

# INGRESO PERSONAL LABORAL FIJO GRUPO PROFESIONAL IV

(Convocatoria conjunta de 27 de mayo de 2022)



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

## PRUEBA ATENCIÓN CLIENTE CUESTIONARIO B

- 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*

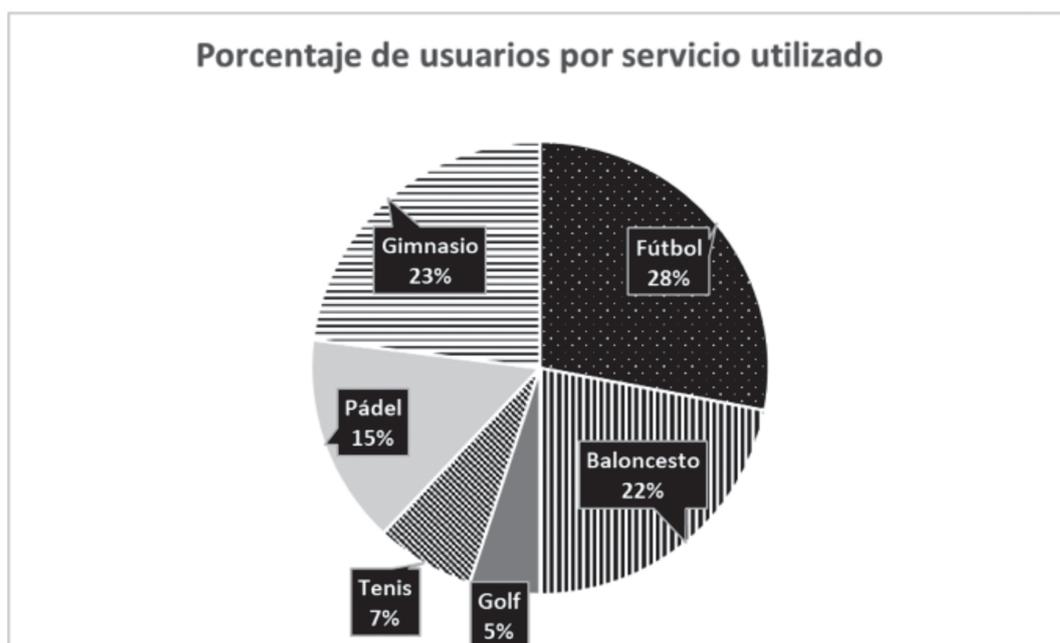
1. **En el ámbito de los servicios filatéticos, ¿cuál es el plazo máximo de ejecución y entrega de "Tu sello personalizado"?**
  - A. 7 días
  - B. 30 días
  - C. 1 año
  - D. 90 días
2. **Indique cuál de las siguientes características no corresponde al servicio de valijas prestado por Correos:**
  - A. Peso máximo de 20 kg por bolsa
  - B. Frecuencia y horarios de entrega y recogida establecidos
  - C. Peso máximo de 2 kg por bolsa
  - D. Se utiliza un embalaje homologado por Correos
3. **Los envíos admitidos en una oficina que contengan mercancías peligrosas admitidas para el transporte deben identificarse con una etiqueta, ¿de qué color?**
  - A. Rojo
  - B. Azul
  - C. Verde
  - D. Naranja
4. **Una persona de mi unidad no puede acceder a los sistemas y me solicita mi usuario y mi contraseña para poder realizar un trabajo urgente. ¿Qué comportamiento sería el correcto?**
  - A. Se los doy, pero le pido que no lo comparta con nadie más
  - B. No dárselos, mi usuario y contraseña son personales e intransferibles
  - C. Si se trata de una emergencia se los tengo que dar, para que no se detenga la operativa
  - D. Solo debo darlos si es alguien de mucha confianza o mi responsable directo
5. **Al realizar la entrega en una oficina, ¿qué dos tipos de expediciones nos podemos encontrar?**
  - A. Unitaria o multibulto
  - B. Ordinaria o registrada
  - C. Abierta o cerrada
  - D. Completa o parcial
6. **¿Cómo se realiza el cálculo del importe de la fianza por derechos de franqueo de un apartado FD (de franqueo en destino)?**
  - A. El 30% del franqueo de la cantidad prevista de envíos recibidos al mes, revisable en el momento de la renovación del apartado, si a lo largo del año el número de envíos recibidos supera en más del 40% las previsiones mensuales.
  - B. El 30% del franqueo de la cantidad prevista de envíos recibidos al mes, revisable en el momento que el número de envíos recibidos supere en más del 40% las previsiones mensuales.
  - C. El 40% del franqueo de la cantidad prevista de envíos recibidos al mes, revisable en el momento de la renovación del apartado, si a lo largo del año el número de envíos recibidos supera en más del 50% las previsiones mensuales.
  - D. El 30% del franqueo de la cantidad prevista de envíos recibidos al mes, revisable en el momento en el que el número de envíos recibidos supere en más del 50% las previsiones mensuales.
7. **¿Qué destinos componen las zonas A y B del servicio "libro" en el ámbito nacional?**
  - A. La zona A corresponde al destino local (misma población de admisión) y poblaciones de más de 60.000 habitantes; la zona B el resto de los destinos.
  - B. La zona B corresponde a poblaciones de menos de 60.000 habitantes y la zona A el resto de los destinos
  - C. La zona B corresponde al destino local, capitales de provincia, localidades con administración de Correos y poblaciones de más de 50.000 habitantes; la zona A el resto de los destinos.
  - D. La zona A corresponde al destino local, capitales de provincia, localidades con administración de Correos y poblaciones de más de 50.000 habitantes; la zona B el resto de los destinos.
8. **En relación con las políticas generales de atención al cliente, señale cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:**
  - A. No se proporcionará nunca al interlocutor datos o información privada, salvo que el canal de contacto sea escrito
  - B. No se proporcionará nunca al interlocutor datos o información privada, salvo que estuviera así expresamente definido en una operativa concreta aplicable.
  - C. No se proporcionará nunca al interlocutor datos o información privada, salvo que se confirme que es un cliente con contrato.
  - D. Se proporcionará al interlocutor datos o información privada cuando sea necesario para resolver la cuestión en curso.
9. **Un cliente de envío de dinero, ¿cuándo debe aportar un documento que acredite su estancia permanente o temporal en España?**
  - A. En el caso de que reciba un giro nacional y se identifique con un documento en el que no figura el domicilio
  - B. En el caso de enviar un giro internacional y se identifique con un documento con domicilio en el extranjero
  - C. En el caso de un giro internacional, al que se le aplican medidas reforzadas, y se identifique con un documento con domicilio en el extranjero.
  - D. En el caso de un giro nacional, al que se le aplican medidas reforzadas, y se identifique con un documento con domicilio en el extranjero.

- 10. ¿Cuál es la principal ventaja para el cliente que ofrece el Sistema de Gestión de Tarjetas de Cliente (SGTC)?**
- A. Automatizar el cobro de recibos
  - B. Solicitar turno en una oficina
  - C. Acceder a los diferentes productos en venta, con descuentos personalizados
  - D. No tener que volver a aportar la documentación requerida, si ya ha sido aportada con anterioridad
- 11. Indique cuál es la ruta correcta, en una aplicación, para realizar la entrega de un envío registrado avisado, en una oficina:**
- A. SGIE - Liquidación - Liquidación
  - B. SGIE - Entradas - Recepción de avisados
  - C. IRIS - Entrega - Liquidación
  - D. IRIS - Liquidación - Entrega
- 12. ¿Cuántas Oficinas de Cambio para importación tiene Correos?**
- A. 1
  - B. 2
  - C. 3
  - D. 4
- 13. ¿Qué aplicación se utiliza en la Oficina de Cambio de Madrid Barajas para registrar la importación y exportación de los despachos de envíos internacionales?**
- A. IRIS 6
  - B. WIALON
  - C. SGIE
  - D. OCA 3
- 14. ¿Qué nivel o niveles de planificación se deben de tener en cuenta a la hora de diseñar un almacén?**
- A. Planificación estratégica
  - B. Planificación operativa
  - C. Planificación táctica
  - D. Todas las respuestas anteriores son correctas
- 15. ¿Cuáles son los factores principales que explican el comportamiento del sector postal tradicional en los últimos años?**
- A. La crisis económica y los patrones de consumo
  - B. La crisis económica, los patrones de consumo y la sustitución electrónica
  - C. La sustitución electrónica
  - D. Ninguno de los factores anteriores es muy relevante para explicar la evolución del sector
- 16. ¿Cuáles son los plazos de entrega de una certificación de contenido?**
- A. Dos días hábiles, si la documentación está en poder de la oficina; cuatro días hábiles, si la documentación está en otra dependencia que no sea Correos; y cinco días hábiles, si se remite a otra oficina de Correos.
  - B. Un día hábil, si la documentación está en poder de la oficina; tres días hábiles, si la documentación está en otra dependencia que no sea Correos; y cinco días hábiles, si se remite a otra oficina de Correos.
  - C. Dos días hábiles, si la documentación está en poder de la oficina; cuatro días hábiles, si la documentación está en otra dependencia que no sea Correos; y siete días hábiles, si se remite a otra oficina de Correos.
  - D. Un día hábil, si la documentación está en poder de la oficina; cuatro días hábiles, si la documentación está en otra dependencia que no sea Correos; y siete días hábiles, si se remite a otra oficina de Correos.
- 17. ¿Qué mercancía peligrosa puede ser transportada por Correos por vía aérea?**
- A. Explosivos
  - B. Materias oxidantes
  - C. Sólidos inflamables
  - D. Baterías de metal-litio
- 18. Mejorar la creatividad y el factor innovación, aumentar los ingresos y la productividad, así como una mayor aportación a la sociedad son beneficios que proporciona... (señale la respuesta correcta):**
- A. La reputación
  - B. La diversidad
  - C. La confianza
  - D. El talento
- 19. ¿Cuál es la ley por la que se rigen las notificaciones administrativas?**
- A. Ley 39/2011 PACAP
  - B. Ley 93/2015 PACAP
  - C. Reglamento Postal y Ley 93/2015 PACAP
  - D. Ley 39/2015 PACAP

20. En relación con la carta certificada premium, indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:
- A. Peso hasta 100 gr. y dimensiones 162 mm x 229 mm
  - B. Peso hasta 500 gr. y dimensiones 162 mm x 229 mm
  - C. Peso hasta 100 gr. y dimensiones 189 mm x 250 mm
  - D. Peso hasta 50 gr. y dimensiones 189 mm x 250 mm
21. ¿Cuál de las siguientes opciones representa mejor las principales funciones que permite la aplicación IRIS?
- A. IRIS permite la admisión de envíos
  - B. IRIS permite la admisión de envíos y la venta de productos
  - C. IRIS permite la venta de productos
  - D. IRIS permite la admisión de envíos, la venta de productos y la entrega de envíos
22. ¿Cuál de las siguientes organizaciones es una agencia especializada intergubernamental del sistema de Naciones Unidas?
- A. PRIME
  - B. International Post Corporation (IPC)
  - C. Kahala Posts Group
  - D. Unión Postal Universal (UPU)
23. En una oficina, ¿a partir de qué peso es necesario realizar admisiones unitarias para la carta ordinaria nacional?
- A. Más de 50 gramos
  - B. Más de 500 gramos
  - C. Más de 1.000 gramos
  - D. Más de 250 gramos
24. ¿Cuáles de los siguientes servicios adicionales se pueden contratar con la carta ordinaria nacional?
- A. Recogida a domicilio y clasificación de envíos
  - B. Recogida a domicilio y valor declarado de la mercancía
  - C. Clasificación de envíos y valor declarado de la mercancía
  - D. Seguro a todo riesgo y valor declarado de la mercancía
25. ¿Cuál es el importe máximo que un cliente puede enviar mediante un giro inmediato?
- A. 2.499,99 €
  - B. 499,99 €
  - C. 2.999,99 €
  - D. 999,99 €

**Preguntas psicotécnicas:**

Se pretende hacer un recuento de los usuarios suscritos al polideportivo local en función al servicio que utilizan. Cada usuario está inscrito únicamente a un servicio del polideportivo. El siguiente diagrama muestra el porcentaje de usuarios inscritos a cada servicio. De acuerdo con ello, conteste las siguientes preguntas:



**26. ¿Qué porcentaje total de usuarios suman aquellos que están inscritos a fútbol o pádel?**

- A. 38 %
- B. 35 %
- C. 43 %
- D. 51 %

**27. Conociendo que el total de usuarios suscritos al polideportivo es de 2000 usuarios, ¿cuántos de ellos están inscritos a baloncesto?**

- A. 440 usuarios
- B. 400 usuarios
- C. 460 usuarios
- D. 300 usuarios

**28. Sabemos que el 20% de los usuarios inscritos a pádel son menores de 18 años. ¿Cuál es el número de usuarios menores de 18 años que utilizan el servicio de pádel? (Total usuarios: 2000).**

- A. 100 usuarios
- B. 75 usuarios
- C. 30 usuarios
- D. 60 usuarios

**29. ¿Cuál es el proceso correcto para dar de alta las participaciones que contiene un pliego de lotería de la Cruz Roja?**

- A. Se deberá leer el código de barras de todas las participaciones que contiene el pliego
- B. Se deberá leer el código de barras únicamente del primer boleto, situado en la parte superior izquierda del pliego.
- C. Se deberá leer el código de barras únicamente del primer boleto, situado en la parte inferior izquierda del pliego.
- D. Las participaciones aparecen dadas de alta automáticamente en el sistema, con una actualización diaria; no hace falta leer el código de barras para darlas de alta.

**30. ¿Cuál es el peso máximo de un publibuzón?**

- A. No puede superar los 20 g
- B. No puede superar los 50 g
- C. No puede superar los 100 g
- D. No puede superar los 2 kg

**31. Entre las siguientes, ¿qué operativa no está contemplada para la admisión de una carta certificada, por procedimiento administrativo?**

- A. El propio cliente cierra el sobre en presencia del empleado
- B. El empleado hace constar en todas las hojas del documento que se quiera enviar: el nombre de la oficina y la fecha, el lugar, la hora y minuto de admisión.
- C. El empleado revisa que el envío va dirigido a una Administración Pública
- D. El empleado formaliza la admisión y entrega el formulario de admisión al cliente

**32. En materia de protección de datos, en lo que respecta al consentimiento de los interesados, señale cuál de siguientes afirmaciones es incorrecta:**

- A. El Reglamento de Protección de Datos excluye lo que se conocía como consentimiento tácito o presunto
- B. El consentimiento es toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen.
- C. En la recogida del consentimiento del interesado, el silencio, las casillas ya marcadas o la inacción constituyen ya de por sí un consentimiento.
- D. Cuando el tratamiento de datos se basa en el consentimiento del interesado, el responsable del tratamiento deberá de ser capaz de demostrar que aquel consintió el tratamiento de sus datos personales.

**33. En relación con los objetivos de plazos de entrega para los envíos nacionales, establecidos al operador del servicio postal universal, ¿cuáles son los dos plazos medidos?**

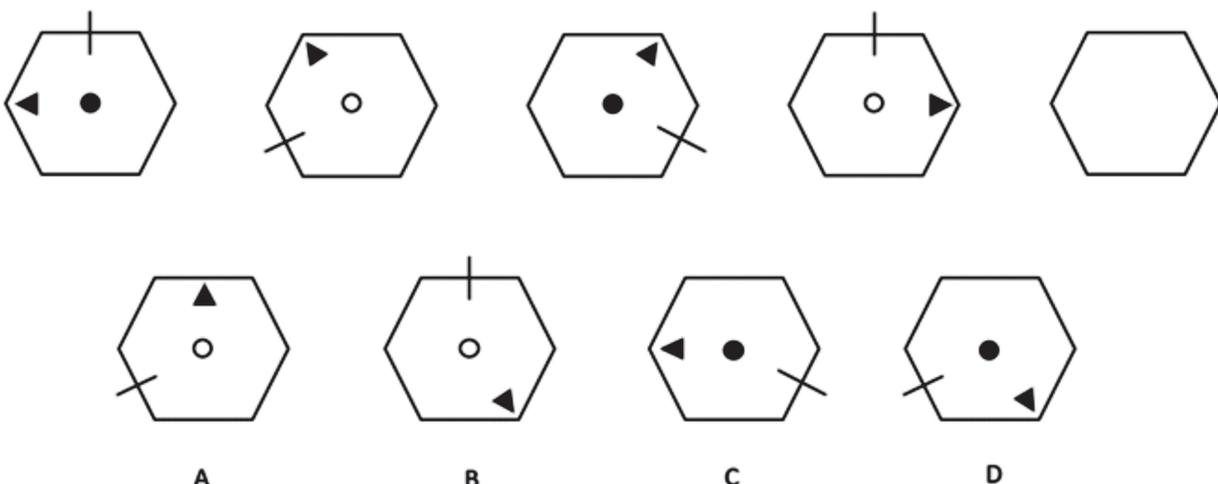
- A. Entrega en dos días desde el depósito (D+2) y entrega en cinco días desde el depósito (D+5)
- B. Entrega en dos días desde el depósito (D+2) y entrega en cuatro días desde el depósito (D+4)
- C. Entrega en tres días desde el depósito (D+3) y entrega en cuatro días desde el depósito (D+4)
- D. Entrega en tres días desde el depósito (D+3) y entrega en cinco días desde el depósito (D+5)

- 34. En relación con el cambio de titularidad de vehículos indique, entre las siguientes opciones, aquella que contenga supuestos cuyo trámite no se puede realizar en una oficina de Correos:**
- A. Compraventa en posesión del vehículo, renting de vehículo y existencia de cotitulares, en el caso del vendedor del vehículo.
  - B. Cambio de servicio de vehículo y cambios de titularidad por sucesión o donaciones
  - C. Adjudicación judicial o en subasta y transmisión del vehículo en Ceuta, Melilla y Canarias a Península y Baleares, y viceversa.
  - D. Todas las respuestas anteriores contienen trámites que no se pueden realizar en Correos
- 35. De los siguientes requisitos, ¿cuál se aplica al publicorreo óptimo?**
- A. Estar formado por comunicaciones publicitarias o promocionales, muestras, catálogos, estudios de mercado o publicidad.
  - B. Tener unas medidas máximas de 25 X 35 x 5 cm
  - C. Se le puede adherir una etiqueta de 10 x 7 cm, en el caso de tener medidas inferiores a 9 x 14 cm.
  - D. Debe remitirse a un mínimo de 500 destinatarios por remesa, sin contar con los envíos con destino internacional.
- 36. En Correos, los canales para atender las reclamaciones, incidencias y consultas de los clientes son:**
- A. Web de Correos, teléfono, oficinas y correo postal
  - B. Teléfono, redes sociales, oficinas y correo postal
  - C. Web de Correos, teléfono, redes sociales y oficinas
  - D. Web de Correos, teléfono, redes sociales, oficinas y correo postal
- 37. Mis dispositivos y mis accesos me están dando problemas y creo que pueden estar relacionados con la ciberseguridad (fraude, malware...). ¿Cómo debo actuar si sospecho que estoy ante un incidente de seguridad?**
- A. Comentando el problema con el resto de las personas de mi Unidad para ver si me pueden ayudar
  - B. Llamando a cualquier persona de tecnología para que me ayude directamente
  - C. Utilizando el buzón de uso exclusivo interno o el botón de mi correo electrónico corporativo
  - D. No es necesario reportar nada, todos los sistemas de ciberseguridad de Correos actuarán automáticamente en el caso de ser un incidente.
- 38. En una oficina, ¿cuál de las siguientes afirmaciones no se corresponde con el concepto o con la herramienta CRM?**
- A. Hace referencia a la estrategia de negocio focalizada hacia el cliente
  - B. Dispone en cualquier momento de toda la información sobre cualquier cliente
  - C. Se pueden distinguir dos tipos de datos: maestros y transaccionales
  - D. Dispone de toda la información sobre el tiempo de espera de un cliente en la oficina
- 39. ¿De qué color son los buzones de depósito, de ayuda en ruta o de alcance?**
- A. Amarillos
  - B. Rosas
  - C. Grises, con la bandera de España
  - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
- 40. ¿Qué productos postales, conteniendo mercancía, son susceptibles de trámites aduaneros de importación?**
- A. Los de paquetería
  - B. Los envíos ordinarios
  - C. Los envíos certificados
  - D. Los de paquetería, los ordinarios y los certificados
- 41. ¿En qué centro de Madrid se realiza la carga de contenedores y paletización aérea con destino a Canarias?**
- A. En el CAM 4 de Madrid
  - B. En el CTI de Barajas
  - C. En el CCP de Barajas
  - D. En el CI3 de Barajas
- 42. Las operaciones de carga y descarga en almacenes logísticos se realizan normalmente en:**
- A. El muelle de carga
  - B. La zona de preparación
  - C. La zona de almacenaje
  - D. La zona de oficinas y servicios
- 43. ¿En qué tres ámbitos tiene impacto, fundamentalmente, la actividad del Grupo Correos?**
- A. Económico, social y medioambiental
  - B. Internacional, administrativo y económico
  - C. Económico, administrativo y social
  - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta

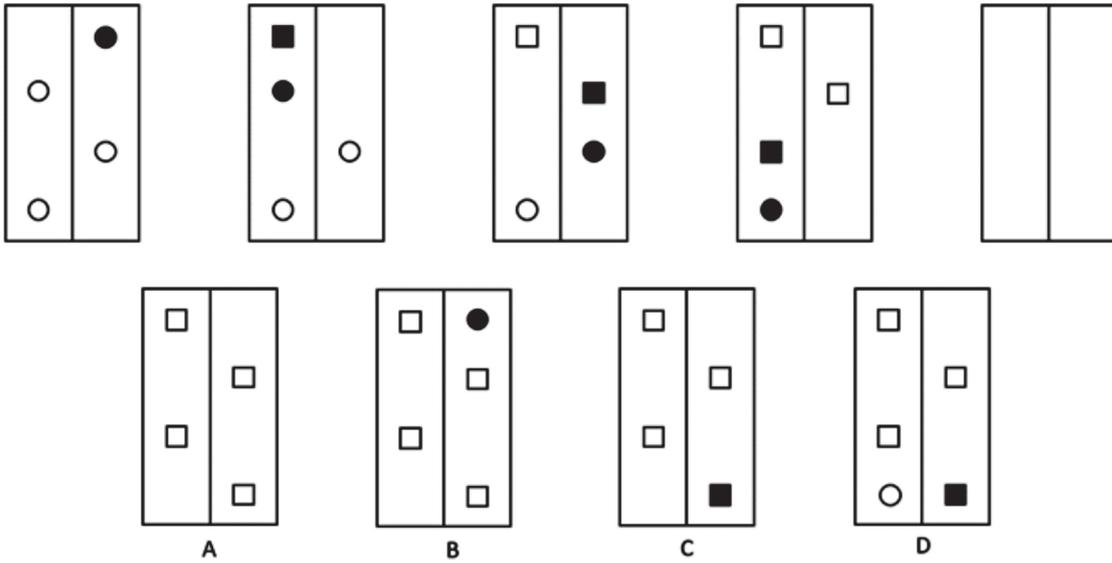
44. ¿Qué información deberá aportar el solicitante, para solicitar el permiso de circulación de un vehículo a través de las oficinas de Correos?
- Número de matrícula, tipo de documento y número de documento del titular del vehículo
  - Número de bastidor, tipo de documento y número de documento del titular del vehículo
  - NIVE (número de identificación de vehículos), tipo de documento y número de documento del titular del vehículo
  - Todas las respuestas anteriores son correctas
45. En una oficina, en la admisión de una carta certificada tarifa plana, ¿hasta qué peso se puede admitir la modalidad de carta certificada estándar?
- 2.000 gramos
  - 100 gramos
  - 50 gramos
  - 250 gramos
46. ¿En qué está basado el Plan de Vigilancia de la Salud desarrollado por Correos?
- Reconocimientos médicos al personal que se realizarán en función del riesgo identificado en el puesto
  - Informes periódicos que se realizan en los centros de trabajo
  - Seguimientos que tienen como finalidad conocer el estado de salud de los trabajadores
  - Colaboraciones con los empleados para evitar riesgos de salud
47. ¿Qué porcentaje de descuento se aplica sobre los envíos a las empresas que se benefician del Programa Postlibris?
- Un 25% de bonificación sobre la tarifa de libros y sobre la tarifa del Paq estándar con entrega en domicilio
  - Un 25% de bonificación sobre la tarifa de libros y un 30% sobre la tarifa del Paq estándar con entrega en oficina elegida.
  - Un 25% de bonificación sobre la tarifa de libros y un 30% sobre la tarifa del Paq estándar con entrega en domicilio
  - Un 25% de bonificación sobre la tarifa de libros y sobre la tarifa del Paq estándar con entrega en oficina elegida
48. ¿Cuáles son las opciones que el empleado de una oficina de Correos puede seleccionar a la hora de enviar los documentos a través de la Oficina de Registro Virtual (ORVE)?
- Copia, copia original y copia cotejada
  - Copia, copia original y copia auténtica
  - Copia, copia auténtica y copia cotejada
  - Copia original, copia auténtica y copia cotejada
49. En las oficinas, para poder entregar un envío con la PDA, en la aplicación Talina, el envío debe cumplir unos requisitos. Señale cuál no es uno de ellos:
- El envío no puede llevar asociado a la entrega el escaneo de documentación
  - El envío no puede tener importes asociados
  - El envío tiene que estar dado de alta en la unidad
  - El envío tiene que ser obligatoriamente un producto de paquetería

**Preguntas psicotécnicas:**

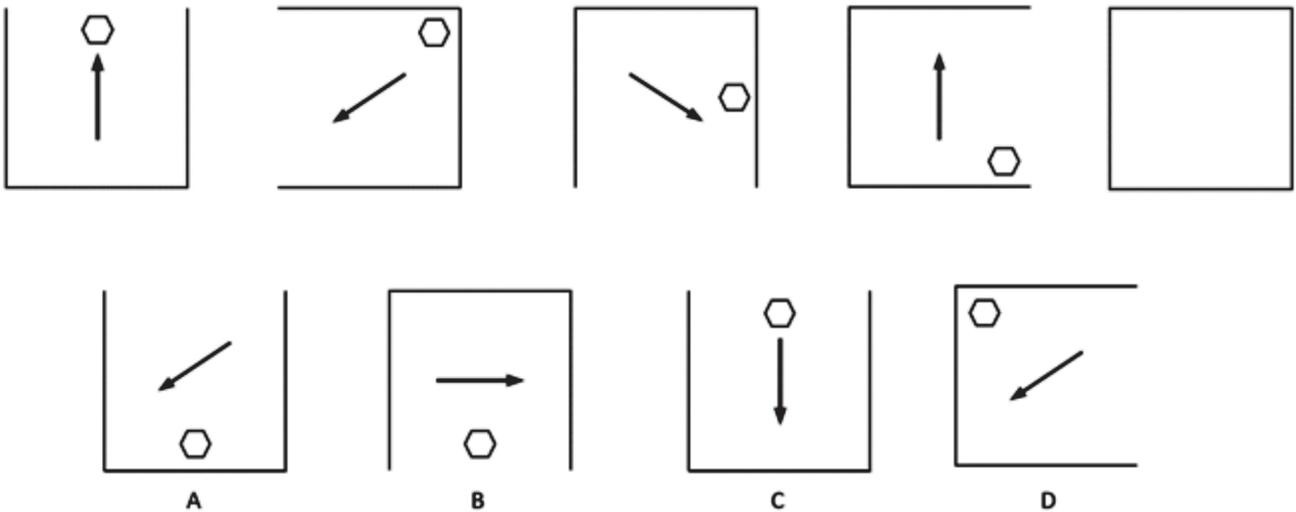
50. Encuentre entre las figuras inferiores (A, B, C o D), aquella que completa la serie de figuras presentada en la parte superior. Nótese que la serie tiene cuatro figuras a falta de la quinta:



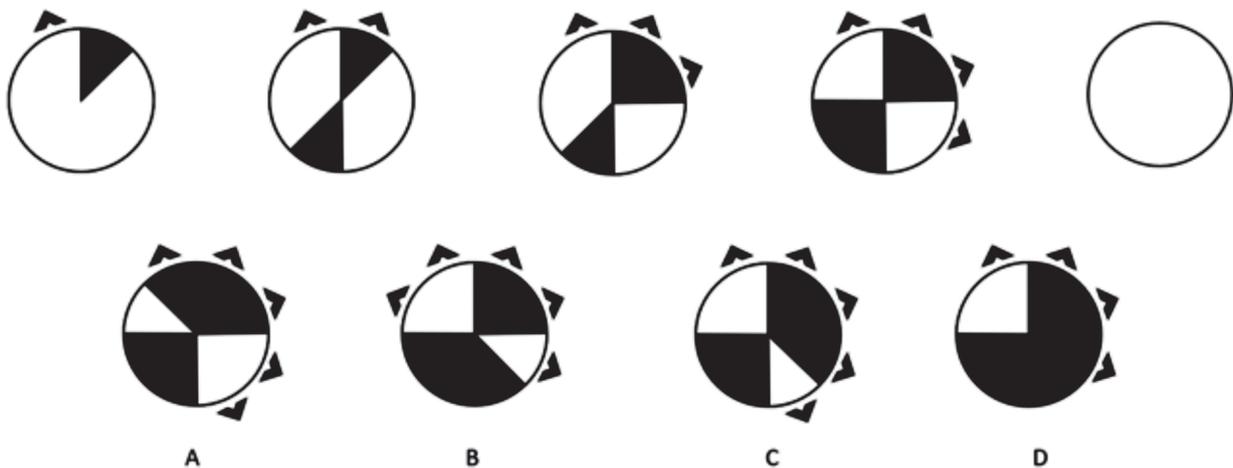
51. Encuentre entre las figuras inferiores (A, B, C o D), aquella que completa la serie de figuras presentada en la parte superior. Nótese que la serie tiene cuatro figuras a falta de la quinta:



52. 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:



53. 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:



- 54. La "ambición estratégica" de una empresa, contempla:**
- A. Lo que esa empresa quiere ser en el futuro
  - B. Un análisis que abarca aspectos internos y externos, así como objetivos a largo plazo
  - C. Una serie de acciones y planes que supondrán la transformación de la compañía
  - D. Todas las respuestas anteriores son correctas
- 55. En una oficina de Correos, con carácter general, ¿hasta qué importe no es obligatoria la expedición de una factura completa?**
- A. 400 €
  - B. 300 €
  - C. 999,99 €
  - D. 499,99 €
- 56. Entre las siguientes opciones, ¿cuál no contiene una denominación correcta para un tipo de burofax actual?**
- A. Burofax premium
  - B. Burofax básico
  - C. Burofax premium plus
  - D. Burofax premium online
- 57. En relación con los productos que se exceptúan del servicio de reexpedición internacional o se excluyen del servicio de envío, indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:**
- A. Se exceptúan o se excluyen el paquete azul, el Paq premium, el Paq estándar, los certificados con aviso de recibo, los giros y los servicios telegráficos.
  - B. Se exceptúan o se excluyen solo la correspondencia urgente y los certificados con aviso de recibo
  - C. Se exceptúan o se excluyen solo el paquete azul, el Paq premium, el Paq estándar y la correspondencia urgente
  - D. Se exceptúan o se excluyen solo el Paq premium, el Paq estándar y la correspondencia urgente
- 58. ¿Cuáles son los diferentes formatos en los que se presentan las emisiones de sellos en España?**
- A. Sello, hoja bloque, pliego premium y mini pliego
  - B. Sello, hoja, rollo y legajo
  - C. Ninguna de las otras tres respuestas es correcta
  - D. Sello premium, mini hoja, estampillas y básicos
- 59. Si al admitir un Paq Premium nos encontramos con que una de las dimensiones y la suma de todas ellas exceden de las máximas estándar permitidas, ¿qué porcentaje de sobrecoste se aplicará?**
- A. Se aplicará un 35%
  - B. No se aplicará sobrecoste, puesto que no se podrá admitir
  - C. Se aplicará un 70%
  - D. Se aplicará un 10%
- 60. ¿Cuáles son las dimensiones máximas de un sobre dirigido a un apartado con franqueo en destino?**
- A. 20 cm x 10 cm
  - B. 25,5 cm x 20,5 cm
  - C. 28 cm x 15,5 cm
  - D. 23,5 cm x 12 cm
- 61. Para la implantación del Sistema de Compliance de Correos se ha constituido un Comité de Cumplimiento. ¿Qué tipo de órgano es este comité?**
- A. Un órgano mixto compuesto por directivos de SEPI y el Comité de Dirección de Correos
  - B. Un órgano colegiado autónomo de vigilancia y control
  - C. Un órgano mixto compuesto por directivos de Correos y representantes de todas las filiales
  - D. Un órgano mixto de vigilancia y control, compuesto por la dirección de Correos y las organizaciones sindicales
- 62. ¿De cuánto tiempo dispone un cliente digital del Banco Santander para retirar el dinero en la oficina de Correos, una vez que haya solicitado el reintegro a través de la APP de su banco?**
- A. 12 horas
  - B. 7 días
  - C. 24 horas
  - D. 3 días
- 63. En las operaciones de Western Union, ¿cuál es la aplicación utilizada para escanear el documento de identidad del cliente, en caso de ser necesario?**
- A. Ágora
  - B. Gescan
  - C. Orve
  - D. Cedico

- 64. Los usuarios de la app de Correos tienen acceso a la funcionalidad "Códigos para tramitar". ¿Qué aparece en esa sección?**
- A. Los formularios y envíos que el usuario haya dado de alta en la app
  - B. Las facturas que el usuario tenga de sus compras en la oficina
  - C. Los códigos de descuento que puede canjear en las oficinas
  - D. Todas las respuestas anteriores son correctas
- 65. Las solicitudes o manifestaciones de un cliente sobre un servicio contratado, o sobre una actuación por la que se ha sentido perjudicado, pueden ser de dos tipos. ¿Cuáles son?**
- A. Incidencias o quejas
  - B. Incidencias o reclamaciones
  - C. Reclamaciones o quejas
  - D. Solicitudes o reclamaciones
- 66. En materia de protección de datos personales, señale cuál de las siguientes actuaciones se considera una violación de seguridad de datos personales:**
- A. La entrega de un envío postal por error a una persona distinta del destinatario
  - B. La pérdida de un envío postal
  - C. El envío por correo electrónico por error de un documento que contiene datos de carácter personal a una persona distinta de su destinatario.
  - D. Las tres respuestas anteriores constituyen una violación de seguridad de datos personales
- 67. En una oficina, ¿cuál es la principal funcionalidad de la aplicación GPVO?**
- A. Conocer los datos económicos de la oficina
  - B. La gestión de los recursos humanos de la oficina
  - C. La gestión de los productos de venta de la oficina
  - D. Conocer el índice de satisfacción de los clientes de la oficina
- 68. En Correos, ¿cómo se define una Unidad de Distribución (UD)?**
- A. Son aquellas en las que no existe USE (Unidad de Servicios Especiales) en la localidad, por lo que se distribuyen todo tipo de productos, independientemente del tamaño y tipo de envío.
  - B. Son las que se encargan de repartir todo tipo de correspondencia, excepto la paquetería de mayor volumen, que será repartida por la USE (Unidad de Servicios Especiales).
  - C. Son aquellas unidades donde todos los carteros deben aportar vehículo propio
  - D. Estas unidades disponen de empleados de reparto y atención al cliente en la misma unidad
- 69. En relación con los documentos CN22/CN23, utilizados en admisión de envíos internacionales sujetos a tramitación aduanera en destino, indique cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:**
- A. Permiten obtener los datos para la generación del mensaje ITMATT a enviar al operador de destino
  - B. Son una declaración de aduanas exclusiva de los operadores postales miembros de la Unión Postal Universal
  - C. Son los documentos de la Unión Postal Universal que se usan para entregar la carga a las compañías de transporte.
  - D. Contienen los datos que se presentarán a la aduana de destino para la declaración de importación
- 70. La donación del contenido de envíos abandonados que realiza Correos permite... (señale la respuesta correcta):**
- A. La supresión del papel en las oficinas
  - B. Alargar el ciclo de vida de estos elementos, aprovechando su utilidad y minorando la generación de residuos.
  - C. La inclusión de criterios de sostenibilidad en la compra de embalajes
  - D. La digitalización de los procesos para lograr la competitividad, eficiencia y productividad
- 71. ¿Cuál de las siguientes opciones no forma parte de los atributos de un Paq Frío en los servicios puntuales a particulares?**
- A. Gestión en la entrega
  - B. Concertación de recogida y entrega
  - C. Entrega en domingo
  - D. Elección de franjas horarias
- 72. En el artículo 8 de la Ley 43/2010 se establece que: "Los usuarios tendrán derecho a la prestación de un servicio postal universal [...] prestado de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles". Señale, de las siguientes opciones, cuál completa correctamente el corchete incluido en el texto:**
- A. De calidad
  - B. Global
  - C. General
  - D. E ilimitado

- 73. En relación con la tarjeta GiftCard, ¿cuáles son las operaciones que se pueden realizar en la plataforma GiftCard, una vez validado el usuario de la oficina de Correos?**
- A. Activar tarjeta, anular tarjeta y reposición de productos
  - B. Activar tarjeta, anular activación, Money 4U y reposición de productos
  - C. Activar tarjeta, anular tarjeta, Money 4U, reposición de productos y ticket de activación de la tarjeta
  - D. Activar tarjeta, anular activación, Money 4U, reposición de productos y factura simplificada
- 74. Indique cuál de las siguientes afirmaciones, relativas a la admisión de un telegrama, es correcta:**
- A. Al transmitir el telegrama, el sistema no cuenta las palabras de la dirección
  - B. El impreso de admisión es el TL-1
  - C. Al transmitir el telegrama, el sistema cuenta las indicaciones de servicio
  - D. Al contar el número de caracteres, se tendrán en cuenta las tildes y las diéresis
- 75. ¿Cuál de las siguientes opciones refleja mejor lo expresado en el mensaje: "No todo es urgente, pero cuidar el planeta, sí"?**
- A. Es la reflexión que se transmite a la sociedad a través de los "envíos responsables"
  - B. Es la reflexión que se transmite a la sociedad a través del "redondeo con impacto"
  - C. Es la reflexión que se transmite a la sociedad a través de Correos Market
  - D. Refleja el compromiso de Correos con la Comunidad
- 76. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre Correos Sampling es correcta?**
- A. En Correos Sampling, los usuarios pueden realizar compras de productos en pack exclusivos o multimarca
  - B. Correos Sampling es una funcionalidad de Mi Oficina que permite que los usuarios puedan enviar y recibir paquetes de pequeñas dimensiones.
  - C. La plataforma de Correos Sampling es de uso exclusivo de empleados de Correos para canjear promociones
  - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
- 77. En relación con el proceso de venta de entradas en las oficinas de Correos, indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:**
- A. En caso de cancelación de eventos por fuerza mayor, el cliente será contactado desde la plataforma y se le indicará la forma de devolución del importe; en ningún caso se devolverán los importes en la oficina de Correos.
  - B. Si una vez impresa la entrada el cliente quiere devolverla, podrá realizar la anulación en la oficina, siempre que no hayan transcurrido más de 48 horas de su adquisición.
  - C. Si una vez impresa la entrada el cliente quiere devolverla, podrá realizarse la anulación en la oficina, siempre que no se haya celebrado el evento.
  - D. En caso de cancelación de eventos por fuerza mayor, el cliente será contactado desde la plataforma y se le indicará la forma de devolución del importe; en caso de no ser así, se le devolverán los importes en la oficina de Correos.
- 78. Con carácter general, ¿con qué frecuencia se graba la estadística de una oficina en la aplicación SIE?**
- A. Diariamente
  - B. Una vez a la semana
  - C. Una vez al mes
  - D. Una vez al año
- 79. Dentro del ámbito de las relaciones comerciales, ¿a qué hacen referencia las siglas B2B?**
- A. Servicios de empresa a consumidor
  - B. Business comercial
  - C. Servicios de empresa a empresa
  - D. Servicios de consumidor a consumidor
- 80. Indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta, sobre las características de la admisión del EquiPaq 24 para el envío de maletas:**
- A. No está permitido el envío de maletas con recogida en el domicilio del cliente
  - B. El peso máximo por maleta es de 30 Kg
  - C. Están permitidas un máximo de 5 maletas por servicio
  - D. El peso máximo por maleta es de 20 Kg
- 81. ¿Cómo se pueden recibir paquetes en Citypaq**
- A. Se puede seleccionar directamente desde la tienda online que lo tenga habilitado o usar la dirección de compras online poniéndola como destinatario y dirección al hacer la compra, tras haberse registrado en la app o la web.
  - B. Al hacer el pedido, hay que poner la dirección y añadir "Citypaq" en la misma para que lo dejen en la taquilla más cercana.
  - C. En Citypaq solo se pueden realizar envíos o hacer devoluciones, no se puede recibir ningún paquete
  - D. No es necesario seleccionar el Citypaq para la entrega, ya que Correos sabe de antemano cuál es el Citypaq donde puedes recibir el envío.

### **Preguntas psicotécnicas:**

Lea el texto mostrado a continuación y responda a las preguntas que versan sobre el mismo:

Así al menos lo considera Keith Pelley, el máximo representante del Circuito Europeo, que está convencido de que hay que ofrecer modelos novedosos con los que poder competir con la numerosa oferta de ocio existente. «Este fin de semana se celebran la final de Roland Garros, la de la NBA, la de la Liga de Naciones de la UEFA, comienza el Mundial de fútbol femenino... así que tenemos que ser creativos para sobrevivir en un mundo audiovisual». Para ello han decidido realizar una serie de tres torneos diferentes de manera consecutiva y así llamar la atención de los espectadores. Primero fue en Dinamarca, donde los jugadores pasaban por una pasarela entre el público camino del hoyo del 14; la semana pasada el de Bélgica, en el que se mezclaban los formatos por golpes y por hoyos, con eliminatorias finales a nueve hoyos; y, ahora, el GolfSixes de Portugal, que rompe todos los esquemas. «El año pasado se celebraron 395 torneos valederos para el ranking en todo el mundo y 382 fueron “medal-play”, a dieciocho hoyos. Creo que hay que ofrecer algo diferente que nos haga atractivos», incide Pelley. En 2018 se celebró a modo de ensayo en Londres y el resultado fue de lo más esperanzador: la mitad de los asistentes eran menores de 35 años, rebajando la edad media un 20 por ciento con respecto a las pruebas regulares del Tour.

Barbero, M. A. “El golf del siglo XXI”.

#### **82. Según Keith Pelley, ¿cuáles de estas competiciones coinciden en el mismo fin de semana?**

- A. El Mundial de fútbol masculino y la final de Roland Garros
- B. Wimbledon y la final de la Liga de Naciones de la UEFA
- C. El Mundial de fútbol femenino y la final de la liga ACB
- D. La final de la NBA y la de Roland Garros

#### **83. Indique en qué lugar NO se realizaron torneos de golf de acuerdo con el texto:**

- A. Dinamarca
- B. Francia
- C. Portugal
- D. Bélgica

#### **84. En el torneo de Londres, la mitad de los asistentes tenían menos de cierta edad, ¿a qué edad nos referimos?**

- A. 45 años
- B. 40 años
- C. 35 años
- D. 30 años

#### **85. ¿Cómo se debe proceder en una oficina de Correos para realizar el pago de un boleto de la ONCE premiado con un importe superior a 2.000 €?**

- A. Al tratarse de un boleto premiado con un importe superior a 2.000 € no se podrá pagar ni tramitar en Correos y habrá que remitirlo a la ONCE.
- B. Al tratarse de un boleto premiado con un importe superior a 1.000 € se realizará el pago exclusivamente mediante la modalidad de abono en cuenta.
- C. Al tratarse de un boleto premiado con un importe superior a 2.000 € no se puede pagar porque requiere autorización de la ONCE.
- D. Al tratarse de un boleto premiado de la ONCE se podrá efectuar el pago en metálico o mediante abono en cuenta según elección del interesado, sin ningún tipo de requisito.

#### **86. ¿Qué implica el borrado de identidad de Correos ID?**

- A. La pérdida efectiva e irreversible de todos los certificados electrónicos almacenados en su cuenta de Correos ID.
- B. La pérdida efectiva e irreversible de todos los apartados postales en Oficina de Correos que tuviese contratados.
- C. La pérdida efectiva e irreversible de las direcciones postales asociadas a dicho usuario
- D. La pérdida efectiva e irreversible de toda la información asociada a dicha identidad, incluyendo perfiles, documentos, firmas, comentarios o configuraciones API.

#### **87. ¿Cuál es el plazo de entrega, según destino y tipología de envío, de un envío Internacional Estándar operado por Correos Express?**

- A. De D+1 a D+6
- B. De D+4 a D+8
- C. De D+2 a D+8
- D. De D+2 a D+6

- 88. De los siguientes, ¿qué requisito no es necesario para acceder al "Servicio sin espera" en una oficina?**
- A. Ser cliente de la tarjeta Más Cerca
  - B. Tener activado el check «Servicio sin espera» en el sistema de gestión de tarjetas del cliente (SGTC)
  - C. Realizar siempre el pago con tarjeta bancaria o transferencia
  - D. Estar registrado en "Mi Oficina" como usuario
- 89. En relación con los modelos de gestión de la calidad, ¿cuántos años de validez tiene el sello de excelencia EFQM?**
- A. 5 años
  - B. 3 años
  - C. 2 años
  - D. 10 años
- 90. Entre los siguientes, identifique uno de los beneficios que obtiene Correos de la participación de sus empleados en el Reto Lehnica:**
- A. Asegurar la comunicación fluida entre la startup y Correos
  - B. Cocreación de nuevas ideas que aporten valor diferencial a las áreas de Correos involucradas
  - C. Acordar el alcance de la colaboración dentro del Reto Lehnica
  - D. Coordinar el seguimiento de los hitos del proyecto
- 91. La modalidad presencial desde Oficina de Correos, del servicio de Envío a Buzón Digital permite:**
- A. Que el usuario se persone en la Oficina de Correos para su identificación y posterior generación de un certificado electrónico.
  - B. Que el usuario solicite en cualquier Oficina de Correos la creación de un apartado postal para la recepción de su correspondencia.
  - C. Que el usuario presente la documentación física en la Oficina de Correos para su escaneo y posterior envío al Buzón Digital de la empresa/entidad destinataria.
  - D. Que el usuario presente en cualquier Oficina de Correos una queja o reclamación, con el envío inmediato de una copia de esta a su Buzón Digital personal.
- 92. "Mi Oficina" es la plataforma virtual de Correos desde la que el cliente puede realizar gestiones de sus envíos. ¿Cómo comienza el código de envío de una carta certificada prerregistrada en dicha plataforma?**
- A. CD
  - B. C1
  - C. CU
  - D. CX
- 93. En Correos, ¿qué tipo de red de transporte es una ruta con origen en Barcelona y destino en Tarragona?**
- A. Red Zonal
  - B. Red transversal
  - C. Red Interzonal
  - D. Red horizontal
- 94. ¿Qué información de utilidad para el peregrino no podremos encontrar en la web específica para el Camino de Santiago: [www.elcaminoconcorreos.com](http://www.elcaminoconcorreos.com), con la que cuenta Correos?**
- A. Información de las 10 Rutas Jacobeas más populares
  - B. Consejos de la Xunta de Galicia para hacer el Camino de Santiago
  - C. Buscador de alojamientos en el Camino de Santiago
  - D. Blog con actualidad sobre el Camino de Santiago
- 95. ¿Cuál de los siguientes tipos de clientes es motivo para aplicar medidas reforzadas tanto para la admisión como para el pago de giros?**
- A. Las personas de responsabilidad pública, también conocidas como PEP (persona políticamente expuesta)
  - B. Los clientes de giro nacional e internacional, que actúen en su propio nombre, remitentes o destinatarios, en una oficina, que no superen los 3.000 euros, individuales o acumulados, en un año.
  - C. Los clientes de giro internacional que envíen o reciban fondos con países designados por el ordenamiento jurídico y realicen operaciones que, acumuladas con las del último año natural, no superen los 1.500 euros (enviados o recibidos).
  - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
- 96. En una oficina, ¿cuál es la ruta correcta para acceder a la aplicación Hermes?**
- A. IRIS --> Gestión de caja --> Productos para la venta
  - B. IRIS --> ONCE --> Venta electrónica
  - C. SGIE --> ONCE --> Venta electrónica
  - D. SGIE --> Gestión de caja --> Productos para la venta

**97. ¿Dispone Correos de instrucciones internas de contratación?**

- A. No, puesto que se rige por la normativa privada en toda su actividad
- B. No, puesto que está exclusivamente sujeta a la Ley de Contratación Pública
- C. No, pero sí cuenta con instrucciones patrimoniales
- D. Sí, y son accesibles para todos los interesados en el sitio web de la empresa

**98. ¿Cuáles son los periodos posibles de contratación de un reenvío postal?**

- A. Un mes, tres meses y seis meses
- B. Dos meses, cuatro meses y seis meses
- C. Un mes, dos meses y tres meses
- D. Un mes, dos meses y seis meses

**99. ¿De cuántas zonas tarifarias consta el Paq Standard Internacional?**

- A. De 4 zonas
- B. De 7 zonas
- C. De una única zona
- D. De 15 zonas

**100. ¿Cuánto tiempo permanece en el sistema, disponible para el beneficiario, una transferencia de dinero realizada a través Western Union?**

- A. 7 días
- B. 30 días
- C. 10 días
- D. 90 días

## **PREGUNTAS ADICIONALES DE RESERVA:**

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

- 101. ¿Qué gestiones realizan las oficinas postales en relación con los vales emitidos por la Unión Postal Universal (UPU)?**
- A. En Correos ya no se realiza ninguna gestión en relación con los vales UPU
  - B. Se canjean los vales que estén en circulación, pero ya no se comercializan en Correos
  - C. Los vales se pueden comercializar en Correos, pero no se puede realizar el canje
  - D. Las oficinas postales no realizan ninguna gestión en relación con los vales UPU, han de realizarse a través de los canales digitales de Correos, como "Mi Oficina".
- 102. ¿Cuáles son las dimensiones máximas del Paq Ligero?**
- A. Largo + alto + ancho = 240 cm, sin que la mayor exceda de 120 cm
  - B. 35 x 23 x 2 cm
  - C. Largo + alto + ancho = 200 cm, sin que la mayor exceda de 100 cm
  - D. 35 x 5 x 1 cm
- 103. En la admisión de un giro remitido por una persona reclusa en un centro penitenciario, ¿cómo se denomina la identificación personal de dicho recluso?**
- A. NIP
  - B. NIR
  - C. NIS
  - D. NIC
- 104. En una oficina, ¿desde dónde se ejecuta y cuáles son las funciones principales de la aplicación Talina?**
- A. Desde la PDA. Admisión, entrega y venta de servicios
  - B. Desde el puesto principal (PC). Admisión y entrega
  - C. Desde la PDA. Admisión y entrega
  - D. Desde el puesto principal (PC). Admisión, entrega y venta de servicios
- 105. Si los representamos por sus siglas, ¿cuáles son los principales centros de tratamiento de envíos en Correos?**
- A. CTI, CTA, CTP, CT, CTL y CA
  - B. CTI, CTT, CAM, CTA, CTP y CTL
  - C. CTI, CAM, CTA, CTP, CTL y CT
  - D. CAM, CTA, CTP, CA, CTL y CT
- 106. ¿Qué Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) ha identificado Correos como prioritarios?**
- A. ODS 2: Hambre cero; ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico y ODS 9: Industria, innovación e infraestructura.
  - B. ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico; ODS 6: Agua limpia y saneamiento y ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles.
  - C. ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico; ODS 9: Industria, innovación e infraestructura y ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles.
  - D. ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles; ODS 5: Igualdad de género y ODS 13: Acción por el clima
- 107. ¿Cuál es el período de conservación de los documentos y registros justificativos de las operaciones y las relaciones de negocios, así como los exigidos para la aplicación de medidas de diligencia debida a los clientes en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo?**
- A. 10 años desde que nos solicitan información desde SEPBLAC
  - B. 10 años desde que se ejecuta la operación o desde la fecha de terminación de la relación de negocios
  - C. 2 años desde que se ejecuta la operación
  - D. 2 años desde que se ejecuta la operación o desde la fecha de terminación de la relación de negocios
- 108. Un envío que contiene mercancía sujeta a control de sanidad, ¿se puede tramitar por el tipo de declaración de importación "Bajo Valor mensaje H7"?**
- A. Sí, si tiene un valor igual o inferior a los 150 €
  - B. No se puede tramitar por ese tipo de declaración
  - C. Sí, si el envío tiene origen en Canarias y se dirige a la Península
  - D. Sí, si tiene un valor igual o inferior a los 22 €
- 109. En todas las oficinas de Correos hay implantado un sistema de gestión de calidad. ¿Cómo se denomina la norma en la que está certificado?**
- A. La Norma ISO 9001:2015
  - B. La Norma ISO 9001:2000
  - C. La Norma de calidad 2015
  - D. La Norma ISO 9100:2015
- 110. La decisión de externalizar la función de almacenaje (outsourcing) por parte de una empresa que tiene un nivel de competencia alto y un nivel de contribución alto, debería de ser... (señale la respuesta correcta):**
- A. No realizar outsourcing
  - B. Realizar outsourcing (si el partner nos da mayor valor añadido)
  - C. Realizar outsourcing (si el partner nos da mayor valor añadido)
  - D. Realizar outsourcing

Los nuevos  
tiempos  
llegan por  
Correos.

