N.º

A_ATC

INGRESO PERSONAL LABORAL INDEFINIDO
GRUPO PROFESIONAL IV

(Convocatoria de 23 de noviembre de 2020)

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 **CIENTO DIEZ** preguntas (**CIEN** preguntas más **DIEZ** adicionales de reserva). **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 **CIENTO DIEZ 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

PARA ABRIR, RASGAR POR LA LÍNEA DE PUNTOS

APERTURA

1. **Si se persona en la oficina un cliente para realizar un envío internacional con un embalaje en el que aparece identificado con una etiqueta de líquidos inflamables, ¿podemos realizar la admisión y envío del mismo?**
   A. Sí, siempre que al comprobar el contenido no lleve lo identificado en la etiqueta
   B. Sí, siempre que se mande como envío registrado y se haya marcado el check de mercancías peligrosas durante su admisión
   C. No, salvo que remitente y destinatario sean empresas
   D. No, nunca se admitirá un envío cuyo embalaje venga identificado como líquidos inflamables, aunque su contenido sea otro

2. **¿Qué operaciones de cobro de recibos pueden cobrarse en metálico aun superando el importe de 2.499,99 €?**
   A. Las de compañías telefónicas aceptadas por la aplicación
   B. Las multas de tráfico
   C. Las de entidades financieras aceptadas por la aplicación
   D. Las de compañías energéticas aceptadas por la aplicación

3. **En la red de oficinas se puede solicitar el cambio de divisas, ¿cuál es el importe mínimo por operación que se puede solicitar?**
   A. 200 €
   B. 100 €
   C. 1000 €
   D. 300 €

4. **Las operaciones de envío de dinero a través de Western Union tienen un número de control de transferencia, ¿cómo se denomina a dicho número?**
   A. MCTN
   B. MNTC
   C. MTCN
   D. MNCT

5. **¿Qué aplicación de Correos gestiona las operaciones de Correos Cash?**
   A. SEDI
   B. SEIC
   C. SIE
   D. Giro electrónico

6. **¿Cuál es la cantidad mínima girada para el pago en metálico de un giro a domicilio?**
   A. 0,01 €
   B. 0,10 €
   C. 499,99 €
   D. 999,99 €

7. **¿Por cuánto tiempo se puede contratar un reenvío postal?**
   A. 1, 6 y 12 meses
   B. 6, 12 y 24 meses
   C. Es un servicio anual, se contrata por años naturales
   D. 1, 2 y 6 meses

8. **¿Qué es un CityPaq?**
   A. Es una promoción para enviar paquetería a las localidades con mayor población de España
   B. Es un baremo que sirve para calcular el volumen de paquetes que tiene como destino una ciudad
   C. Es un servicio para empresas donde Correos facilita un espacio donde la empresa puede almacenar material o recursos
   D. Es un servicio que facilita el envío y recogida de paquetes gracias a dispositivos automatizados

9. **¿Qué documentación no es válida para la identificación de envío de dinero a través de Western Union?**
   A. Tarjeta diplomática
   B. Tarjeta de refugiado
   C. Carnet de conducir
   D. Credencial de tripulante de barco

10. **Si un cliente desea enviar baterías de litio, es obligación del personal de atención al cliente:**
    A. Preguntar al cliente por el contenido exacto del envío
    B. Entregar al cliente el folleto informativo sobre mercancías peligrosas
    C. Verificar si el país de destino acepta baterías de litio
    D. Todas las respuestas anteriores son correctas

Preguntas psicotécnicas:

Lea el siguiente texto y responda a las preguntas que se realizan sobre su contenido:

"El número de países que ha adoptado la hora de verano ha ido aumentando en las sucesivas épocas de crisis que ha habido a lo largo del siglo XX. Al final de la Primera Guerra Mundial eran unos 30 países; al final de la Segunda Guerra Mundial unos 50 y desde 1980 hasta la actualidad más de 60. Hay que tener en cuenta también que, debido a la descolonización, ahora hay en el mundo muchos más países que hace un siglo. En general, los países que han instaurado la hora de verano suelen ser países desarrollados o recién industrializados situados a latitudes medias …, pues, como hemos visto, a latitudes cercanas al ecuador no es necesario, dado que no hay grandes variaciones horarias a lo largo del año que permitan un mayor aprovechamiento de la luz solar, y a altas latitudes las noches son muy cortas en gran parte del periodo de primavera-verano, por lo que también resulta innecesario introducir el cambio de una hora. La razón de que algunos de esos países lo hayan instaurado (tal es el caso de los países escandinavos) es la necesidad de sincronizar los horarios con países vecinos. Hay que recordar que los efectos de la hora de verano son una salida del sol más tardía, o sea, mañanas más oscuras al inicio y al final del periodo, y una puesta más tardía, que se traduce en unas tardes más largas durante todo el periodo".

Pere Planesas: "La hora oficial en España y sus cambios".

11. Los países que han instaurado el horario de verano…
A. Eran más de 100 en la Segunda Guerra Mundial
B. Son los menos desarrollados o industrializados
C. Eran más de sesenta al final de la Primera Guerra Mundial
D. Han ido aumentando en número hasta la actualidad

12. En latitudes cercanas al ecuador…:
A. Hay variaciones amplias del horario a lo largo del año
B. No es necesario instaurar horario de verano
C. Es necesario incluir el horario de verano
D. La luz solar dura menos horas

13. Sobre los efectos del horario de verano podemos decir que:
A. La puesta de sol ocurre antes
B. El sol sale más tarde
C. Las tardes son más cortas
D. Las mañanas son menos oscuras al final del periodo

14. En la admisión de un envío con mercancías peligrosas de las permitidas para su circulación, ¿identificaremos el embalaje del envío de alguna forma?
A. Sí, con una etiqueta con forma triangular y de color rojo
B. No, sólo debe informarse en el sistema durante la admisión
C. No, ya que estos envíos siempre viajarán en un embalaje especial que proporcionará el propio cliente
D. Sí, con una etiqueta de forma redonda y de color verde

15. Indique cuál de los siguientes destinos son susceptibles de trámites aduaneros en la gestión para la admisión de envíos de paquetería:
A. Canarias
B. Ceuta y Melilla
C. Andorra
D. Todos las respuestas anteriores son correctas

16. Indique cuál de las siguientes soluciones ecommerce ofrece Correos para sus clientes:
A. Creación tienda online
B. Creación página web
C. Creación de App
D. Todas las respuestas anteriores son correctas

17. ¿Cuál es el peso máximo que puede tener una notificación administrativa:
A. 250 gramos
B. 500 gramos
C. 1 Kg
D. 2 Kg

18. ¿Cuál de los siguientes productos admite el valor añadido “copia certificada”?

A. Burofax Premium
B. Carta Certificada Nacional
C. Notificaciones
D. Carta Ordinaria Nacional

19. De los siguientes valores añadidos, indique cuál puede ser asociado a un Paq 24 admitido en una oficina de Correos:

A. Plazo de permanencia en lista
B. Entrega exclusiva al destinatario
C. Reembolso
D. Prueba de entrega electrónica

20. ¿A cuál de los siguientes productos se le puede asociar el servicio adicional "sms al destinatario"?

A. Carta Urgente Nacional
B. Giro inmediato
C. Burofax Premium Plus
D. Paq Ligero

21. ¿Qué opción del gestor de turnos Quenda permite cambiar el servicio solicitado por el cliente en el dispensador de turnos?

A. Cambio de cita
B. Cita previa
C. Reenviar turno
D. Cambio de servicio

22. De los siguientes valores añadidos asociados al Paq Premium Nacional, indique cuál está disponible para clientes sin contrato:

A. Plazo de permanencia en lista
B. Prueba de entrega electrónica
C. Numero de intentos parametrizable
D. Escaneo de documentos

23. Si se detectan humedades, olores, o ruidos que puedan ser indicio de mercancías peligrosas u objetos prohibidos de circulación por correo:

A. Se rechazarán para la admisión, aunque sean embalajes reutilizados
B. Se admitirán bajo responsabilidad del cliente, siempre y cuando no existan otros indicios
C. Si es necesario se puede solicitar su apertura
D. No se requerirá más información del cliente

24. En la admisión de los envíos con destino a Canarias ¿qué requisitos debe de tener una agrupación aduanera para formalizarse?

A. Mismo remitente, con distintos destinatarios, pero mismos productos
B. Mismo remitente, mismo destinatario, diferentes productos
C. Mismo remitente, mismo destinatario, mismos productos
D. Diferente remitente, mismo destinatario, mismos productos

25. El servicio adicional “aviso de recibo”, se puede contratar para el envío de:

A. Publicorreo Premium
B. Publicaciones periódicas
C. Carta Urgente Nacional
D. Notificaciones

26. A un cliente que quiere enviar un envío a Nueva Zelanda, y no quiere realizar el DUA de exportación con Correos ya que lo ha realizado con anterioridad con otro agente aduanero, ¿qué documento debemos de solicitarle en la admisión?

A. Ningún documento, ya que no hace el DUA con Correos
B. El DUA de exportación lo tiene que hacer de forma obligatoria con Correos, y no sirve que lo haya presentado con otro agente aduanero
C. El CN23, y con eso es suficiente
D. El ejemplar 9 del DUA de exportación, realizado ante la aduana con verificación de esta misma como que se ha tramitado y ha dado levante

27. ¿Hasta qué importe se considera un despacho de bajo valor, para una mercancía que se dirija desde península a Canarias?

A. 22 € sin IVA
B. 45 € sin IGIC
C. 150 €, sin IGIC ni IVA
D. 200 €, sin IGIC ni IVA

28. Si un cliente quiere enviar un burofax a varios destinatarios:

A. Se deben confeccionar tantos burofax como destinatarios haya
B. Se puede confeccionar un único burofax si la dirección es la misma
C. Se puede confeccionar un único burofax si la dirección no es la misma
D. Se debe confeccionar un único burofax indicando todas las direcciones

29. En la admisión de envíos del producto Paq Premium, ¿qué tipo de albarán se utilizará?

A. Ninguno, este tipo de producto se admite de forma individualizada
B. Albarán con código de barras, que está pre registrado por el cliente a través de una aplicación de Internet
C. Albarán con nube de puntos, que contiene toda la información en un código legible para la pistola
D. Albarán confeccionado “a mano” con dos copias

30. ¿A qué producto no se le puede asociar el valor añadido de "reembolso"?

A. Carta Certificada Nacional
B. Paq Estándar
C. Carta Ordinaria Nacional
D. Paq Premium Nacional

31. Señale una de las principales funcionalida[illegible]lataforma “Kyros”:

A. Plataforma web personalizada para Corr[illegible]
B. Impresión de la hoja de ruta VAYA
C. Localización y seguimiento en tiempo r[illegible]
D. Todas las anteriores son correctas

32. ¿Qué es un EPI?

A. Equipo de protección intermedia
B. Equipo de protección integral
C. Equipo de precisión individual
D. Equipo de protección individual

33. Debido a sus riesgos inherent[illegible]ale los artículos qu[illegible]a se aceptan en el transporte de correo por vía aérea:

A. Algunas sustancias infecciosas
B. Airbags para coches
C. Algunos materiales radioactivos
D. Baterías de litio instaladas en su equipo

34. De los siguientes valores añadidos, indique cuál no está disponible en el Paquete Internacional Económico:

A. Prueba de entrega electrónica
B. Reembolso
C. Aviso de recibo
D. Seguro valor declarado del envío (suplemento por cada 50 euros declarados o fracción)

35. Si detectamos un artículo sospechoso en nuestra área de trabajo, ¿qué procedimientos generales tenemos que seguir?

A. Aislar el paquete inmediatamente y restringir el acceso al área
B. Enviar el paquete a destino aunque no haya sido aclarado su estado
C. Si el artículo está en tránsito o en destino, la oficina de origen no deberá ser notificada del incidente
D. El incidente se le debe notificar a Iberia

36. ¿El personal de Correos puede repartir un paquete con destino a CityPaq que proceda de otro operador postal?

A. No, los CityPaq son exclusividad de Correos
B. Sí, se convertirá a código CityPaq los envíos admitidos en Correos y los remitidos por otros operadores
C. Sí, los códigos utilizados en los envíos son conocidos por todos los operadores postales
D. No, salvo que el destinatario lo pida por escrito

37. El reparto de las valijas bitoque consiste en:

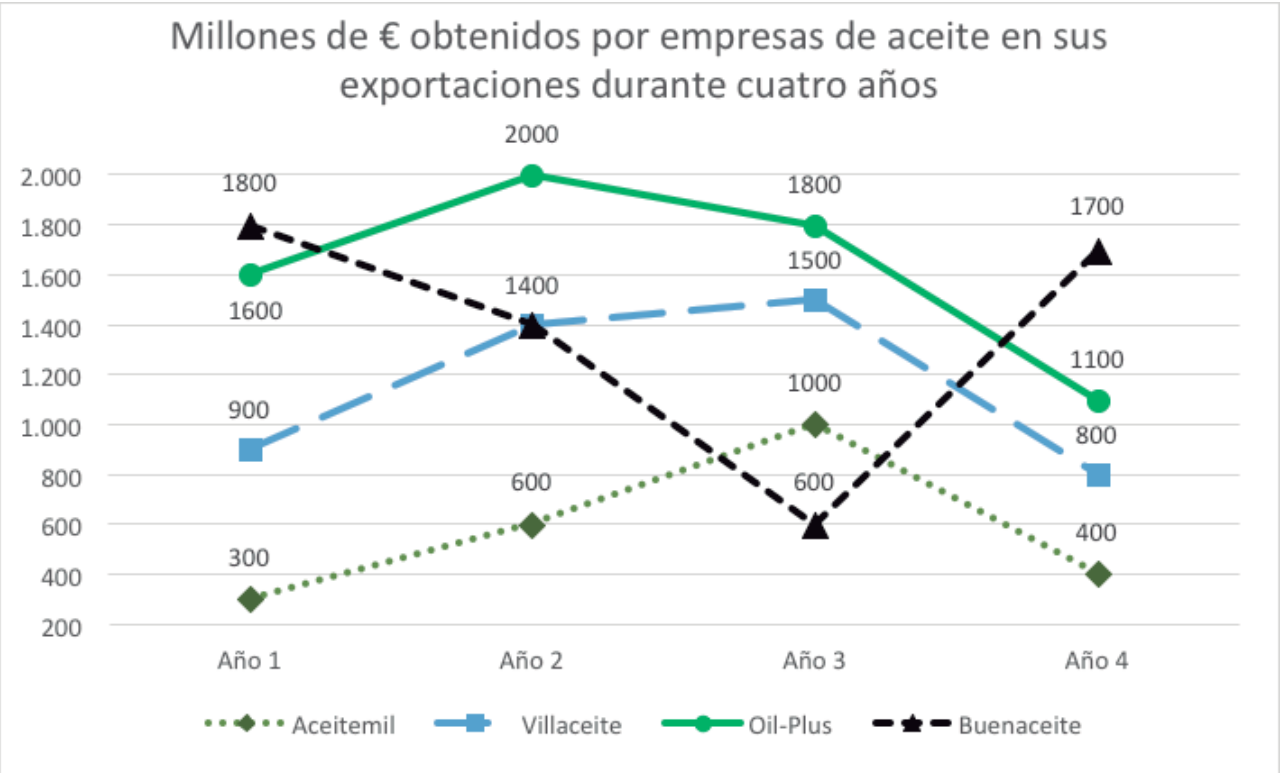
A. Hacer la entrega y la recogida de la valija en el mismo momento
B. Realizar exclusivamente la entrega de valija, la recogida no se realiza
C. Hacer la entrega de valijas a primera hora e ir a recoger valijas a última hora
D. No existe el reparto de valijas bitoque

38. ¿Cuál de los siguientes servicios adicionales / valores añadidos se puede contratar con el Paq Light Internacional?

A. DUA de exportación a terceros países
B. Aviso de recibo
C. Seguro
D. Reembolso

Preguntas psicotécnicas:

En el siguiente gráfico se presentan los datos correspondientes a las exportaciones realizadas durante cuatro años por cuatro empresas. Los nombres de las empresas se visualizan en la zona inferior (Aceitemil; Villaceite, Oil-Plus; Buenaceite). En el eje izquierdo vertical se presentan los millones de euros obtenidos en tales exportaciones. El eje horizontal del gráfico representa los años (1 a 4). A continuación, debe responder las siguientes preguntas:



39. ¿Cuánto ha variado la cantidad obtenida por la empresa Buenaceite entre los años 1 y 2?

A. 1.400 millones de euros
B. 600 millones de euros
C. 1.000 millones de euros
D. 400 millones de euros

40. ¿Cuánto dinero ha obtenido más Oil-Plus que Aceitemil en el año 3?

A. 1.000 millones de euros
B. 800 millones de euros
C. 1.200 millones de euros
D. 400 millones de euros

41. Considerando que el beneficio esperado por Villaceite en el año 2 era de 2.000 millones de euros, ¿qué porcentaje de beneficios final obtuvo?

A. 70%
B. 80%
C. 60%
D. 40%

42. De conformidad con lo dispuesto en el reglamento postal sobre los derechos del destinatario de los envíos postales, el destinatario podrá solicitar la reexpedición de los envíos postales:

A. Cuando se ausente de la localidad de destino, mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda. Asimismo, podrá rechazarlos antes de abrirlos o examinarlos interiormente, según se determina en el Reglamento. En el supuesto de envíos con valor declarado, el destinatario podrá examinarlos exteriormente antes de firmar su recepción
B. Cuando se ausente de la localidad de emisión, mediante el pago de una tasa. Asimismo, no podrá rechazarlos nunca. En el supuesto de envíos con valor declarado, el destinatario podrá examinarlos exteriormente antes de firmar su recepción
C. Cuando se ausente de la localidad de destino y de manera gratuita. Asimismo, nunca podrá rechazarlos sin haberlos abierto o examinarlos interiormente, según se determina en el Reglamento. En el supuesto de envíos con valor declarado, el destinatario podrá examinarlos y abrirlos siempre antes de firmar su recepción
D. Cuando se ausente de su domicilio fiscal, mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda. Asimismo, podrá rechazarlos tras su apertura si desiste de su contenido, según se determina en el Reglamento. En el supuesto de envíos con valor declarado, el destinatario podrá examinarlos y abrirlos antes de firmar su recepción, pudiendo renunciar a su contenido tras su apertura

43. Un cliente no digital del Banco Santander quiere realizar una retirada de su cuenta bancaria en una oficina técnica de Correos. ¿Qué información hay que cumplimentar en el sistema para realizar la retirada?

A. Lectura de la nube de puntos que aporta el cliente
B. Lectura del código de QR que aporta el cliente
C. Lectura del código de barras que aporta el cliente
D. Importe a retirar, tipo de DOI, número de DOI, número de la tarjeta y mes de caducidad de la tarjeta

44. ¿Cuál es el peso máximo que permite la admisión de un paquete económico internacional?

A. Hasta 10 Kg según país de destino
B. Hasta 20 Kg independientemente del país de destino
C. Hasta 30 Kg según país de destino
D. Hasta 50 Kg independientemente del país de destino

45. ¿Dónde se realiza la admisión de los envíos con descuento Postlibris?

A. Oficinas de Correos
B. Admisión Masiva
C. Con recogida a domicilio
D. Todas las respuestas anteriores son correctas

46. En una contratación de línea móvil de Pepephone donde el cliente requiere conservar su número de teléfono de prepago, ¿qué información especial es necesario recabar para realizar la operación?

A. La dirección del domicilio para comprobar la cobertura
B. La compañía actual
C. Otro número de teléfono de contacto
D. El ICC de su tarjeta

47. El Grupo Correos identifica diversos factores externos con impacto potencial:

A. A corto, medio o largo plazo sobre los mercados en los que opera que suponen tanto un reto como una oportunidad.
B. A medio y largo plazo sobre los mercados en los que opera que suponen tanto un reto como una oportunidad
C. A corto, medio o largo plazo sobre los mercados en los que opera que suponen un reto
D. A largo plazo sobre los mercados en los que opera que suponen tanto un reto como una oportunidad

48. ¿Cuántos dígitos tiene el cupón pin de PAYSAFECARD de venta en las oficinas de Correos?

A. 16
B. 14
C. 12
D. 10

49. ¿Cómo se accede a la contratación de un producto del operador de telefonía O2?

A. Desde la página de aplicaciones en Conecta
B. Desde el menú de gestión de IRIS
C. Desde el menú de admisión de IRIS
D. Desde llamadas a sistemas externos de IRIS

50. En la captación de lead (acción comercial donde se recaban datos del cliente) de Mapfre, ¿qué dato no es necesario recabar cuando el cliente está interesado en un seguro de auto?

A. Bastidor del vehículo
B. Vencimiento del seguro
C. Fecha de nacimiento del tomador
D. Matrícula del vehículo

51. ¿A partir de qué cantidad se puede abonar un boleto premiado de la ONCE a un vendedor de dicha organización?

A. 200 €
B. 10 €
C. 20 €
D. 100 €

52. ¿Cuál de los siguientes objetos se consideran prohibidos como envíos postales porque su circulación no está permitida por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección del SPU?

A. El opio y sus derivados si se envían con fines medicinales y acompañados de autorización oficial
B. Los objetos cuyo tráfico no sea constitutivo de delito
C. Los aerosoles nunca pueden circular por vía aérea
D. Los productos sometidos a régimen de reserva y provistos de autorización especial para circular por la red postal

53. ¿Durante la admisión de paquetería internacional en oficinas, qué datos hay que grabar en IRIS?

A. Sólo hay que grabar los datos completos del destinatario
B. Sólo hay que grabar los datos completos del remitente
C. Sólo hay que grabar los datos completos del contenido del envío
D. Hay que grabar los datos completos de remitente, destinatario y contenido del envío

54. ¿Durante la admisión de envíos preregistrados en oficinas, es necesario seleccionar en IRIS el producto que se está admitiendo?

A. Es necesario seleccionar el producto sólo si se trata de paq premium
B. Es necesario seleccionar el producto sólo si se trata de paquetería internacional
C. No es necesario seleccionar el producto, al leer el código de la etiqueta el sistema indica el producto de que se trata
D. En oficinas no se pueden admitir envíos preregistrados

55. La CNMC se encarga de verificar:

A. Que las personas de reparto cumplan su horario
B. Que las entregas de notificaciones realizadas por el operador postal designado se realizan correctamente
C. El balance anual del operador designado para prestar el servicio postal universal, el coste bruto del servicio postal universal y la carga laboral injusta derivada de su prestación
D. La contabilidad analítica del operador designado para prestar el servicio postal universal, el coste neto del servicio postal universal y la carga financiera injusta derivada de su prestación

56. La sustitución electrónica y la evolución de las comunicaciones implican:

A. El auge de la paquetería y del comercio electrónico
B. La generación de los métodos de pago digitales y móviles
C. La expansión de la economía colaborativa
D. La progresiva reducción de las comunicaciones postales y el avanzado desarrollo de la Administración electrónica

57. ¿Qué hace la CNMC por los consumidores de servicios postales?

A. Fomentar el uso de los servicios postales
B. Poner multas a Correos y los otros operadores
C. Atender sus reclamaciones sobre servicio postal
D. Verificar los precios del servicio postal universal (SPU)

58. ¿Se puede generar un tique del gestor de turnos Quenda desde el puesto de ventanilla?

A. Sí, seleccionando el trámite y el puesto
B. Sí, seleccionando la oficina y el trámite
C. No
D. Sí, seleccionando la oficina y el puesto

59. Si el cliente de ventanilla quiere presentar una reclamación, el empleado de atención al cliente de Correos deberá:

A. Hacerle entender que está equivocado
B. Informarle de que la culpa ha sido del personal de reparto
C. Solicitarle aclaraciones hasta entender lo sucedido
D. Indicarle que no se dispone de hojas de reclamación

60. Cuando un cliente realice una reclamación OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor), el empleado de atención al cliente de Correos le entregará:

A. La copia para la Administración
B. Las respuestas A y D son correctas
C. La copia para la entidad sobre la que reclama
D. La copia para el cliente

61. Cuando el empleado de atención al cliente de Correos accede al sistema de reclamaciones de Correos para dar de alta una solicitud del cliente:

A. Podrá dar de alta una incidencia del cliente
B. El acceso está en IRIS >> Llamadas a Sistemas Externos >> Todas >> Reclamaciones
C. Podrá dar de alta una reclamación
D. Todas las respuestas anteriores son correctas

62. ¿Cómo segmenta el organismo regulador CNMC el mercado postal en España?

A. No segmenta el mercado postal, es un mercado sin divisiones
B. Separa Sector de Envíos Físicos y Sector de Servicios Financieros
C. Separa Sector de Correspondencia y Sector de Paquetería y Mercancías
D. Separa Sector Postal Tradicional y Sector de Mensajería y Paquetería

63. Cuando se da de alta una reclamación de un cliente desde el puesto de ventanilla:

A. El tipo de documento y el nº de documento son obligatorios
B. Es necesario indicar el método de respuesta
C. El campo email es obligatorio en todo caso
D. Las respuestas A y B son correctas

64. ¿Qué fórmula de la UPU debe utilizar el cliente para solicitar la devolución, modificación o corrección de su envío de correspondencia internacional?

A. CN08
B. CN17
C. CN18
D. Ninguna de las anteriores es correcta

65. La fórmula CN18 es un documento que se utiliza para:

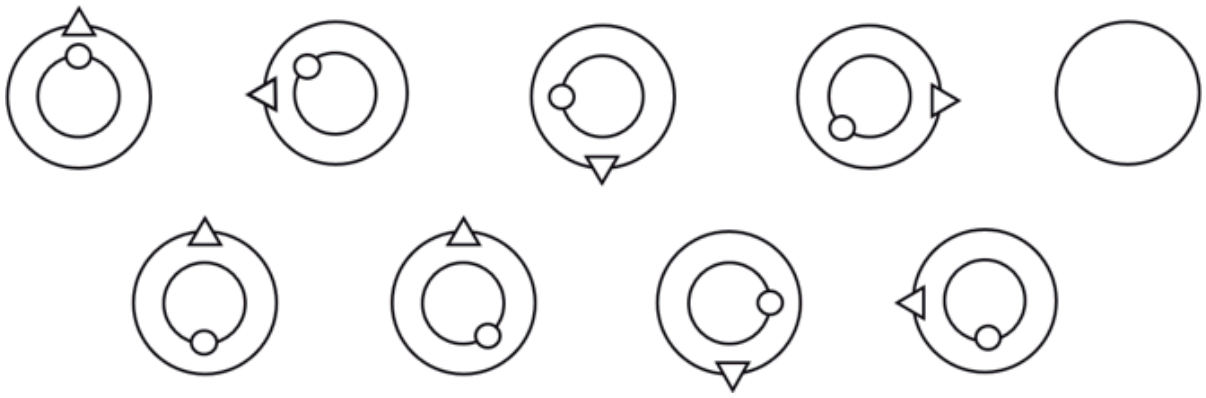
A. Tramitar una reclamación de un envío postal
B. La declaración de aduanas de un envío postal
C. La declaración relativa a la falta de recibo (o al recibo) de un envío postal
D. La identificación de un envío postal con reembolso

66. En la sección de atención al cliente de la web de Correos www.correos.es, el cliente puede obtener información de:

A. El fraude por Phishing
B. Las coberturas y garantías de los productos
C. Información aduanera
D. Todas las respuestas anteriores son correctas

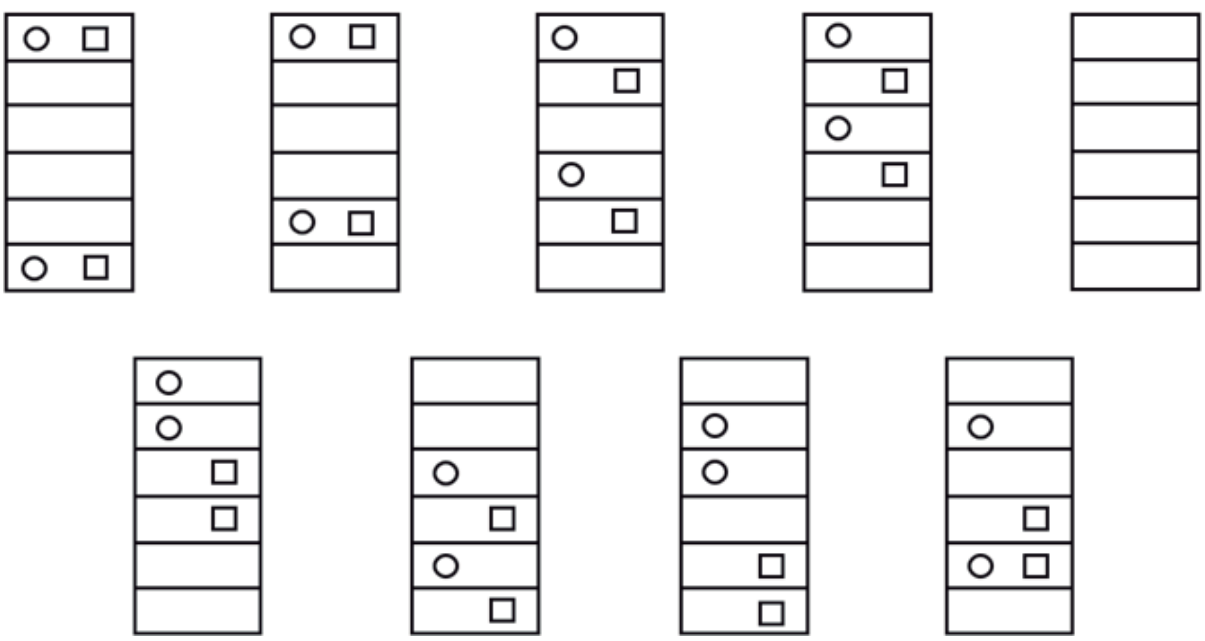
Preguntas psicotécnicas:

67. 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 a falta de la quinta



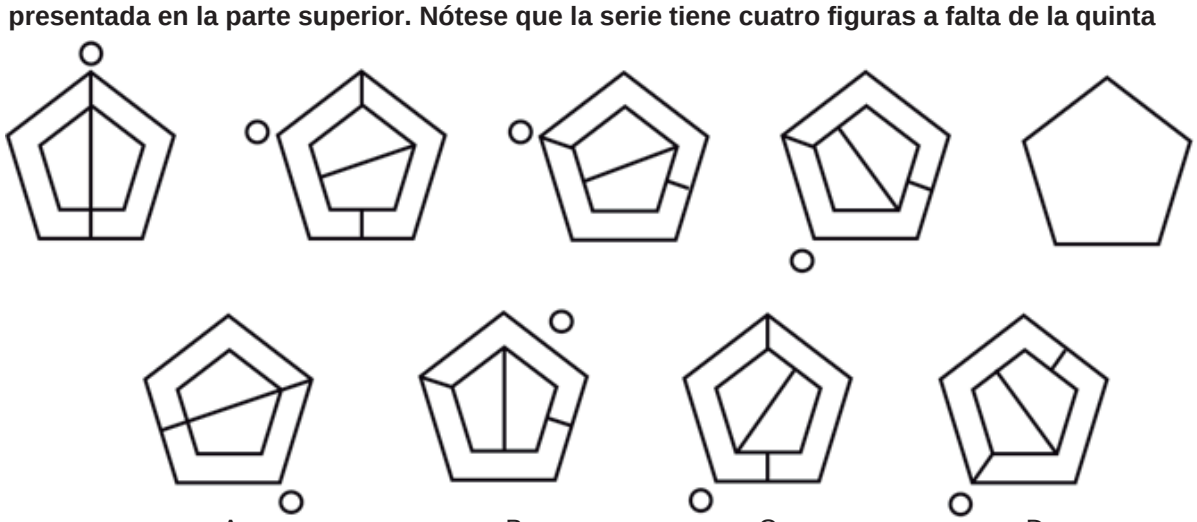
A. B. C. D.

68. 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 a falta de la quinta



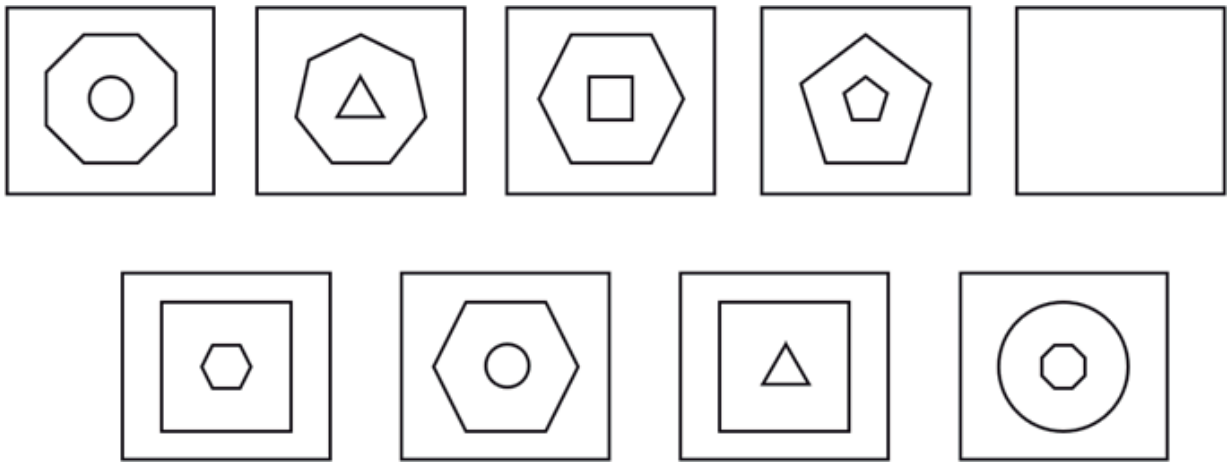
A. B. C. D.

69. 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 a falta de la quinta



A. B. C. D.

70. 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 a falta de la quinta



A. B. C. D.

71. ¿Desde dónde se pueden realizar compras en Correos Market?

A. En todo el territorio nacional sin coste adicional
B. Desde cualquier punto del mundo
C. Desde cualquier punto de España teniendo en cuenta que las compras efectuadas desde Canarias, Ceuta y Melilla pueden estar sujetas a impuestos y trámites aduaneros
D. Sólo desde las capitales de provincia que estén sujetas a la prestación de este servicio

72. De conformidad con lo establecido en el RGPD (Reglamento General de Protección de Datos), ¿cuáles de los siguientes datos son considerados "categorías especiales de datos"?

A. Datos económicos, cuentas bancarias
B. Datos de menores
C. Datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, y el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual de una persona física
D. Datos de personas fallecidas

73. En el caso de pérdida o extravío de un envío postal, la indemnización correspondiente se realizará:

A. En todo caso al remitente del envío
B. Al destinatario si el remitente así lo solicita
C. Indistintamente al remitente o al destinatario del envío
D. En ningún caso se realizará al destinatario

74. Un envío estacionado es:

A. Aquél que presenta una incidencia que impide su entrega
B. Aquél envío que después de un intento de entrega pasa a lista
C. Aquél envío que permanece más de 3 días sin sacarse a reparto
D. Aquél envío que permanece más de 5 días sin sacarse a reparto

75. En el apartado de atención al cliente "Tu consulta/ tu reclamación" de la web www.correos.es el cliente puede:

A. Dar de alta una incidencia, dar de alta una reclamación y solicitar información
B. Además de la respuesta A, gestionar un envío estacionado
C. Además de la respuesta A, modificar o añadir información
D. Además de la respuesta B, modificar o añadir información

76. La indemnización por la pérdida de un paquete azul asciende a un máximo de:

A. 30,00 euros
B. 20,00 euros + valor declarado, en el caso de haberlo contratado
C. 23,44 euros + valor declarado, en el caso de haberlo contratado
D. Sólo valor declarado, en el caso de haberlo contratado

77. ¿Cuál es el plazo máximo para reclamar el extravío de un paquete azul?

A. 4 meses desde la fecha de admisión
B. 21 días desde la fecha de entrega
C. 1 año desde la fecha de entrega
D. 1 año desde la fecha de admisión

78. En relación al Protocolo contra el acoso de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, señale la opción correcta:

A. Aborda el acoso laboral como manifestación principal en el ámbito de la violencia de género
B. Aborda el tratamiento del acoso en sus tres manifestaciones principales: el acoso sexual, el acoso por razón de sexo y el acoso laboral o moral
C. Solamente hace referencia a medidas en el ámbito de violencia intrafamiliar y a las medidas de movilidad adoptadas para ayudar a mujeres en situaciones de vulnerabilidad
D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

79. Una persona física autorizada por el destinatario a recoger un envío, deberá aportar:

A. Fotocopia o copia digital de alguno de los documentos del destinatario considerados como válidos para su identificación
B. Autorización firmada por el destinatario: será válido tanto el Aviso de Llegada como una autorización genérica en papel
C. Alguno de los documentos originales del autorizado considerados como válidos para la identificación
D. Todas las respuestas anteriores son correctas

80. He facilitado mi UC y mi contraseña a una compañera para que accediera a Conecta y mi sorpresa ha sido que ha realizado un comentario inapropiado en una de las noticias de la Organización. ¿Debo asumir la responsabilidad de este acto, aunque no se trate de mi propia opinión?

A. Puedes facilitar tu UC y contraseña a tus compañeros siempre que lo necesiten para alguna función de su trabajo, pero en ningún caso está justificado que emitan opiniones bajo tu identidad
B. El UC y la contraseña son personales e intransferibles; te identifican en el sistema y eres responsable de las acciones que se hagan con ellos
C. El UC y la contraseña son personales, pero no tienes ninguna responsabilidad en las acciones que se realicen con ellos, ya que te los pueden haber robado sin tu consentimiento
D. La responsabilidad del comentario inapropiado será siempre de la persona que lo ha emitido, tu compañera en este caso, independientemente del UC con el que haya accedido al sistema

81. Un ciudadano desea interponer una reclamación ante el Consejo de Transparencia frente a una resolución expresa de Correos en materia de acceso a la información. ¿De qué plazo dispone?

A. Un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado
B. Tres meses a contar desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado
C. Un mes a contar desde el día siguiente a aquel en que se produzcan los efectos del silencio administrativo
D. Dos meses a contar desde el día siguiente a aquel en que se produzcan los efectos del silencio administrativo

82. ¿Qué comprenden los impactos más relevantes de Correos sobre el medio ambiente a corto, medio largo plazo?

A. La generación de emisiones de CO2, NOx y PM10
B. El consumo de energía
C. La generación de residuos
D. Todas las respuestas anteriores son correctas

83. Si tengo un ecommerce en la plataforma Magento, Correos ofrece:

A. Una integración de los servicios de carta certificada, burofax, paquetería nacional e internacional, para hacer una gestión rápida y sencilla de los pedidos
B. Una integración de los servicios de carta certificada, paquetería nacional e internacional, para hacer una gestión rápida y sencilla de los pedidos
C. Una integración de los servicios de paquetería nacional e internacional, para hacer una gestión rápida y sencilla de los pedidos
D. Una integración de los servicios de paquetería nacional, para hacer una gestión rápida y sencilla de los pedidos

84. Correos pone a disposición de los ecommerce los plugin para las plataformas para agilizar los pedidos de sus clientes como son:

A. Prestashop, Magento, woocommerce, Correos Prepago y Correos Sampling
B. Prestashop, Magento, Correos Prepago
C. Prestashop, Magento, Correos Sampling
D. Prestashop, Magento, woocommerce

85. De conformidad con lo establecido en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, no se considerarán personas con responsabilidad pública aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes:

A. Como los Jefes de Estado, Jefes de Gobierno, Ministros u otros miembros de Gobierno
B. Secretarios de Estado o Subsecretarios
C. Los Presidentes y los Consejeros y demás miembros de los Consejos de Gobierno, así como los altos cargos y los diputados autonómicos
D. Los alcaldes, concejales y demás altos cargos de los municipios capitales de provincia, o de Comunidad Autónoma y de las Entidades Locales de menos de 50.000 habitantes

86. A través de Correos Modify para que la entrega de un envío sea efectiva se puede:

A. Modificar fecha de entrega y franja horaria, dirección de entrega, modalidad de entrega, comentarios y guardar por vacaciones
B. Modificar fecha de entrega y franja horaria, y guardar por vacaciones
C. Modificar fecha de entrega y franja horaria, modalidad de entrega y comentarios
D. Modificar fecha de entrega y franja horaria, modalidad de entrega, comentarios y guardar por vacaciones

87. ORVE es:

A. Un servicio que permite a través la Tienda Online de Correos el registro y envío instantáneo de los documentos de la empresa a las Administraciones Públicas del país
B. Un servicio online que permite a través de las Oficinas de Correos el registro y envío instantáneo de los documentos de la empresa a las Administraciones Públicas del país
C. Un servicio que permite a través de Mi Oficina Virtual el registro y envío instantáneo de los documentos de la empresa a las Administraciones Públicas del país
D. Un servicio que permite a través de Mi Oficina Virtual y las Oficinas de Correos el registro y envío instantáneo de los documentos de la empresa a las Administraciones Públicas del país

88. Con el servicio Tarjeta Correos Prepago se puede:

A. Efectuar una recarga mínima de 1 € y máxima de 5.000 €
B. Efectuar una recarga mínima de 5 € y máxima de 3.000 €
C. Efectuar una recarga mínima de 10 € y máxima de 5.000 €
D. Efectuar una recarga mínima de 1 € y máxima de 3.000 €

89. ¿Cuáles son las principales iniciativas desarrolladas por la compañía en el ámbito del negocio responsable?

A. Los productos sostenibles, las soluciones colaborativas y los servicios de proximidad
B. Los productos sostenibles, el redondeo con impacto y #Correos compensa
C. Los productos sostenibles, las soluciones colaborativas, los servicios de proximidad y la innovación social
D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

90. Para Crear una App con el servicio de Soluciones Ecommerce hay que:

A. Contratar uno de los tres planes disponibles: Free, Basic y Premium
B. Solicitar información a través de un formulario para que analicen las necesidades y crear una app a medida
C. Crear la app a partir de una plataforma web de forma autónoma
D. Contratar uno de los dos planes disponibles: Basic y Premium

91. Desde el servicio Correos ID se puede:

A. Gestionar los consentimientos sobre los datos y para qué fin se utilizan, autorizar o denegar el acceso a tu información y darte de baja en los servicios que quieras
B. Acceder a los servicios de Mi Oficina exclusivamente
C. Solicitar la baja de todos los servicios digitales y físicos de Correos
D. Contratar paquetería Premium

92. Para utilizar la herramienta de GANES:

A. No es necesario tener un contrato con Correos
B. Se pueden incluir cualquiera de los productos o servicios de Correos
C. Es necesario imprimir el albarán y depositarlo junto con los envíos
D. Es una aplicación a la que se accede a través de la oficina virtual con un usuario previamente registrado

93. La prueba de entrega electrónica es un justificante de la entrega:

A. Que está certificado
B. Que está firmado electrónicamente con sello de tiempo y con el detalle de la firma del destinatario
C. Que se puede comprobar a través del visor de CSV
D. Todas las respuestas anteriores son correctas

94. Para atender las llamadas telefónicas, el empleado de atención al cliente de Correos debe:

A. Dejar que suene el teléfono si está atendiendo a un cliente en la ventanilla
B. Al contestar, identificar la oficina correspondiente (Ej.: “Correos, Oficina XXX, buenos días...)
C. Indicarle al cliente que está haciendo otra gestión rogándole que espere
D. Desviar la llamada en todo caso al jefe de la oficina

95. Para Mi Buzón Digital se presentan los siguientes bonos de envíos, para que las Pymes y Autónomos seleccionen aquél que más se ajuste a sus necesidades:

A. Existen bonos de 100, 200,1000 y 3000 envíos
B. Existen bonos de 100,300, 1500 y 3000 envíos
C. Existen bonos de 100, 300, 1000 y 3000 envíos
D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

96. Al finalizar la grabación de una reclamación de un cliente:

A. Siempre se imprimirá el resguardo para el cliente
B. Se imprimirá el resguardo si el cliente ha escogido el método de respuesta por correo
C. Las respuestas B y D son correctas
D. El resguardo le llega al cliente por correo electrónico porque ha elegido este método

97. Desde la App de Correos no se podrá realizar la siguiente acción:

A. Consultar el estado de envíos de Correos y Correos Express
B. Localizar oficinas de Correos
C. Consultar códigos postales
D. Admitir envíos

98. Cuál no es una característica de Correos Modify:

A. Es un atributo incluido del Paq estándar y Paq Premium
B. El destinatario puede cambiar la dirección de su envío y dirigirlo a un Citypaq dentro de su misma provincia
C. El destinatario puede elegir una fecha de entrega concertada dentro de los 21 días siguientes a la admisión en su oficina de referencia
D. Se puede modificar franja horaria

99. ¿Cuál de las siguientes APP no existe en Correos?

A. APP Citypaq
B. APP sellos RA Correos
C. APP Comandia
D. APP Tarjetas prepago

100. ¿Qué clientes podrán acogerse a un acuerdo de Correos Market con Correos?

A. Empresas extranjeras
B. Sólo productores locales y particulares
C. Sólo productores y artesanos
D. Cualquier empresa española o autónomo

PREGUNTAS ADICIONALES DE RESERVA

SERÁN VALORADAS, CONFORME A SU NÚMERO DE ORDEN, EN EL CASO DE QUE SE ANULE ALGUNA DE LAS 100 ANTERIORES

101. Señale de entre las siguientes opciones la que no se corresponde con una particularidad de la correspondencia normalizada automatizable:
A. Peso óptimo de hasta 800 gramos
B. Longitud de entre 140 y 235 milímetros
C. Altura entre 90 y 120 milímetros
D. Espesor entre 0,15 y 5 milímetros

102. ¿De qué plazo dispone el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno para resolver una reclamación en materia de acceso a la información y notificar al reclamante?
A. El plazo máximo será de tres meses, transcurrido el cual, la reclamación se entenderá estimada
B. El plazo máximo será de dos meses, transcurrido el cual, la reclamación se entenderá estimada
C. El plazo máximo será de tres meses, transcurrido el cual, la reclamación se entenderá desestimada
D. El plazo máximo será de dos meses, transcurrido el cual, la reclamación se entenderá desestimada

103. ¿Es imprescindible tomar las medidas en la admisión de un paquete?
A. No, en ningún caso, lo importante es el peso
B. Sí, siempre que el paquete tenga un peso superior a 1 Kg
C. Sí, en todos los casos es imprescindible informar las medidas
D. No, sólo en el caso de paquetes con valor declarado

104. En la zona logística de un centro de tratamiento, en materia medioambiental es importante:
A. Evitar puertos de muelles abiertos innecesariamente, con ello reducimos el consumo eléctrico
B. Evitar luces encendidas innecesariamente, con ello reducimos el consumo en climatización
C. Evitar recoger, separar y gestionar los residuos propios de la zona
D. Evitar vertidos de aceites de motores y ácidos de baterías para no contaminar nuestro espacio de trabajo

105. ¿Cuál es el peso máximo que permite la admisión de un paq Ligero?
A. 500 gramos
B. 250 gramos
C. 2 Kg
D. 1 Kg

106. ¿Desde qué aplicación se realiza la Venta de Productos en Oficinas?
A. Desde SGIE
B. Desde IRIS
C. No se realiza desde ninguna aplicación específica
D. Desde TALOS

107. De conformidad con lo dispuesto en el reglamento postal, son envíos postales:
A. Las cartas, la publicidad gratuita, y las publicaciones con franqueo pagado
B. Las cartas, los recibos, las facturas, los impresos formalizados y las notificaciones administrativas
C. Las cartas, tarjetas postales, paquetes postales, los envíos de publicidad directa, libros, catálogos y publicaciones periódicas
D. Las cartas, los catálogos de grandes superficies, las encuestas del INE, la correspondencia bancaria y los requerimientos judiciales

108. Antes de que los clientes accedan a la oficina conviene:
A. Repasar el estado de conservación y limpieza del local, de las instalaciones y del mobiliario
B. Esconder el cartel oficial de que hay Hojas de Reclamaciones OMIC a disposición del cliente
C. Comprobar la carga de rollo de papel del gestor de turno
D. Las respuestas A y C son correctas

109. Correos ofrece el servicio de atención al cliente a través de los siguientes canales:
A. Oficinas y Teléfono
B. Oficinas, Teléfono y el formulario de la web
C. Oficinas, Teléfono, el formulario de la web y las redes sociales Twitter y Facebook
D. Oficinas, Teléfono, el formulario de la web, y las redes sociales Twitter, Facebook y TikTok

110. ¿Cuál es el peso máximo permitido para un envío en la modalidad de Correos Express?
A. 5 Kg
B. 10 Kg
C. 20 Kg
D. 40 Kg

Los nuevos tiempos llegan por Correos.