
- b) Cuando vaya a permanecer en horario nocturno, aunque la vía esté iluminada.
- c) Cuando en vías iluminadas no se haya colocado señalización reflectante.

- 45.- Para retirar la señalización de una obra en calzada de circulación de vehículos, ¿qué orden debe seguirse?**
- En el orden contrario al de su colocación.
 - De forma que quede protegida la zona de obra.
 - En el sentido de la circulación del tráfico.
- 46.- Previamente a la extensión de una capa de aglomerado asfáltico, ¿en qué casos será necesario realizar un riego con ligante hidrocarbonado?**
- Solamente cuando la capa de base sea de hormigón, grava-cemento o árido.
 - Solamente cuando la capa de base sea otra capa asfáltica.
 - Cuando la capa de base sea de árido, hormigón, grava-cemento u otra capa asfáltica.
- 47.- En estructuras de hormigón armado, ¿cuál es la forma de asegurar los recubrimientos?**
- Colocando separadores en las armaduras exteriores.
 - Colocando riostras entre las parrillas de armaduras.
 - Colocando anclajes verticales en el arranque inferior de las armaduras.
- 48.- ¿Cuál de estas herramientas es la precisa para realizar la compactación de un hormigón en una estructura?**
- La trompa de elefante.
 - El vibrador de aguja.
 - El compactador de bandeja.
- 49.- ¿A qué se le denomina “muro aparejado”?**
- Al muro de ladrillo en el que se van trabando entre sí hiladas de dos tipos de ladrillo.
 - Al muro de ladrillo realizado mediante dos hojas adosadas con elementos intermedios que las enlazan.
 - Al muro de ladrillo trabado en todo su espesor, ejecutado con una sola clase de ladrillo.
- 50.- Un “ladrillo hueco”, ¿en qué caras puede tener sus perforaciones?**
- En tabla o testa.
 - En tabla o canto.
 - En testa o canto.
- 51.- ¿Cómo se denomina la dimensión de la arista más larga de un ladrillo?**
- Grueso.
 - Soga.
 - Tizón.
- 52.- En la sujeción de eslingas para la realización de cargas o descargas de material, ¿cuál de estos accesorios podrá utilizarse?**
- Grillete.
 - Guardacabos.
 - Las dos respuestas anteriores son correctas.
- 53.- En el izado de una carga mediante pluma, y con una eslinga colocada a dos ramales, ¿influye el ángulo que forman estos ramales?**
- Sí, cuanto mayor es el ángulo en el gancho de la pluma mayor tensión tendrán que ser capaces de soportar.
 - Sí, cuanto menor es el ángulo en el gancho de la pluma mayor tensión tendrán que ser capaces de soportar.
 - No, el ángulo formado en el gancho de la pluma es indiferente de cara a la tensión que se generará en ambos ramales de la eslinga.

54.- Antes de extender una capa de grava-cemento deberá comprobarse que la superficie de asiento se encuentra:

- a) Totalmente seca.
- b) Húmeda, pero no encharcada.
- c) Ligeramente encharcada, para que el agua inicie el fraguado del cemento.

55. ¿Cuales serán los dos materiales que se colocarán bajo un solado de baldosa de terrazo en una acera de uso peatonal?

- a) Base granular y hormigón.
- b) Hormigón y mortero.
- c) Árido fino y mortero.

56.- Para el mantenimiento adecuado de las herramientas:

- a) En las herramientas que no se usan con mucha frecuencia conviene tomar precauciones contra la oxidación (p. ejemplo, untando las partes metálicas con algún aceite denso).
- b) Las herramientas con partes de madera se protegen de la humedad untando en ella algún producto graso.
- c) Por norma general, las herramientas no necesitan ninguna medida de mantenimiento.

57.- Aquellos aparatos que, colocados en el extremo de las conducciones, dirigen y controlan la extracción de agua mediante movimientos manuales se llaman:

- a) Cisternas.
- b) Vasos de expansión.
- c) Grifos.

58.- En las conducciones donde se quiere mantener una sola dirección de la corriente de agua, se colocará una válvula:

- a) Termostática.
- b) De seguridad.
- c) De retención.

59.- Cuando existe una instalación mixta que incluye fluxores con otros elementos de consumo, puede ocurrir:

- a) Que se perciba un golpe de ariete en alguno de los aparatos cuando se use un fluxor.
- b) Que se perciba una pérdida de presión en el conjunto de la acometida e instalación interior durante el empleo del fluxor.
- c) Que se perciba un aumento del caudal de agua en el resto de los aparatos del mismo circuito durante el empleo del fluxor.

60.- Las llaves de tubo tienen en la parte central uno o dos agujeros pasantes ¿Cuál es su cometido?

- a) Quitar peso a la herramienta.
- b) Poder introducir varillas o destornilladores para hacer más fuerza al girar.
- c) Que no se llene de agua cuando se utiliza para desmontar válvulas.

61.- ¿Cómo se llama el surco horizontal o vertical abierto en las paredes para empotrar tuberías o cables?

- a) Roza.
- b) Fisura.
- c) Junta.

62.- El punto por donde se desaloja el agua que ya ha sido usada en un aparato sanitario se denomina:

- a) Válvula de desagüe o válvula de evacuación.
- b) Válvula de mariposa.
- c) Sifón.

63.- Se dispondrán sistemas de protección contra retornos:

- a) En la parte más elevada de las tuberías ascendentes.
- b) Después de los contadores.
- c) Las dos anteriores son ciertas.

64.- Las tuberías se clasifican, dependiendo de su comportamiento hidráulico, es decir, según la rugosidad interior de las paredes, en dos tipos: de pared lisa y de pared rugosa. Un ejemplo de tuberías de pared rugosa es:

- a) Las tuberías de cobre.
- b) Las tuberías de acero inoxidable.
- c) Las tuberías de acero galvanizado.

65.- Aquellas válvulas cuyo mecanismo de cierre es un disco que gira sobre un eje vertical, se denominan:

- a) Válvulas de compuerta o de corte.
- b) Válvulas de mariposa.
- c) Válvulas de bola o esfera.

66.- Las válvulas que se colocan aguas abajo de una llave de paso con la finalidad de retener el agua contenida en una tubería después de abrir dicha llave, se denominan:

- a) Válvulas reductoras de presión.
- b) Válvulas de retención.
- c) Válvulas de ventosa.

67.- ¿Qué se entiende por pérdida de carga en un tramo de tubería?

- a) La caída de presión en el tramo.
- b) La diferencia de temperaturas entre los dos extremos del tramo.
- c) Las dos respuestas anteriores son correctas.

68.- Al volumen de líquido que atraviesa una sección transversal cualquiera de una conducción en una unidad de tiempo se denomina:

- a) Presión.
- b) Caudal.
- c) Velocidad de circulación.

69.- Un cable de acero, sencillo, con mango adaptable o enrollado en un cilindro asistido por una manivela, que se introduce en las tuberías para deshacer obstrucciones es una herramienta de uso habitual en fontanería que se denomina:

- a) Desatascador de bomba.
- b) Muelle desatascador.
- c) Decapante.

70.- Cuando tengamos que limpiar el sifón de un lavabo obstruido, lo primero que haremos será:

- a) Cerrar la válvula que, desde la pared, suministra el agua al grifo del lavabo.
- b) Desmontar el tapón a rosca existente en la zona inferior y que permite el acceso al interior del sifón.
- c) Colocar un cubo debajo del lavabo.

71.- Los recipientes diseñados para amortiguar sobrepresiones momentáneas que pudiesen dar lugar a ruidos o vibraciones peligrosas para las tuberías, se llaman:

- a) Purgadores.
- b) Vasos de expansión.
- c) Liras de dilatación.

72.- Uno de los aspectos que aseguran una buena soldadura por capilaridad se consigue mediante el mantenimiento de la regularidad de las superficies que forman el espacio entre paredes. Esto se consigue:

- a) Mediante una buena limpieza mecánica, utilizando cepillos o lanas no abrasivos.
- b) Una buena limpieza química usando un buen decapante.
- c) Las dos anteriores son correctas.

73.- El mecanismo denominado cruzamiento, es uno de los utilizados para el accionamiento de un mismo punto de luz, desde:

- a) Tres lugares distintos.
- b) Dos lugares distintos.
- c) No es cierta ninguna de las respuestas anteriores.

74.- Las tensiones nominales, usualmente utilizadas en la actualidad, en las distribuciones de corriente alterna son, según el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión:

- a) 220 V entre fases en las redes trifásicas de tres conductores.
- b) 230 V entre fases y neutro, y 400 V entre fases, para redes trifásicas de cuatro conductores.
- c) Ninguna de las dos respuestas anteriores es correcta.

75.- Los circuitos destinados al alumbrado en las viviendas, normalmente utilizan:

- a) Conductores de 6 mm² monofásicos.
- b) Conductores de 1,5 mm² de sección y conductor de protección.
- c) Conductores de 2,5 mm² de sección y conductor de protección.

76.- La caja general de protección del suministro a un edificio, aloja en su interior:

- a) Los portafusibles y fusibles de las tres fases y una conexión amovible del conductor neutro.
- b) Las protecciones magnetotérmicas generales.
- c) Ninguna de las anteriores respuestas es correcta.

77.- Cuando en una instalación eléctrica existe una derivación o fuga a tierra, que equipo de protección actúa:

- a) El cortacircuito fusible si es de calibre adecuado.
- b) El interruptor diferencial, si la corriente de fuga a tierra, es igual o superior a la sensibilidad del diferencial.
- c) Siempre el Interruptor magnetotérmico.

78.- La intensidad de corriente eléctrica se mide con:

- a) El voltímetro y se conecta en paralelo.
- b) El amperímetro y se conecta en serie.
- c) El amperímetro y se coloca en paralelo con el equipo de consumo.

79.- Algunos colores para identificar a los conductores eléctricos de fase en un circuito son marrón y negro; cual de los colores de conductores indicados es correcto:

- a) El neutro puede ser gris y el conductor de protección amarillo.
- b) El conductor de protección verde y el neutro es azul.
- c) El neutro es azul y conductor de protección verde-amarillo.

80.- Los interruptores automáticos magnetotérmicos, en las instalaciones de viviendas, son dispositivos de protección que:

- a) No es obligatoria su instalación por ser instalaciones de poca potencia.
- b) Solo son obligados en los circuitos destinados a tomas de corriente.
- c) Siempre es obligatoria su instalación.

81.- En un circuito eléctrico de encendido de una lámpara fluorescente, con reactancia electrónica, que elemento de los siguientes no existe:

- a) Interruptor.
- b) Cebador.
- c) Conductores.

82.- Una unidad de potencia eléctrica es:

- a) Amperio (A).
- b) Vatio (W).
- c) Vatio por hora (Wh).

83.- Una instalación protegida por un interruptor diferencial, es más segura cuando la sensibilidad del interruptor es:

- a) 30 mA .
- b) 10 mA.
- c) Ninguna de las dos respuesta anteriores es correcta.

84.- Un cable se denomina como cable unipolar cuando:

- a) Alimenta a una instalación monofásica con neutro .
- b) Tiene un solo conductor aislado.
- c) Tiene uno de los conductores identificado como neutro para la instalación .

85.- La formula que relaciona la intensidad, tensión y resistencia se llama:

- a) Ley de Coulomb.
- b) Ley de Ohm .
- c) Ley de la Caída de tensión.

86.- Cuando hablamos de aparamenta en lo referente a instalaciones eléctricas, nos referimos a:

- a) Cableado utilizado en la ejecución de cuadros eléctricos.
- b) Material utilizado solamente para el conexionado de la instalación.
- c) Equipos, aparatos o material destinado a funciones como la protección, control y conexionado.

87.- La medida de resistencia de aislamiento de una instalación eléctrica:

- a) Se mide en serie con el amperímetro.
- b) Es una de las pruebas para verificar que una instalación es correcta.
- c) Nos sirve para medir el aislamiento de los receptores de la instalación.

88.- El conductor de protección de una instalación eléctrica:

- a) Solo se instala en líneas que alimentan a equipos de fuerza .
- b) Será de color amarillo.
- c) Su sección depende de la sección de los conductores de fase.

89.- La impresión de competencia y cortesía; la confianza que percibe la ciudadanía en que van a ser atendidos con exactitud por el personal de servicio, la tranquilidad de que su demanda ya empieza a ser atendida es un factor según el cual se juzga la calidad de servicio a la ciudadanía que se denomina:

- a) Seguridad y fiabilidad.
- b) Empatía.
- c) Capacidad de respuesta.

90.- La habilidad fundamental para la atención a la ciudadanía es:

- a) Tener conocimientos.
- b) La comunicación.
- c) La seguridad.

91.- Dentro de los componentes básicos de la conducta humana, como base de la atención a la ciudadanía, al conjunto de sensaciones que van del agrado al desagrado ante un ciudadano o ciudadana en particular y que tienen un gran componente emocional, se le denomina:

- a) Sentimientos.
- b) Pensamientos.
- c) Atención y percepción.

92.- La verdadera escucha debe ser:

- a) Pasiva.
- b) Recíproca.
- c) Activa.

93.- Un error típico a la hora de escuchar es:

- a) Interrumpir a nuestro interlocutor.
- b) Establecer contacto ocular.
- c) Proporcionar incentivos para que continúe hablando.

94.- Es recomendable que el primer contacto con el ciudadano o ciudadana sea:

- a) La expresión de la petición.
- b) El saludo.
- c) Resolver la demanda.

95.- La estrategia de dialogar constructivamente con uno mismo, es decir emitir autoverbalizaciones, es útil para:

- a) Distraerse.
- b) Recordar datos.
- c) Mantener la calma.

96.- Proporcionamos pequeños incentivos verbales y no verbales (ya, entiendo, sí si, aja) con la intención de:

- a) Demostrar que estamos escuchando activamente.
- b) No perder el hilo.
- c) Demostrar conocimiento de las cosas.

97.- La curva de la hostilidad atraviesa seis fases: Racional, disparo, XXXXXX, afrontamiento, enfriamiento, sojución de problemas; sustituir las X por la respuesta correcta:

- a) Empatía.
- b) Enlentecimiento.
- c) Asertividad.

98.- Un trato a la ciudadanía por parte de la empleada o empleado público estereotipado, con saludos y despedidas mecanizadas se denomina.

- a) Condescendencia.
- b) Apatía.
- c) Robotización.

99.- En las situaciones difíciles que se producen en la atención a la ciudadanía, para autocontrolar nuestras emociones y canalizar las del ciudadano o ciudadana conviene no hacer una de las siguientes cosas:

- a) Mantener una actitud abierta y un tono de voz pausado.
- b) Decirle al ciudadano o ciudadana iritado/a lo que debería o no debería hacer.
- c) Expresar nuestra posición después del incidente.

100.- El tono de voz en la comunicación es un mensaje:

- a) Verbal.
- b) No verbal.
- c) Verbal y no verbal.