N.º 40991

A_ATC

INGRESO PERSONAL LABORAL FIJO
GRUPO PROFESIONAL IV

(Convocatoria de 30 de Septiembre de 2019)

SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S. A., S.M.E.

PRUEBA ATENCIÓN CLIENTE

CUESTIONARIO A

Indique en la **Hoja de Respuesta el TIPO DE PRUEBA (ATC) y la FORMA DE EXAMEN** que corresponde con su **CUESTIONARIO DE EXAMEN (Ejemplo: Cuestionario "A", en su Hoja de Respuesta indicar como Forma de examen "A" tanto en cabecera como en cuerpo de la misma).**

- Este cuestionario está compuesto por **CIEN** preguntas. **Si encuentra dificultad en alguna de ellas NO SE DETENGA Y CONTINÚE contestando las restantes**.
- Todas las preguntas del cuestionario tienen **el mismo valor y una sola respuesta correcta.**
- Marque las respuestas con **bolígrafo negro o azul** y **compruebe siempre** que la marca que va a señalar en la **"Hoja de Respuesta"** corresponde al número de pregunta del cuestionario.
- **Sólo se calificarán las respuestas marcadas en la "Hoja de Respuesta"** y siempre que se tengan en cuenta estas instrucciones y las contenidas en la propia "Hoja de Respuesta".
- En la "Hoja de Respuesta" **no deberá anotar ninguna marca o señal distinta** de las necesarias para contestar el ejercicio.
- Recuerde que el tiempo de realización de este ejercicio es de **NOVENTA MINUTOS.**
- Las contestaciones **erróneas no serán penalizadas.**
- No serán valoradas las preguntas no contestadas y aquellas en las que las marcas o correcciones efectuadas ofrezcan la conclusión de que **"no hay opción de respuesta válida".**

ATENCIÓN: NO ABRA ESTE CUESTIONARIO HASTA QUE SE LE INDIQUE

Este cuestionario es propiedad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.
No se permite la reproducción total o parcial de este cuestionario

1. **En la admisión en oficina de una carta ordinaria nacional de 400 g de peso, ¿qué información es necesario introducir en la aplicación IRIS para generar la etiqueta?:**
   A. El código postal de destino
   B. El código postal del remitente
   C. La dirección del destinatario
   D. El nombre y apellidos del destinatario

2. **¿Quién puede acogerse al Programa PostLibris?:**
   A. Los clientes que tengan contrato con Correos del producto "Libros" y que sean editores, distribuidores de libros y/o establecimientos de venta a distancia de libros.
   B. Los clientes que tengan contrato con Correos del producto "Libros", que sean editores, distribuidores de libros y/o establecimientos de venta a distancia de libros y que presenten sus envíos en un Centro de Admisión Masiva o una oficina de Correos.
   C. Los clientes que sean editores o distribuidores de libros y/o establecimientos de venta a distancia de libros, que tengan la Tarjeta Más Cerca de Correos y que presenten sus envíos en un Centro de Admisión Masiva.
   D. Los clientes que sean editores o distribuidores de libros y/o establecimientos de venta a distancia de libros, que tengan la Tarjeta Más Cerca de Correos y presenten sus envíos en una oficina de Correos.

3. **De entre las siguientes afirmaciones sobre el servicio "Buzón de Vacaciones de Correos", señale cuál es incorrecta:**
   A. El servicio contempla dos modalidades de recepción de los envíos al finalizar el contrato: en la oficina de Correos de referencia o en el domicilio del cliente.
   B. Se pueden realizar retiradas ocasionales
   C. El plazo máximo de contratación es de 12 semanas
   D. El plazo mínimo de contratación es de 1 semana

4. **Con respecto a las soluciones de logística inversa que ofrece Correos, indique la opción incorrecta:**
   A. El envío de retorno podrá ser facturado o "cargado" a un código etiquetador (contrato) igual o diferente al del envío de "ida". Estos envíos nunca serán de pago al contado.
   B. Se pueden aplicar al Paq Estándar en todas sus modalidades. Sin embargo, no se pueden aplicar al Paq Premium.
   C. El cliente podrá autorizar el uso de embalajes de Correos con cargo a su contrato para su uso en la admisión del envío.
   D. Están especialmente pensadas para el canal C2B (de particular a empresa), de forma que los destinatarios de los productos dispongan de un canal cómodo y accesible para el retorno de los envíos con cargo a un cliente de contrato.

5. **Para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, Correos adoptará medidas reforzadas de diligencia cuando:**
   A. El cliente sea menor de edad
   B. El cliente se encuentre relacionado en peticiones de órganos policiales, judiciales o requerimientos del SEPBLAC.
   C. Cuando el cliente de giro nacional o internacional supere 3.000€, individuales o acumulados en un período de un trimestre natural.
   D. Todas las respuestas anteriores son correctas

6. **¿En qué año se incorporó Correos a la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales?:**
   A. 2001
   B. 2010
   C. 2012
   D. 2015

7. **¿Está obligado Correos a emitir facturas al cliente de una oficina?:**
   A. No, aunque lo solicite el cliente y se trate de ventas o servicios que no sean de terceros, cuyo importe sea superior a 400€.
   B. Sí, aunque no lo solicite el cliente y se trate de ventas o servicios que no sean de terceros, cuyo importe sea inferior a 400€.
   C. No, aunque lo solicite el cliente y se trate de ventas o servicios que no sean de terceros, cuyo importe sea inferior a 400€.
   D. Sí, por ventas o servicios que no sean de terceros superiores a 400€ y cuando lo solicite el cliente, independientemente de la cuantía de la venta.

8. **¿Cuál de los siguientes servicios adicionales no puede aplicarse a envíos de Correos Express admitidos en una oficina de Correos?:**
   A. Reembolso
   B. Prueba de Entrega Electrónica
   C. Seguro a todo riesgo
   D. Entrega en sábado

9. **De las actividades que seguidamente se indican, señale cuáles no se incluyen en el objeto social de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.**
   A. La autorización para la emisión de sellos, así como para la emisión de los restantes sistemas de pago de los servicios postales.
   B. La gestión y explotación de cualesquiera servicios postales
   C. Los servicios de telegrama, télex, burofax y realización de otras actividades y servicios relacionados con las telecomunicaciones.
   D. La prestación de los servicios de transferencias monetarias, así como la asunción obligatoria de los servicios relacionados con su objeto social que puedan encomendarle las Administraciones Públicas.

10. **En el momento de la compra, ¿cuál es la cantidad que se puede recargar en una Tarjeta Correos Regalo?**
   A. Mínimo 20€ y máximo 250€
   B. Mínimo 50€ y máximo 500€
   C. Mínimo 20€ y máximo 500€
   D. Mínimo 50€ y máximo 250€

11. **Para la renovación anual de un Apartado de Correos, existen varias formas de pago. Indique cuál de las siguientes opciones no es una de ellas:**
   A. Pago domiciliado
   B. Pago al contado
   C. Pago contra reembolso
   D. Pago diferido para apartados de clientes de contrato

12. **¿A qué servicio de paquetería internacional corresponde la siguiente definición?: "Servicio para envío de mercancías o documentos con o sin valor comercial, con un peso real por bulto que no podrá exceder los 2 kg, a una selección de los principales destinos internacionales. La entrega de los envíos se realizará sin identificar al destinatario y sin recogida de la firma del mismo, permitiéndose la entrega en el buzón o lugar puesto a disposición por el destinatario para la entrega de envíos ordinarios".**
   A. Paq Premium Internacional
   B. Paq Standard Internacional
   C. Paq Light Internacional
   D. Paquete Internacional Económico

13. **El servicio de Cobro de Recibos prestado en oficinas de Correos acepta las siguientes modalidades... (señale la opción correcta):**
   A. Con lectura óptica del código de barras o con introducción de dicho código de forma manual
   B. Con pago en efectivo o con tarjeta de crédito/débito
   C. Con pago en efectivo, con tarjeta de crédito/débito o con Tarjeta Prepago Correos Mastercard.
   D. Con aviso de pago o sin aviso de pago.

14. **Entre los productos pre-registrados a través de la OV2 que el cliente puede presentar en una oficina de Correos no se encuentra... (señale la respuesta correcta):**
    A. Carta Certificada Nacional
    B. Notificación Administrativa
    C. Carta Urgente
    D. Paquete Azul

15. **Para comprobar la identidad del cliente que desee realizar operaciones de giro nacional o internacional, se considerará documento fehaciente para la identificación de personas físicas españolas:**
    A. El permiso de conducir español
    B. El pasaporte español
    C. El documento nacional de identidad español
    D. Todas las respuestas anteriores son correctas

16. **En una oficina de Correos, ¿a partir de qué peso es obligatorio realizar la admisión de cartas ordinarias de forma unitaria?:**
    A. 50 g
    B. 100 g
    C. 200 g
    D. 250 g

17. **De los siguientes valores añadidos asociados al servicio de paquetería nacional, indique cuál está disponible para clientes sin contrato:**
    A. Entrega exclusiva al destinatario
    B. Fecha de entrega determinada
    C. Permanencia en oficina
    D. Todas las respuestas anteriores son correctas

18. **Un librero que está adscrito al programa PostLibris, se presenta en una oficina de Correos para el depósito de unos libros y solicita acogerse a las condiciones especiales de descuento de dicho programa. De entre los siguientes productos, ¿cuál se le podría ofrecer?:**
    A. Paq Premium, modalidad Entrega a Domicilio
    B. Paq Premium, modalidad Entrega en Oficina Elegida
    C. Paq Estándar, modalidad Entrega a Domicilio
    D. Paq Estándar, modalidad Entrega en Oficina Elegida

19. **Un cliente accede a una oficina de Correos y solicita un duplicado del permiso de circulación de un vehículo. ¿Por qué causa no se le puede tramitar?:**
    A. Por deterioro
    B. Por modificación de datos del domicilio
    C. Por sustracción
    D. Por extravío

20. **Los estatutos sociales de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. determinan que la Junta General de Accionistas, al proceder al nombramiento de los miembros del Consejo de Administración, calificará al Consejero como... (señale la respuesta incorrecta):**
    A. Consejero delegado
    B. Consejero externo independiente
    C. Consejero externo dominical
    D. Consejero ejecutivo

21. **Si llega a una oficina un envío cuya modalidad de entrega es "Entrega exclusiva al destinatario" y por error va dirigido a una persona jurídica, se deberá devolver a origen liquidándolo en SGIE como... (señale la respuesta correcta):**
    A. Sobrante
    B. Dirección incorrecta
    C. Mal direccionado por el cliente
    D. Desconocido

22. **De las siguientes afirmaciones sobre la tarifa plana de paquetería de Correos, indique cuál es la correcta:**
   A. Existen cinco tipos de embalajes disponibles para comercializar la tarifa plana: sobre acolchado, sobre rígido, caja pequeña, caja mediana y caja grande.
   B. Es una modalidad de paquetería exclusiva para empresas
   C. Los productos de paquetería nacional que se admiten en tarifa plana son el Paq 10, Paq 14, Paq 24, Paq Premium y Paq Estándar.
   D. Se trata de una modalidad de paquetería exclusiva de la red de oficinas

Preguntas psicotécnicas

Lea el siguiente texto y responda a las 3 preguntas que se le realizan sobre su contenido.

"Desde hace bastantes años, los servicios ocupan, y de forma muy destacada, la primera posición en la estructura productiva del país. Hay que señalar, además, que el proceso de avance de los servicios en la estructura económica ni siquiera se interrumpió durante las fases de crisis que ha sufrido la economía española a lo largo del extenso periodo 1970-2015. En la reciente y profunda crisis que ha padecido la economía española se produjo una elevada pérdida de empleos en las actividades de servicios (con una disminución de algo más de cuatro millones de ocupados en el sector entre 2008 y 2013), pero la destrucción de puestos de trabajo fue también muy importante en los demás sectores (particularmente en la industria y la construcción), lo cual contribuyó a que los servicios mantuviesen e incrementasen incluso su peso en la estructura del empleo de nuestra economía. Al cerrar el segundo trimestre de 2016 el empleo terciario casi alcanzó los catorce millones de personas, cifra que supera en más de tres millones el número de ocupados del sector en 2010, si bien la cifra actual todavía no ha alcanzado los más de quince millones de ocupados del 2008."

Juan R. Cuadrado Roura: "Desindustrialización versus Terciarización: del aparente conflicto a una creciente integración"

23. **Los servicios…**
   A. Han ocupado la primera posición en la estructura productiva de forma continuada entre 1970 y 2015
   B. Han disminuido su importancia en el periodo de crisis entre 1970 y 2015 en comparación con otros sectores
   C. Han intercalado posiciones con otros sectores en la estructura productiva entre 1970 y 2015
   D. Han modulado su importancia entre 1970 y 2015 en comparación con otros sectores empresariales

24. **Durante el periodo entre 2008 a 2013 el sector servicios…**
   A. Sufrió una reducción de empleo superior al del resto de sectores
   B. Incrementó su peso relativo con respecto al resto de sectores
   C. Incrementó el número de empleos en nuestra economía
   D. Redujo el número de contrataciones, pero hizo que el empleo siguiera creciendo

25. **El empleo en el sector terciario…**
   A. Fue menor en 2008 que al cerrar el segundo trimestre de 2016
   B. Fue mayor en 2010 que en 2008
   C. Fue mayor en 2010 que al cerrar el segundo trimestre de 2016
   D. Fue menor en 2010 que en 2008

26. **¿Cómo se denomina a la venta de productos que se realiza en IRIS a través del icono del carrito de la compra?:**
   A. Venta Cruzada
   B. Venta Rápida
   C. Venta de Impulso
   D. Ninguna de las anteriores

27. **¿Cuál de los siguientes valores añadidos de una carta certificada internacional se puede incluir para todos los países del mundo?**
   A. Valor declarado
   B. Aviso de recibo
   C. Reembolso
   D. Ninguno de los anteriores

28. **En relación con las facturas recapitulativas, señale la opción correcta:**
    A. Las operaciones reflejadas en la factura recapitulativa aparecen desglosadas por día y factura simplificada, de manera que la factura tendrá tantos bloques como facturas simplificadas se hayan introducido en dicha factura.
    B. Se pueden emitir facturas recapitulativas de operaciones realizadas solo en la propia oficina
    C. En una misma factura recapitulativa no pueden incluirse varias facturas simplificadas diferentes
    D. Estas facturas se pueden solicitar en el momento de la compra y a posteriori

29. **En una oficina de Correos, ¿qué tipo de certificación de productos registrados no puede solicitarse desde la aplicación IRIS?:**
    A. La certificación de entrega
    B. La certificación de devolución
    C. La copia certificada
    D. La certificación de intento de entrega

30. **¿Cuál de los siguientes productos admite el valor añadido de Reembolso?:**
    A. Paq Standard Internacional
    B. Paq Premium Internacional
    C. Paquete Internacional Económico
    D. Todos los productos anteriores

31. **¿Cuál es el plazo de entrega del Giro IFS (Giro Postal Internacional Urgente)?:**
    A. En 15 minutos siguientes a su admisión dependiendo de la diferencia horaria
    B. En 45 minutos siguientes a su admisión dependiendo de la diferencia horaria
    C. En 60 minutos siguientes a su admisión dependiendo de la diferencia horaria
    D. En 30 minutos siguientes a su admisión dependiendo de la diferencia horaria

32. **¿Cómo se denomina el grado de clasificación de los envíos que son presentados en oficina con un albarán, están clasificados por provincias, se incluyen en contenedores por provincia o zona y están correctamente identificados y rotulados?:**
    A. G0
    B. G1
    C. G2
    D. G3

33. **¿Cuál es la ruta a seguir en la aplicación IRIS si un cliente quiere presentar una reclamación de producto directamente en la ventanilla de una oficina?**
    A. Desde IRIS Llamadas a Sistemas Externos, se accede a Correos Online, Atención al Cliente: Reclamaciones
    B. Desde SGIE Llamadas a Sistemas Externos, se accede a Correos Online, Atención al Cliente: Reclamaciones
    C. Desde IRIS Otros servicios, se accede a Oficina Virtual: Reclamaciones
    D. Desde SGIE Otros servicios, se accede a Oficina Virtual: Reclamaciones

34. **¿Cuál de los siguientes productos, contratado en una oficina de Correos, tiene la opción del servicio adicional de entrega en sábado?:**
    A. Paquete Azul
    B. Paq 14
    C. Paq Today
    D. Paq 48

35. **En Correos, ¿cuál es el premio creado para reconocer el trabajo y compromiso de los empleados que contribuyen a lograr nuevos clientes o a generar la mejor Experiencia para los Clientes?:**
    A. Premio al Compromiso Ambiental
    B. Premio Atenea
    C. Premio Artemisa
    D. Premio Nacional a la Excelencia

36. **De las siguientes indemnizaciones, ¿cuál es de aplicación en el Paq Premium Internacional?:**
   A. Por pérdida de un envío, el remitente tendrá derecho a la devolución de la tarifa abonada más la cantidad máxima de 40 DEG + 4,5 DEG/Kg.
   B. Por deterioro de un envío, el remitente tendrá derecho a la devolución de la tarifa abonada más la cantidad máxima de 40 DEG + 4,5 DEG/Kg.
   C. Por pérdida de un envío, el remitente tendrá derecho a la devolución de la tarifa abonada más la cantidad máxima de 52,98€.
   D. Por deterioro de un envío, el remitente tendrá derecho a la devolución de la tarifa abonada más la cantidad máxima de 52,98€.

37. **En la admisión a través de ORVE, la documentación presentada por el ciudadano en las oficinas de Correos para su registro y digitalización deberá cumplir varias condiciones. ¿Cuál de las siguientes no es una de ellas?**
   A. No se admitirán documentos electrónicos para subirlos por ORVE
   B. Si el documento que presenta el cliente no es legible o una vez escaneado no tiene la suficiente nitidez para que se pueda cotejar con el original, se le indicará que no se puede enviar digitalizado y se le ofrecerá el servicio de burofax.
   C. Los documentos se presentarán siempre en formato A4, al descubierto y con bordes lisos
   D. Los empleados de Correos no realizarán fotocopias de documentos de tamaño mayor del A4 ni de cualquier otro elemento que pueda poner en riesgo la veracidad del documento original

38. **En la admisión en una oficina de una carta certificada internacional dirigida a Austria, que no contiene documentos, ¿qué es necesario incorporar al envío además de la etiqueta de admisión?:**
   A. El formulario CN22
   B. El formulario CN23
   C. No hay que incorporar nada, ya que va dirigido a un país de la UE
   D. La etiqueta comercial con declaración de contenido

39. **¿Cuál de los siguientes productos de Correos Express se comercializa actualmente en la red de oficinas de Correos?:**
   A. Paq 48
   B. Paq 72
   C. Paq 12
   D. Paq libre servicio internacional

40. **¿Qué cantidad máxima de publicidad debe contener una Publicación Periódica para que pueda ser calificada como tal por Correos?:**
   A. 2/3 del total del contenido (incluyendo encartes)
   B. 2/3 del total del contenido (encartes no incluidos)
   C. 1/3 del total del contenido (incluyendo encartes)
   D. 1/3 del total del contenido (encartes no incluidos)

41. **¿Cuál de los siguientes productos puede admitirse en una oficina de Correos mediante albarán?:**
   A. Paq Premium
   B. Carta Certificada Urgente
   C. Paquete Internacional Económico
   D. Paq Estándar

42. **En una oficina de Correos, ¿a través de qué aplicación se puede realizar un ingreso en el servicio Correos Cash?:**
   A. SGIE
   B. Mercurio
   C. IRIS
   D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

43. **En la admisión de la solicitud del voto por correo en las Elecciones a Cortes Generales, el elector habrá de presentar para su identificación el DNI, pasaporte o permiso de conducir. Se aceptará la presentación de los documentos citados aun cuando... (señale la opción correcta):**
   A. Sean fotocopias, pero permitan ver con nitidez la firma y la fotografía del elector
   B. Estén caducados, pero sean originales y tengan la firma y fotografía del elector
   C. Se trate del resguardo del DNI en trámite, acompañado de la denuncia por robo del original
   D. Ninguna de las anteriores respuestas es correcta

44. **¿De cuántos criterios consta el Modelo EFQM de Excelencia aplicable en oficinas?:**
   A. 9
   B. 4
   C. 7
   D. 2

45. **En relación con el módulo de Correos para PrestaShop, señale la opción correcta:**
   A. Integra todos los servicios postales, de paquetería y de envío de dinero
   B. Integra servicios postales y telegráficos, nacionales e internacionales
   C. Integra exclusivamente servicios de paquetería de ámbito nacional
   D. Integra servicios de paquetería nacional e internacional

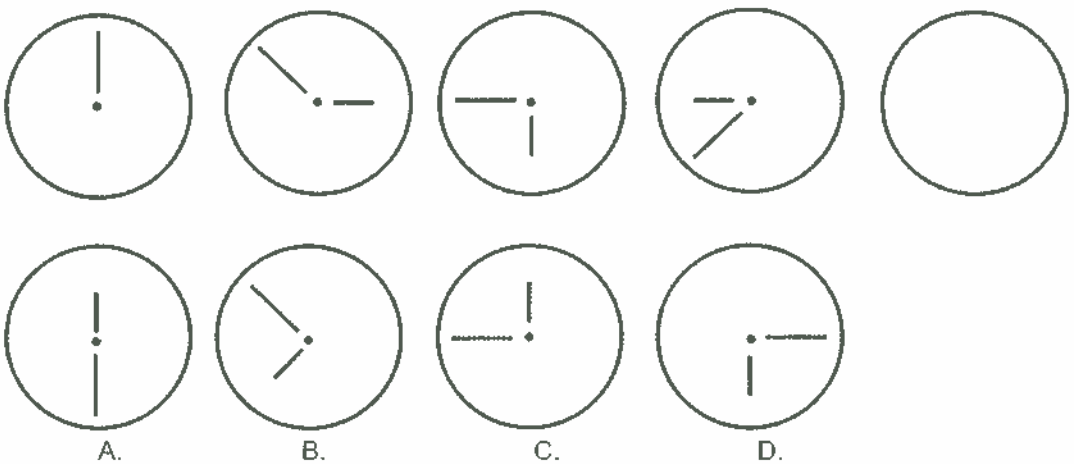
46. **Señale la respuesta correcta en relación con la admisión de envíos con datos pregrabados por el cliente:**
   A. Los envíos que se admitan por esta opción son tanto de pago en oficina como para clientes de contrato (franqueo pagado o máquina).
   B. Solo se pueden admitir envíos postales, siempre que el cliente haya pregrabado los datos en la web de Correos y aporte el código que se le envía por correo electrónico o SMS.
   C. No es necesario terminar todos los envíos en una sola admisión, puede ocurrir que el cliente haya grabado más envíos de los que aporta en esta visita y dejar el resto para próximas visitas, sabiendo que el código que ha generado tiene una caducidad de 15 días.
   D. Las respuestas A y B son correctas

47. **En relación con el servicio Correos Cash, si un cliente quiere realizar un reintegro de efectivo desde su cuenta bancaria, ¿desde qué aplicación se realiza esa operación?:**
   A. SGIE
   B. IRIS
   C. TALINA
   D. T€nvío

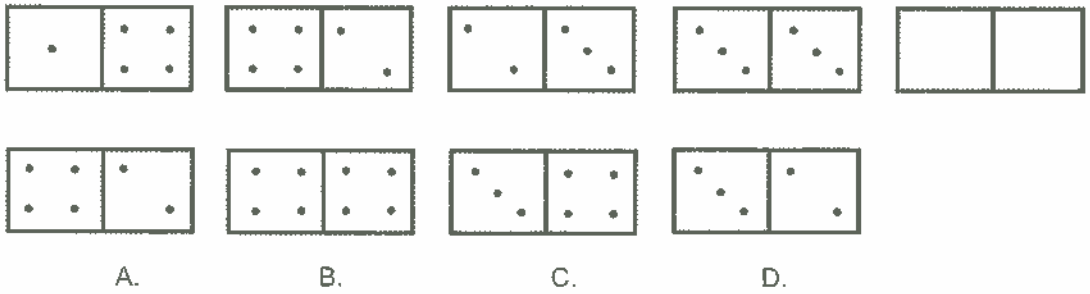
Preguntas psicotécnicas

Encuentre, entre las figuras inferiores (A, B, C o D), aquella que completa la serie de figuras presentada en la parte superior (nótese que la serie tiene cuatro figuras y falta la quinta).

48.

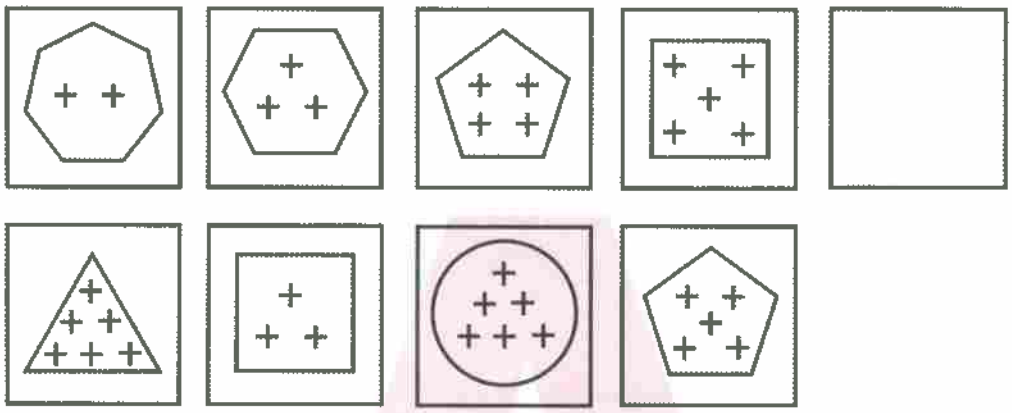


49.



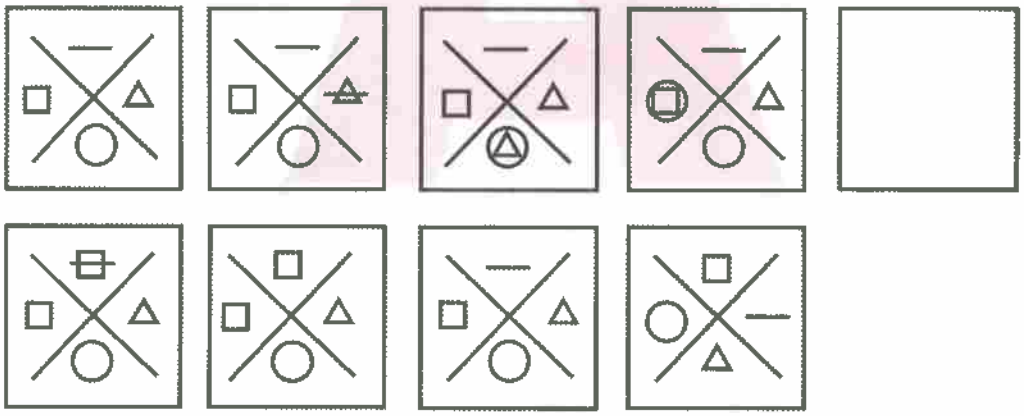
A. B. C. D.

50.



A. B. C. D.

51.



A. B. C. D.

52. **La aplicación informática utilizada por las PDA en las oficinas para la admisión, entrega y alta en almacén se denomina... (señale la respuesta correcta):**
   A. IRIS
   B. Talos
   C. Talina
   D. Mercurio

53. **En materia de protección de datos de carácter personal, no se incluyen dentro de las "categorías especiales de datos personales"... (señale la opción correcta):**
   A. Datos que revelen el estado civil
   B. Datos que revelen el origen étnico
   C. Datos que revelen las opiniones políticas
   D. Datos relativos a la orientación sexual

54. **¿Qué servicio adicional no se puede solicitar para el Burofax Premium en el ámbito nacional?:**
   A. La prueba de entrega electrónica
   B. Acuse de recibo
   C. Las certificaciones y copias certificadas
   D. El valor declarado

55. **La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal define los "Medios de franqueo" como... (señale la opción correcta):**
   A. Aquellos efectos o signos que acreditan el pago de los servicios postales a los operadores postales que presten servicios incluidos en el servicio postal universal.
   B. Aquellas tasas o tributos cuyo hecho imponible consiste en la prestación de un servicio por el operador al que se le ha encomendado la prestación del servicio postal universal.
   C. Aquellas tasas o tributos que corresponde aplicar a un envío postal para su circulación por la red postal pública.
   D. Las respuestas B y C son correctas.

56. **¿Qué porcentaje de sobrecoste para el cliente puede suponer que un Paq Estándar supere dos dimensiones extras?:**
   A. 25%
   B. 35%
   C. 70%
   D. 20%

57. **De acuerdo con el III Convenio Colectivo de Correos, la trabajadora víctima de violencia contra las mujeres podrá acogerse a excedencia por violencia de género si cuenta con, al menos... (señale la respuesta correcta):**
   A. 6 meses de servicios prestados
   B. 1 año de servicios prestados
   C. 2 años de servicios prestados
   D. No se requiere un tiempo mínimo de servicios previos

58. **En las oficinas de Correos, ¿cuál de los siguientes productos o servicios no puede ser abonado con tarjeta bancaria?:**
   A. El duplicado del permiso de circulación
   B. La venta electrónica de productos de la ONCE
   C. El cobro de recibos
   D. Burofax Premium

59. **Los plazos medios de expedición exigidos en la prestación del Servicio Postal Universal al operador designado por el Estado para su prestación, pueden ser revisados y actualizados mediante... (señale la respuesta correcta):**
   A. Orden del Ministro de Hacienda
   B. Orden del Ministro de Fomento
   C. Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
   D. Real Decreto, previo informe del Consejo Asesor Postal

60. **En caso de no poder realizarse la entrega a domicilio de un Paq Premium Nacional, este se pondrá a disposición del destinatario en la oficina de referencia durante... (señale la respuesta correcta):**
   A. 7 días naturales desde el día siguiente a la fecha del aviso, salvo que el remitente haya contratado el valor añadido de permanencia en oficina, donde podrá estar de 1 hasta 30 días naturales.
   B. 15 días naturales desde el día siguiente a la fecha del aviso, salvo que el remitente haya contratado el valor añadido de permanencia en oficina, donde podrá estar de 5 hasta 30 días naturales.
   C. 7 días naturales desde el día siguiente a la fecha del aviso, salvo que el remitente haya contratado el valor añadido de permanencia en oficina, donde podrá estar de 0 hasta 30 días naturales.
   D. 15 días naturales desde el día siguiente a la fecha del aviso, salvo que el remitente haya contratado el valor añadido de permanencia en oficina, donde podrá estar de 0 hasta 30 días naturales.

61. **El organismo público creado para velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se denomina:**
   A. Consejo de Ética y Acción Pública
   B. Consejo de Transparencia y Buen Gobierno
   C. Comité de Cumplimiento y Buen Gobierno
   D. Comité de Transparencia y Acceso a la Información Pública

62. **¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre el servicio de T€nvío es incorrecta?:**
   A. Para dar de alta al cliente, se accede a través de IRIS dentro del menú Gestión/T€nvío/Alta de cliente
   B. Presenta tres tarifas diferentes: para autónomos, para empresas y para organismos oficiales
   C. Se diferencian dos procesos: Alta del cliente con acreditación y verificación documental, y envío de dinero al cliente por sus deudores por medio de las oficinas de Correos.
   D. Con este servicio el Director de la oficina puede ofrecer a los clientes un sistema de pago de sus facturas, impuestos, multas, etc.

63. **En un Apartado Postal, ¿cuál es el número máximo de titulares?:**
   A. 3
   B. 4
   C. 5
   D. 6

64. **En el Servicio de Registro Virtual Electrónico con la Administración (ORVE), uno de los pasos que se realizan en la admisión de los documentos es:**
   A. Validar el DNI o NIF de la empresa junto con el documento de IAE presentado
   B. Fotocopiar por triplicado la documentación a registrar
   C. Comprobar si los documentos están exentos o no de digitalización por causas de naturaleza jurídica u otra
   D. Una vez digitalizado el documento, revisar el contenido de todas las páginas, garantizando su calidad, que son legibles y que se corresponden fidedignamente con los originales presentados.

65. **¿Qué aplicación pone Correos a disposición de los clientes con contrato, empresas consolidadoras y otros operadores postales, a fin de posibilitar la admisión de albaranes y/o depósitos en Correos?:**
   A. OCA
   B. GECO
   C. ADO
   D. SICER

66. **En relación con la suscripción de un Apartado Postal por una persona física, señale cuál de las siguientes respuestas es correcta:**
   A. Si el apartado es trimestral o anual, el solicitante tiene la posibilidad de marcar el check de autorización para domiciliar el pago de la renovación del Apartado.
   B. En el formulario de suscripción se indicará la duración del apartado, anual o trimestral. Cuando se trate de un apartado 24/7, también puede ser mensual.
   C. Con la solicitud, el interesado debe presentar el original del documento oficial de identificación personal. En el mismo acto se comprueba su veracidad, siendo necesario quedarse con copia del mismo.
   D. El empleado, con el visto bueno de su Responsable, debe firmar y facilitar su DNI en la solicitud, en el lugar habilitado para ello, como prueba de haber cotejado todos los datos.

67. **La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género reconoce como derechos de las mujeres víctimas de violencia de género:**
   A. Derecho a la información, a la asistencia social integral y a la asistencia jurídica gratuita
   B. Derechos laborales y prestaciones de la Seguridad Social
   C. Derechos económicos
   D. Todas las respuestas anteriores son correctas

68. **¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la Tarjeta Correos Prepago Mastercard, no es correcta?:**
   A. En caso de solicitarla por la web, una vez recibida, para poder recargarla el cliente primero deberá acudir a una oficina de Correos para escanear su DNI.
   B. En caso de surgir alguna incidencia técnica con la tarjeta se indicará al cliente que contacte con Mastercard
   C. Al dar de alta la tarjeta en la oficina de Correos el cliente recibe el PIN a través de un SMS en su móvil
   D. Las tarjetas que se comercializan en las oficinas de Correos no son nominativas (no llevan impreso el nombre del titular de la tarjeta), sino que llevan impresa la leyenda "NO NECESITA IDENTIFICACIÓN".

69. **¿Cuál es el límite máximo de saldo permitido en la Tarjeta Correos Prepago Mastercard?:**
   A. 5.000€
   B. 2.499,99€
   C. 7.500€
   D. 2.500€

70. **En el proceso de admisión de una oficina, ¿qué etiqueta o etiquetas es necesario adherir a un envío nacional con el valor añadido de reembolso?:**
   A. La etiqueta pequeña que genera el sistema
   B. La etiqueta grande que genera el sistema
   C. La etiqueta pequeña que genera el sistema y una etiqueta rosa con la letra R
   D. La etiqueta grande que genera el sistema y una etiqueta rosa con la letra R

71. **En una oficina de Correos, ¿qué tipo de albarán no está incluido entre los que puede presentar un cliente con contrato?:**
   A. Albarán con nube de puntos
   B. Albarán con código de barras
   C. Albarán con código "Q"
   D. Albarán confeccionado "a mano"

72. **En una oficina de Correos, un cliente quiere pagar un recibo por importe de 3.000€ emitido por la DGT. ¿Podría admitirse para su pago?:**
   A. Sí, al estar emitido por la DGT
   B. No, el importe máximo a pagar es de 2.499,99€ en todos los casos
   C. No, este tipo de recibos no se pueden pagar en una oficina de Correos
   D. Sí, el importe máximo a pagar es de 3.499,99€ en todos los casos

73. **Indique cuál es el número máximo de tarjetas "Sim Masmovil" a entregar al cliente en una misma operación:**
   A. 5 tarjetas
   B. El número es ilimitado
   C. 2 tarjetas
   D. 1 tarjeta

Preguntas psicotécnicas

Una cadena de ropa valora la posibilidad de abrir una nueva tienda en tres ciudades diferentes. A continuación, se muestran los habitantes de cada ciudad y una estimación de clientes potenciales, prendas de ropa vendidas por cliente y precio promedio en euros de cada prenda vendida. Con estos datos responda a las tres preguntas siguientes:

Ciudad	Habitantes	Clientes potenciales	Prendas vendidas x cliente	Precio x prenda
León	500.000	3%	4	10
Ávila	150.000	2%	2	20
Lugo	300.000	4%	1	12

74. **¿Cuántos clientes potenciales habrá en Lugo?**
   A) 8.000 B) 12.000 C) 20.000 D) 24.000

75. **¿Cuántas prendas se venderán en Ávila?**
   A) 1.500 B) 3.000 C) 5.500 D) 6.000

76. **¿A cuánto ascenderán las ventas de la tienda de León?**
   A) 150.000€ B) 500.000€ C) 600.000€ D) 1.500.000€

77. **¿Cuál es el peso real máximo del Paq Estándar?**
   A. 30 kg
   B. 20 kg
   C. 15 kg
   D. 40 kg

78. **De entre los propuestos a continuación, ¿qué tipo de servicio no puede ser prestado por un servicio rural o una oficina auxiliar de Correos?:**
   A. Giro ordinario
   B. Giro urgente
   C. Admisión de paquetería
   D. Admisión de cartas certificadas

79. **En materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, la Ley 10/2010, de 28 de abril, no establece como infracción grave:**
   A. El incumplimiento de obligaciones de identificación del titular real
   B. El incumplimiento de la obligación de obtener información sobre el propósito e índole de la relación de negocios
   C. El incumplimiento de la obligación de formación de empleados
   D. El incumplimiento de la obligación de grabación del interviniente por medio de sistemas de videovigilancia

80. **¿Cuáles son los órganos sociales de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.?:**
   A. El Comité de Dirección y el Consejo de Administración de Correos
   B. La Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración de Correos
   C. La Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración de SEPI
   D. El Consejo de Administración de Correos y el Ministro de Hacienda

81. **De acuerdo con lo establecido en el III Convenio Colectivo de Correos, se consideran modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo, entre otras, las que afecten a las siguientes materias:**
   A. Jornada de trabajo
   B. Sistema de remuneración
   C. Horario
   D. Todas las respuestas anteriores son correctas

82. **¿Cuál de los siguientes tipos de envíos no se puede entregar con PDA en una oficina?:**
   A. Envíos que incorporen el servicio accesorio de certificado
   B. Envíos que no lleven asociado a la entrega el escaneo de documentación
   C. Envíos con importes asociados; con Reembolso.
   D. Envíos que se encuentran dados de alta en la Unidad

83. **¿Cuál es el importe máximo para enviar en un giro urgente nacional a abonar en metálico en el domicilio del destinatario?:**
   A. 399,99€
   B. 499,99€
   C. 999,99€
   D. 1.000€

84. **En relación con el abono de un boleto premiado de la ONCE en una oficina informatizada de Correos, señale cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:**
   A. Para cantidades iguales o inferiores a 1.000€, es obligatorio abonar siempre el premio en metálico
   B. Para los abonos en cuenta se detraerá del importe del premio una cantidad en concepto de gastos de gestión
   C. Para cantidades superiores a 1.000€, es obligatorio realizar el ingreso en cuenta
   D. Los premios de importe inferior a 2.000€ no requieren autorización de la ONCE

85. **¿Cómo se denomina la aplicación desde la cual las oficinas de Correos realizan la venta electrónica de la lotería instantánea (Rascas) de la ONCE?:**
   A. Mercurio
   B. Talina
   C. Hermes
   D. Venta electrónica

86. **¿Cuál de los siguientes servicios no forma parte de las soluciones de Comandia?:**
   A. Crear Blog
   B. Crear Tienda Online
   C. Crear Web
   D. Vender en Marketplace

87. **¿Qué documentación debe solicitar el empleado de una oficina de Correos a un cliente que solicita un distintivo ambiental de la DGT?:**
   A. Si es el titular del vehículo: fotocopia del permiso de circulación del vehículo y original del DOI del titular del vehículo.
   B. Si es persona autorizada: fotocopia del permiso de circulación del vehículo y original del DOI de la persona autorizada.
   C. Si es el titular del vehículo: original del permiso de circulación del vehículo y fotocopia del DOI del titular del vehículo.
   D. Si es persona autorizada: original del permiso de circulación del vehículo y original del DOI de la persona autorizada.

88. **Señale cuál de las siguientes afirmaciones sobre el Giro Inmediato es incorrecta:**
   A. Permite incluir el envío de una comunicación privada de 150 caracteres
   B. La disponibilidad es inmediata
   C. Se puede cobrar en cualquier oficina postal informatizada del territorio nacional
   D. Permite contratar el servicio adicional de envío de SMS al destinatario

89. **¿Cuál es el plazo para la toma de posesión de los puestos adjudicados en el concurso de traslados para el grupo profesional de Operativos, si el traslado es entre diferentes provincias de la Península?:**
   A. Seis días hábiles
   B. Cinco días hábiles
   C. Dos días hábiles
   D. Cuatro días hábiles

90. **En relación con el proceso de contratación de productos del operador de telefonía O2 en las oficinas de Correos, ¿cuál de las siguientes respuestas es incorrecta?:**
   A. Los pasos a seguir en el sistema para la contratación del producto son: Tarifas/Datos del Titular/Configurar/ Pago y envío.
   B. Cuando todos los datos estén grabados en el sistema, el empleado fotocopia la documentación necesaria y confirma la compra y el cliente firma el contrato para enviar a O2.
   C. Una vez finalizada la operación, se cobra la bolsa de IRIS por el importe del servicio contratado y se le entrega el ticket al cliente.
   D. La documentación a O2 se envía en un sobre de servicio como Paq Estándar

91. **De los siguientes valores añadidos, indique cuál no está disponible en el Paq Premium Nacional:**
   A. Entrega exclusiva al destinatario
   B. Número de intentos de entrega parametrizable
   C. Reembolso
   D. Acuse de Recibo

92. **Señale la opción correcta con respecto a la titularidad de un contrato de Tarjeta Más Cerca:**
   A. La tarjeta es personal, pero se puede transferir
   B. Un cliente que tenga contrato comercial en Correos puede ser también cliente de la Tarjeta Más Cerca
   C. Un contrato de tarjeta permite una tarjeta titular (obligatoria) y varias tarjetas adicionales (hasta 5 gratuitas)
   D. Todas las respuestas anteriores son correctas

93. **De los tipos de certificación indicados a continuación, ¿cuál no es posible realizar en una oficina de Correos?:**
   A. Certificación de imposición
   B. Certificación de compulsa de DOI
   C. Certificación de entrega
   D. Certificación de intento de entrega

94. **¿Qué medios de pago se aceptan en la Tienda Online de Correos?:**
   A. Solamente se puede pagar con la Tarjeta Correos Prepago
   B. Tarjeta bancaria, Paypal y transferencia bancaria
   C. Pago en Oficinas o a través de la app de Comandia
   D. Pago con tarjeta de crédito o débito, Tarjeta Correos Prepago o Paypal

95. **¿En qué consiste el servicio que se presta en las oficinas de Correos denominado T€nvío?:**
   A. Es un servicio de entrega de envíos a domicilio, con franja horaria
   B. Es un servicio de recogida de envíos a domicilio, con franja horaria
   C. Es un servicio adicional de envío de SMS para Correos Cash
   D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

96. **¿Cuál es el valor de la indemnización en caso de pérdida de una Carta Certificada Prepagada Premium?:**
   A. 100€
   B. 30€
   C. 50€
   D. No existe este producto

97. **Indique cuál de las siguientes características no se corresponde con el producto Paq Today:**
   A. Es un servicio para el envio de paquetes y documentos, con y sin valor comercial, con admisión y entrega en el mismo día.
   B. Es un servicio solo para envíos con origen y destino dentro de la misma provincia del territorio nacional
   C. Es un servicio exclusivo para el envío de paquetes y documentos sin valor comercial, con admisión y entrega en el mismo día.
   D. Este servicio solo se presta en capitales de provincia

98. **¿Cuánto tiempo permanece en la Unidad de Lista de una oficina de Correos un envío que contiene documentación electoral de las elecciones a Cortes Generales y que no ha podido ser entregado en el domicilio por ausencia del destinatario?:**
   A. 15 días naturales
   B. 7 días naturales
   C. La documentación electoral no pasa a la Unidad de Lista
   D. Hasta el día de la votación, siendo devuelto al remitente al día siguiente

99. **En relación con la Política de Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el Director de la oficina, a través del tablón de anuncios interno, debe dar a conocer a los empleados... (señale la opción incorrecta):**
   A. Cuadro objetivos de calidad anual
   B. Cuadro resumen seguimiento objetivos de procesos
   C. Ficha de apoyo "Atención al Cliente"
   D. Ficha de gestión de EPI's

100. **¿Cuál es el plazo de permanencia en el archivo de una oficina de la documentación relacionada con procesos electorales?:**
   A. 8 meses
   B. 5 años
   C. 2 años
   D. 6 meses

Los nuevos
tiempos
llegan por
Correos.

