



# B\_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 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 (**CIENT** 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. **¿Cuál es el tiempo máximo para poder realizar la anulación de una entrada para un concierto, una vez realizada la compra en una oficina de Correos?**
  - A. 12 horas
  - B. 24 horas
  - C. 48 horas
  - D. 72 horas
  
2. **A través de la Plataforma Nexo se pueden enviar de forma centralizada:**
  - A. Cartas ordinarias, notificaciones y burofaxes
  - B. Cartas ordinarias, notificaciones, paquetería nacional y burofaxes
  - C. Cartas ordinarias, notificaciones, burofaxes, sms y email, sms y email verificados, telegramas y firma de contratos
  - D. Cartas ordinarias, notificaciones, paquetería nacional e internacional, burofaxes, sms y email, sms y email verificados, telegramas y firma de contratos
  
3. **Las cajas regalo sorpresa se comercializan en 3 tipologías dependiendo del aeropuerto de salida del viajero. ¿Qué tres tipologías existen?**
  - A. A, B y C
  - B. I, II y III
  - C. Madrid, Barcelona y Bilbao
  - D. Rojo, verde y amarillo
  
4. **¿Cómo se puede adquirir la Tarjeta Correos Prepago?**
  - A. De forma gratuita solicitándolo a través de la web o en una oficina de Correos
  - B. Con un pago de 6 € por la tarjeta física solicitándolo a través de la web o en una oficina de Correos
  - C. Solamente de forma digital, ya que no existe tarjeta física
  - D. Solamente de forma física, ya que no existe tarjeta digital
  
5. **En la admisión de un envío para Ceuta, ¿deberá de viajar dicho envío con algún tipo de documentación adherida al envío desde la oficina de admisión?**
  - A. Sí, con un impreso M11
  - B. Sí, con un impreso TF3
  - C. Sí, con un CN23
  - D. No tiene que adherirse ningún documento
  
6. **A la hora de realizar una operación de T€nvio básico, ¿qué campo no se solicita dentro de los datos del destinatario?**
  - A. Grupo
  - B. Concepto
  - C. Código de barras
  - D. Cliente
  
7. **En relación con las tarjetas Gift Card de venta en las oficinas de Correos, seleccione la afirmación correcta:**
  - A. Las tarjetas se venden a través de "Venta de Productos" de IRIS
  - B. Las tarjetas se activan a través de IRIS
  - C. La venta de las tarjetas no se descuentan del almacén, al no ser productos físicos.
  - D. Siempre se activan todas las tarjetas desde la aplicación Gift Card
  
8. **Seleccione la frase correcta con respecto al servicio Buzón Digital para empresas:**
  - A. Es el servicio que permite el envío de telegramas y burofax
  - B. Es el servicio que permite el envío de comunicaciones digitales
  - C. Es el servicio que permite el envío de paquetería y cartas ordinarias y certificadas.
  - D. Es el servicio que permite el envío de cartas ordinarias y certificadas
  
9. **¿Qué tipo de clientes pueden enviar el producto "Notificación"?**
  - A. PYMES y autónomos
  - B. Cualquier tipo de cliente puede depositar este producto
  - C. Particulares
  - D. Organismos públicos, entidades administrativas y judiciales
  
10. **Entre los trámites online que Correos permite hacer con la Administración Pública se encuentran:**
  - A. Solicitar el voto por correo y el certificado de empadronamiento
  - B. Solicitar el certificado de empadronamiento y hacer la declaración de la renta
  - C. Solicitar el voto por correo y solicitar el duplicado del permiso de circulación
  - D. Solicitar el duplicado del permiso de circulación y el certificado de empadronamiento

11. **¿Cómo se remite la documentación de la contratación de un producto de O2?**
- Vía telemática
  - Vía postal a través de un Paq Estándar
  - Vía postal a través de un Paq Premium
  - Vía postal a través de una valija
12. **¿En qué consiste “#Correos Compensa”?**
- Es una iniciativa que permite compensar las emisiones de los envíos que los clientes contratan en la red de oficinas, apoyando proyectos de mitigación a través de tecnología blockchain
  - Correos ofrece proyectos certificados por organismos nacionales y contrastados con la Oficina Española de Cambio Climático
  - Son proyectos agroforestales basados en energías renovables
  - Se trata de proyectos cuyo objetivo es la absorción de dióxido de carbono y la reforestación
13. **La aplicación de Albaranes y Depósitos online (ADO):**
- Es una aplicación a la que se accede a través de la oficina virtual con un usuario previamente registrado.
  - Permite el registro y admisión de albaranes tanto de productos SPU (Servicio Postal Universal) como no SPU
  - Permite el registro y admisión de depósitos (relaciones de albaranes SPU)
  - Todas las respuestas anteriores son correctas
14. **Indique cuál es la ruta correcta a seguir en IRIS para admitir una carta ordinaria:**
- IRIS>ADMISIÓN>ENVÍOS POSTALES>CARTAS>ORDINARIA
  - IRIS>LLAMADAS A SISTEMAS EXTERNOS>ENVIAR CORRESPONDENCIA
  - IRIS>GESTIÓN>MANTENIMIENTO>CARTA ORDINARIA
  - IRIS>ADMISIÓN>CARTAS Y PAQUETES>CARTA ORDINARIA
15. **¿Qué significa RFID?**
- Antena de radiofrecuencia
  - Precintos electrónicos
  - Vallas de transporte
  - Almacenes temporales para grandes clientes
16. **La vigente norma con rango de ley que regula los servicios postales con el fin de garantizar la prestación del servicio postal universal, se denomina:**
- Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
  - Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales.
  - Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de diciembre de 1997 relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio
  - Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales
17. **¿A cuál de los siguientes productos no se le puede asociar el valor añadido "Prueba de Entrega Electrónica"?**
- Paq Light Internacional
  - Paq Premium Nacional
  - Paq Estándar
  - Carta Certificada Nacional
18. **Antonio se ha dejado un neceser en un hotel en la Palma, y el personal del citado hotel se lo ha enviado a su domicilio en Valladolid. Al tratarse de un envío procedente de Canarias, deberá pasar la aduana, pero le quieren cobrar el DUA de importación cuando llega a la península, ¿es correcto cobrar el DUA en esta ocasión?**
- Sí, ya que se está introduciendo mercancía en la península procedente de un territorio exterior
  - No, puesto que lo que se está enviando son objetos personales usados y no están sujetos a la gestión aduanera
  - Sí, pero con DUA simplificado
  - Ninguna de las anteriores respuestas es correcta
19. **¿Quién verifica que los precios y demás condiciones comerciales de los servicios postales cumplen los principios que establece la legislación?**
- La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
  - El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana
  - El Banco de España
  - El Defensor del Pueblo

20. Indique qué producto tiene garantía por demora:

- A. Paq Estándar
- B. Carta Certificada Urgente
- C. Paquete Azul
- D. Carta Ordinaria

21. El Presidente del Consejo de Administración es asimismo (señale la respuesta correcta):

- A. El Presidente Ejecutivo de Correos y de todos sus órganos de gobierno y administración. Es responsable de las funciones de dirección, gestión, administración y representación de dichos órganos
- B. El Secretario General y encargado de promover las relaciones institucionales de la compañía
- C. El Director de Auditoría y Control, y por tanto el encargado de auditar los servicios y procesos de la Sociedad Estatal y proporcionar a la organización la información estadística veraz de los productos postales que circulan por la red
- D. El Presidente ejecutivo de Nexea

22. Tras realizar el pago de un boleto premiado de la ONCE a un cliente, ¿qué palabra debe indicarse en dicho boleto?

- A. Abonado
- B. Liquidado
- C. Ingresado
- D. Pagado

23. ¿Cuál es el tiempo máximo que puede permanecer un envío en situación de estacionado?

- A. 3 días naturales
- B. 5 días hábiles
- C. 5 días naturales
- D. 3 días hábiles

24. Indique cuál de las siguientes mercancías peligrosas sí puede admitirse en el correo postal internacional

- A. Explosivos: fuegos artificiales, petardos, municiones, pólvora o bengalas
- B. Gases comprimidos: mecheros, tanques de buceo, camping gas, aerosoles o extintores
- C. Sustancias tóxicas o infecciosas: pesticidas, químicos agrícolas, compuestos de mercurio, bacterias o virus.
- D. Baterías de ión o litio: instaladas en un equipo (ONU 3481) según la instrucción de embalaje 967

25. ¿Cuál es la indemnización de una Carta Certificada Nacional en caso de extravío?

- A. 30 € + la tarifa abonada
- B. 40 € + la tarifa abonada
- C. 30 € + seguro, en el caso de haberlo contratado
- D. 40 € + seguro, en el caso de haberlo contratado

26. ¿Cuál es el plazo máximo para reclamar el extravío de un Paquete Internacional Económico?

- A. 1 mes desde la fecha de admisión del envío
- B. 21 días desde la fecha de entrega del envío
- C. 3 meses desde la fecha de admisión del envío
- D. 6 meses desde la fecha de admisión del envío

**Preguntas psicotécnicas:**

27. 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.

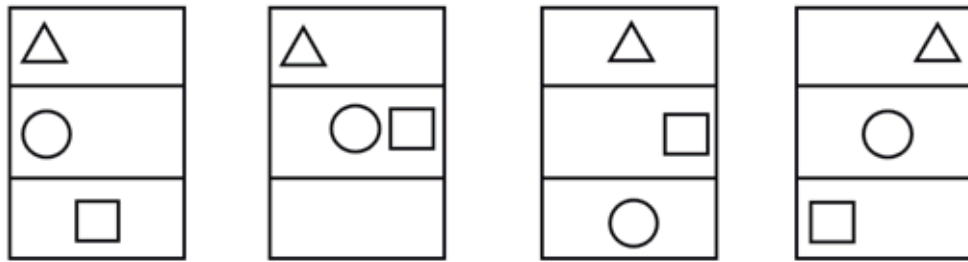
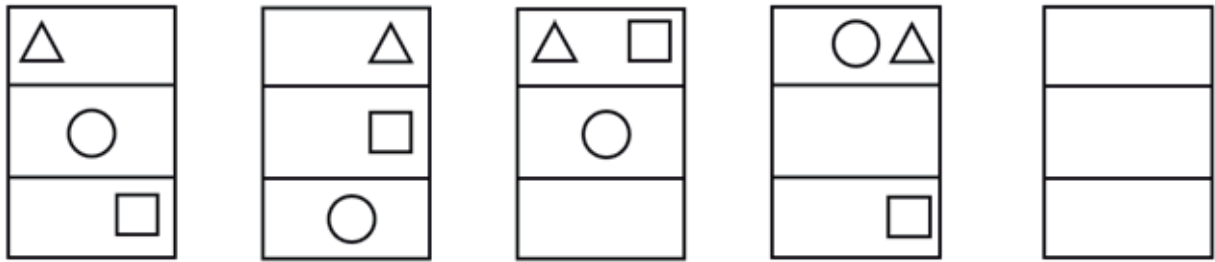


C.



D.

28. 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.

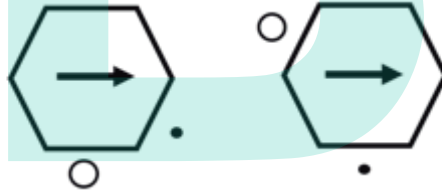
C.

D.

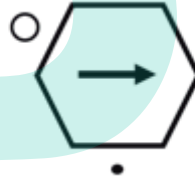
29. Encuentre entre las figuras inferiores (A, B, C o D), aquella que completa la serie de figuras presentada en la parte superior. Nótese que la serie tiene cuatro figuras a falta de la quinta



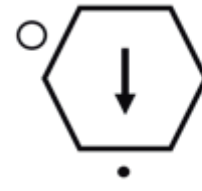
A.



B.



C.



D.

30. 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.

- 31. La Carta Digital facilita el envío de comunicaciones que deben entregarse físicamente a uno o múltiples destinatarios, realizando una gestión totalmente online a través de la web de Correos. Pero, ¿cuál de estas afirmaciones no es correcta?**
- A. Es un servicio que sólo está disponible para envíos nacionales
  - B. Puede ser un envío ordinario o certificado
  - C. Puede ser en blanco y negro o en color
  - D. Todas las respuestas anteriores son correctas
- 32. De acuerdo con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, Correos no tendrá obligación de publicar en su Portal de Transparencia:**
- A. Las indemnizaciones percibidas por los altos cargos y máximos responsables, en su caso, con ocasión del abandono del cargo
  - B. Las resoluciones de autorización o reconocimiento de compatibilidad que afecten a los empleados públicos
  - C. Las encomiendas de gestión que se firmen
  - D. La relación de los bienes inmuebles que sean de su propiedad o sobre los que ostenten algún derecho real
- 33. ¿Cuál de los siguientes servicios adicionales/valores añadidos se puede contratar con el Paq Estándar?**
- A. Copia Certificada
  - B. Custodia documental 120 meses
  - C. Seguimiento de campañas
  - D. Reembolso
- 34. ¿Cuáles son las principales líneas de trabajo de Correos en materia de sostenibilidad?**
- A. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y el reto demográfico
  - B. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, el reto demográfico y el negocio responsable
  - C. El negocio responsable, la relación con la comunidad y la gestión sostenible
  - D. Los productos sostenibles, los servicios de proximidad y la innovación social
- 35. De conformidad con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y en la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), indique cuál de los siguientes escenarios es válido en relación a cómo debe recogerse el consentimiento del interesado**
- A. Salvo que marque la correspondiente casilla, Correos podrá comunicar sus datos personales a las empresas del Grupo Correos
  - B. Salvo que marque la correspondiente casilla, Correos podrá comunicar sus datos personales a terceras empresas con las que tiene un contrato suscrito para envíos promocionales
  - C. Si marca la correspondiente casilla, Correos podrá ceder sus datos personales a las empresas del Grupo Correos con el objetivo de que éstas empresas puedan hacerle llegar, de forma directa y sin la intermediación de Correos, ofertas y promociones relativas a sus productos
  - D. Todas las respuestas anteriores son incorrectas
- 36. Si se desea enviar un Telegrama Nacional o Internacional a través de “Mi Oficina”:**
- A. Los destinatarios se deben introducir de forma manual, no permitiendo la carga de ficheros.
  - B. Se pueden añadir servicios adicionales
  - C. Es obligatorio utilizar una de las plantillas predeterminadas
  - D. Sólo se puede pagar con cargo a contrato ya que estamos dentro de Mi Oficina
- 37. Para acceder a los servicios Online de Correos a través del portal “Mi Oficina”:**
- A. Para dar de alta un nuevo usuario será necesario acudir a la oficina físicamente para validar el usuario
  - B. Cualquier usuario nuevo debe pagar una cuota de 3 € en concepto de custodia de documentos
  - C. Se puede hacer con usuario y contraseña o bien con el certificado digital o DNle
  - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
- 38. En el apartado I de “Declaración de principios” del Protocolo contra el acoso de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, se especifica textualmente que:**
- A. Ser tratado con dignidad es un derecho de toda persona
  - B. Ser tratado con equidad es un derecho de toda persona
  - C. Ser tratado de forma inclusiva es un derecho de toda persona
  - D. Ser tratado con normalidad es un derecho de toda persona
- 39. ¿Cuál es el plazo máximo para reclamar el extravío de un Paq Premium Nacional?**
- A. 1 año desde la fecha de admisión del envío
  - B. 21 días desde la admisión del envío
  - C. 7 días desde la entrega del envío
  - D. 1 año desde la entrega del envío



- 40. Los gastos aduaneros de importación para los envíos de mercancías que entran por Correos en España, según la legislación vigente, pueden ser del tipo:**
- A. Pago de derechos arancelarios (impuesto comunitario de la Unión Europea) en función del contenido del envío
  - B. Pago de impuestos nacionales (IVA) o locales (IGIC, AIEM, IPSI) según corresponda.
  - C. Las respuestas A, B y D son correctas
  - D. Pago de impuestos especiales: tabaco, alcohol, etc.
- 41. ¿De qué forma puede un cliente particular gestionar su paquete "estacionado"?**
- A. Si se trata del remitente del envío, puede modificar los datos con su usuario en la web [www.correos.es](http://www.correos.es) desde "Mi Oficina"
  - B. Si se trata del destinatario y ha recibido un mensaje de Correos, puede modificar los datos en la web [www.correos.es](http://www.correos.es) en "Gestión de estacionados"
  - C. Deberá llamar al teléfono de Atención al Cliente 915.197.197 antes de 5 días naturales para aportar una solución de entrega
  - D. Todas las respuestas anteriores son correctas
- 42. ¿A cuánto asciende la indemnización por demora de un Paq Premium Internacional?**
- A. A 30 DEG + la tarifa abonada
  - B. A la tarifa abonada
  - C. Hasta un máximo de 52,98 €
  - D. No se indemniza la demora
- 43. Complete la frase: El Plan Director de 2019 persigue, a través de sus...**
- A. Seis líneas de actuación, posicionar al Grupo Correos como operador de referencia en el mercado de la paquetería
  - B. Siete líneas de actuación, posicionar al Grupo Correos como operador de referencia en el mercado de la paquetería
  - C. Siete líneas de actuación, posicionar al Grupo Correos como operador de referencia en el mercado postal y de la paquetería
  - D. Siete líneas de actuación, posicionar al Grupo Correos como operador de referencia en el mercado postal, digital y de la paquetería
- 44. Señale la respuesta correcta sobre el servicio de Correos Cash Santander que se presta en las oficinas de Correos.**
- A. Los reintegros se realizan por medio de Bizum
  - B. Únicamente el titular de la cuenta puede realizar ingresos
  - C. Sólo permite autorizar a un tercero para realizar reintegros
  - D. Se permite autorizar a un tercero para realizar ingresos y reintegros
- 45. En el artículo 42 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas se establece que:**
- A. Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona mayor de 14 años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad
  - B. Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona mayor de 16 años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad
  - C. Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad
  - D. Las respuestas A, B y C son incorrectas
- 46. ¿Cómo se deben respaldar los envíos con "Prueba de Entrega Electrónica"?**
- A. Las notificaciones con Prueba de Entrega Electrónica se respaldan como el resto de los envíos
  - B. Las notificaciones con Prueba de Entrega Electrónica no se respaldan nunca
  - C. Los envíos con Prueba de Entrega Electrónica no se respaldan nunca, a excepción de las notificaciones con Prueba de Entrega Electrónica, en las que se anotará la fecha y hora del primer intento de entrega
  - D. Los envíos con Prueba de Entrega Electrónica se respaldan siempre, al igual que las notificaciones con Prueba de Entrega Electrónica

### **Preguntas psicotécnicas:**

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

“Los hábitos de estudio o conductas académicas son acciones que ejerce el estudiante para ser competente. Quien los practica es un estudiante autorregulado y comprometido con su proceso de aprendizaje; sin embargo, preocupa encontrar que sólo los posean el 36,82% de los estudiantes universitarios de primer año de licenciatura de medicina general de Sinaloa. Este dato coincide con los resultados argumentados en el ámbito nacional (Veracruz) e internacional (Perú, Colombia y Chile), los cuales afirman que existe una carencia de hábitos de estudio en los estudiantes [...]. Reforzar cotidianamente los hábitos de estudio, como el uso eficiente del tiempo para estudiar y descansar, planificar y cumplir con actividades académicas (leer, hacer resúmenes, síntesis, textos argumentativos, organizadores gráficos, tomar apuntes, estar concentrado en clase) y autoverificar el cumplimiento de las tareas son hábitos que pueden prevenir situaciones estresantes y asegurar la aprobación del examen de evaluación. Ello es importante porque se encontró que el 44,18% de los estudiantes universitarios de primer año se preparan para los exámenes y el 36,03% escuchan y están atentos en clase. En cuanto al estrés académico, competir con los compañeros de grupo, la sobrecarga académica, el carácter del profesor, el tiempo limitado para hacer tareas y los exámenes fueron percibidos como estresores potenciales en un 81,04%, lo que explica que los estudiantes tengan manifestaciones negativas en su salud, tanto física (50,42%) como psicológica (63,79%) y de comportamiento (37,22%)”.

*Zárate-Depraect et al.: “Hábitos y estrés en estudiantes del área de la salud”.*

**47. En el ámbito internacional, los estudios sobre este tema:**

- A. Señalan que la mayoría de los estudiantes tienen hábitos de estudio positivos y constructivos
- B. No coinciden con los resultados encontrados sobre los hábitos de estudio a nivel nacional
- C. Indican que el porcentaje de alumnos carentes de hábitos de estudio es similar al nacional
- D. Indican que no hay ninguna relación ni similitud en los hábitos de estudio entre distintos países

**48. Sobre el estrés académico se puede decir lo siguiente:**

- A. Competir con otros compañeros del grupo facilita la prevención del estrés en futuras ocasiones.
- B. Los estresores potenciales que se señalan en el estudio no tienen relación con la salud del estudiante
- C. Los datos del estudio señalan que el porcentaje de alumnos con manifestaciones físicas es menor que el de alumnos con manifestaciones comportamentales
- D. El tiempo limitado para realizar una tarea, junto con otros factores, ha sido identificado como estresor

**49. Con respecto a los hábitos de estudio, se puede afirmar que:**

- A. El porcentaje de los alumnos que preparan el examen es menor que el porcentaje de alumnos que escuchan en clase
- B. La mayoría de los alumnos de primer año de licenciatura poseen esta conducta, demostrando su compromiso
- C. No existe relación entre hábitos de estudio, tales como trabajar textos argumentativos, y el aprobado de un examen
- D. Están presentes en estudiantes que demuestren autorregulación y compromiso con el proceso de aprendizaje

**50. Las ventajas para Correos de la utilización de Citypaq son:**

- A. Disminución del número de incidencias
- B. Comodidad para el destinatario
- C. Nuevo canal de distribución
- D. Todas las respuestas anteriores son correctas

**51. ¿Cuál es el plazo máximo para reclamar la demora de un Telegrama?**

- A. 1 mes
- B. 3 meses
- C. 6 meses
- D. 1 año

**52. En caso de deterioro en la entrega de un Paq Estandar, el cliente:**

- A. Puede formular su reclamación en los siguientes 30 días naturales a la entrega
- B. Puede formular su reclamación en los siguientes 7 días naturales a la entrega
- C. No puede formular una reclamación si el destinatario acepta la entrega del paquete
- D. Puede formular su reclamación en los siguientes 7 días hábiles a la entrega

**53. ¿A qué producto se le puede asociar el valor añadido "Entrega exclusiva al destinatario"?**

- A. Carta Certificada Nacional
- B. Notificación
- C. Buofax Premium
- D. Paq Estándar

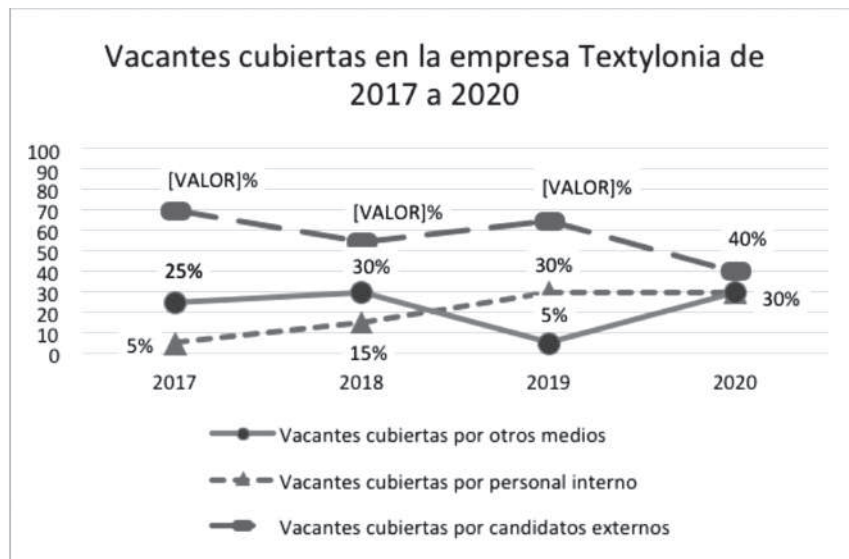


- 54. Para un envío con unas zapatillas, con destino Zamora, que tiene como procedencia Londres y con un valor de 120 €, existe obligación de tramitar la importación a la entrada en el territorio peninsular, pero ¿qué trámite de importación le corresponde?**
- A. DUA simplificado (Importación por Procedimiento Simplificado)
  - B. DUA ordinario (Importación por Procedimiento Ordinario)
  - C. No corresponde el DUA ya que es un envío de importe inferior a 150 €
  - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
- 55. Indique qué producto no tiene garantía por demora**
- A. Paq Estándar
  - B. Buofax
  - C. Carta Certificada Urgente
  - D. Telegrama
- 56. De acuerdo con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, Correos podrá inadmitir a trámite, mediante resolución motivada, una solicitud de información pública formulada por un ciudadano cuando (señale la respuesta incorrecta):**
- A. Sea manifiestamente repetitiva o tenga un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de dicha Ley
  - B. No se encuentre debidamente justificada, mediante la exposición de los motivos por los que se solicita la información
  - C. Se refiera a información que tenga carácter auxiliar o de apoyo como la contenida en notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos
  - D. Se refiera a información que esté en curso de elaboración o de publicación general
- 57. En relación con el “Redondeo con Impacto”, indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:**
- A. A través del “Redondeo con Impacto” los clientes pueden colaborar en soluciones colaborativas
  - B. La red de oficinas de Correos, a través del programa “Redondeo con Impacto”, ofrece a los clientes la posibilidad de hacer una pequeña aportación económica cada vez que utilizan su tarjeta como medio de pago con el fin de recaudar fondos a diversos proyectos solidarios
  - C. El proyecto “Redondeo con Impacto” se puso en marcha en 2020 y ya se ha colaborado en más de 30 proyectos medioambientales y sociales
  - D. Todas las respuestas anteriores son correctas
- 58. ¿Qué funciones tiene el Área de Seguridad de la Información en Correos?**
- A. Custodiar los datos que gestiona la Organización para evitar que sean compartidos por personas no autorizadas y ofrecer unas buenas prácticas para el manejo de la información
  - B. Comunicar a todos los empleados cualquier incidente o brecha de seguridad que suceda en la Organización e implantar medidas técnicas para evitar que vuelva a suceder
  - C. Implantar medidas técnicas que velen por la seguridad de los sistemas e información y marcar unas recomendaciones generales para desarrollar unas buenas prácticas en el puesto de trabajo
  - D. Proteger la seguridad de los usuarios realizando acciones de formación y concienciación para evitar que sean víctimas de ataques de ciberseguridad
- 59. De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, se entiende por titular real:**
- A. La persona o personas físicas que en último término posean o controlen, directa o indirectamente, un porcentaje inferior al 25 por ciento del capital o de los derechos de voto de una persona jurídica
  - B. La persona o personas físicas por cuya cuenta se pretenda establecer una relación de negocios o intervenir en cualesquiera operaciones
  - C. Las personas naturales que posean o controlen menos de un 25 por ciento de los derechos de voto del Patronato, en el caso de una fundación
  - D. Cuando el administrador designado fuera una persona jurídica, se entenderá que el control es ejercido por la persona jurídica nombrada por el administrador persona física
- 60. La Plataforma Nexo permite:**
- A. Centralización de todas las comunicaciones de una empresa en una única plataforma
  - B. Integración del canal postal y el electrónico, de la manera más sencilla
  - C. Trazabilidad y seguimiento de las comunicaciones desde la entrada de los datos hasta la entrega de las comunicaciones a los clientes
  - D. Todas las respuestas anteriores son correctas

- 61. ¿Qué trámite de la Dirección General de Tráfico no puede realizarse en una oficina de Correos?**
- A. Duplicado del permiso de circulación
  - B. Duplicado del permiso de conducción
  - C. Distintivo ambiental para motocicletas con etiqueta ECO
  - D. Informe de vehículos para el titular
- 62. ¿Cuáles de los siguientes servicios se prestan en las oficinas de Correos?**
- A. Enviar o recoger un paquete
  - B. Comprar embalajes
  - C. Contratar un buzón de vacaciones
  - D. Todas las respuestas anteriores son correctas
- 63. Seleccione la frase correcta con respecto al servicio Buzón Digital:**
- A. Cada emisor puede establecer tantos canales de comunicación o suscripciones como necesite
  - B. Los clientes no pueden responder a los envíos adjuntando nuevos documentos.
  - C. El emisor podrá remitir únicamente facturas y nóminas
  - D. El mínimo bono disponible es de 500 envíos
- 64. De acuerdo con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, ¿cuál de las siguientes afirmaciones, relacionadas con el Presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, es correcta?**
- A. Será nombrado por un período renovable de cuatro años mediante Real Decreto
  - B. Cesará en su cargo por la expiración de su mandato, a petición propia o por separación acordada por el Gobierno
  - C. Las respuestas A y B son incorrectas
  - D. Las respuestas A y B son correctas
- 65. ¿Es posible la anulación de una carta ordinaria admitida en una oficina?**
- A. No, las cartas ordinarias no pueden anularse al carecer de un código de seguimiento
  - B. Sí, siempre que se presente un escrito firmado por remitente y destinatario
  - C. Sí, siempre que el envío no haya salido de la oficina de admisión y sea el remitente quien lo solicite en esa misma oficina
  - D. Sí, independientemente de dónde se encuentre la carta admitida y quién solicite su anulación
- 66. ¿Cuál de los siguientes valores añadidos no se puede solicitar para una Carta Certificada Nacional admitida en una oficina de Correos?**
- A. Aviso de Recibo
  - B. Valor Declarado
  - C. Reembolso
  - D. Copia Certificada
- 67. Cuando un cliente deposita una remesa de cartas ordinarias con destino nacional y con un peso de 400 gramos por carta, ¿cómo será la admisión?**
- A. La admisión ha de ser unitaria, siempre introduciendo el código postal de destino ya que el sistema generará una etiqueta con código de barras
  - B. La admisión será múltiple ya que al ser una remesa de envíos el sistema no generará ninguna etiqueta
  - C. La forma de admisión la decidirá el cliente en función de sus necesidades
  - D. La admisión será unitaria, siempre que no sea una cifra superior a 50 envíos, en ese caso se hará por admisión múltiple

**Preguntas psicotécnicas:**

En el siguiente gráfico se presentan los datos correspondientes a las vacantes de coordinadores de planta en Textylonia, una empresa de manufactura textil. En la zona inferior se muestran los diferentes sistemas de cobertura de dichas vacantes: personal interno, candidatos externos o cobertura a través de otros medios. En el eje izquierdo vertical se presenta el porcentaje de vacantes cubiertas y en el eje horizontal se muestran los años, del 2017 al 2020. A continuación, debe responder las siguientes preguntas:



68. ¿Cuánto ha variado la cobertura de vacantes por candidatos externos en los años 2017 y 2020?
- Un 30%
  - Un 40%
  - Un 20%
  - Un 15%
69. ¿Cuánto ha variado la cobertura de vacantes cubiertas por personal interno desde 2018 a 2020?
- Un 30%
  - Un 0%
  - Un 15%
  - Un 45%
70. Si el total de vacantes de Textylonia en 2020 fue de 400, ¿cuántas de ellas fueron cubiertas por personal interno?
- 300
  - 160
  - 280
  - 120

71. Para que un envío ordinario avisado, esté completo y correctamente respaldado, se deben cumplimentar los siguientes datos:
- Sello de fechas, causa (en este caso avisado), y sección
  - Sello de fechas, causa (en este caso avisado), y firma
  - Las respuestas A, B y D son incorrectas
  - Los envíos ordinarios no se avisan
72. Según el informe anual de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia del 2019, tres de las notas definitorias de los productos del segmento SPT son:
- Pequeño tamaño, peso medio y un solo intento de entrega
  - Tamaño medio, peso medio y dos intentos de entrega
  - Pequeño tamaño, peso reducido y un solo intento de entrega
  - Pequeño tamaño y peso reducido
73. ¿Cuál es el límite por operación de reintegro de una tarjeta prepago Mastercard de Correos?
- 300 €
  - 600 €
  - 999,99 €
  - 400 €
74. Para un trámite de aduana, ya sea de importación o de exportación, ¿es necesario el NIF del remitente o del destinatario?
- Sí, pero sólo es necesario el del remitente
  - No, no es necesario el NIF para este trámite
  - Sí, tanto el del remitente como el del destinatario
  - Sólo es necesario el del destinatario

- 75. Si un cliente desea reclamar el deterioro de un Paq estándar:**
- A. No lo podrá reclamar si el envío se ha entregado de conformidad
  - B. Lo podrá hacer dentro de los 7 días naturales posteriores a la entrega del envío
  - C. Lo podrá hacer hasta 1 año después de la fecha de admisión del envío
  - D. No lo podrá reclamar si el envío no tiene acta de daños levantada
- 76. ¿A cuánto asciende la indemnización por demora de un Paq Económico Internacional?**
- A. A la tarifa abonada + Seguro en el caso de que haya sido contratado
  - B. A la tarifa abonada + 40DEG + 4,5 DEG/kg + Seguro en el caso de que haya sido contratado
  - C. Hasta un máximo de 52,98 euros
  - D. 30 euros
- 77. Las garantías fundamentales de los usuarios de los servicios postales, están recogidas en:**
- A. El Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales
  - B. El Código General de Conducta del Grupo Correos
  - C. La Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales
  - D. El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias
- 78. Señale la frase incorrecta respecto de los documentos fehacientes de identificación formal, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo:**
- A. Para las personas físicas de nacionalidad española, el Documento Nacional de Identidad y el Pasaporte Español.
  - B. Para las personas físicas de nacionalidad extranjera, la Tarjeta de Residencia, la Tarjeta de Identidad de Extranjero y el Pasaporte
  - C. En el caso de ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, el documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedido por las autoridades de origen
  - D. El documento de identidad expedido por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación para el personal de las representaciones diplomáticas y consulares de terceros países en España
- 79. ¿Quién es el beneficiario de la indemnización de un envío?**
- A. El remitente del envío
  - B. El destinatario del envío si éste ya lo ha recibido
  - C. El destinatario si el remitente lo ha autorizado
  - D. Las respuestas A y C son correctas
- 80. La entrega de correspondencia con el valor añadido de "Entrega exclusiva al destinatario", se realizará siempre a:**
- A. Personas físicas mayores de 16 años; en el caso de no cumplirse estas dos condiciones, se devolverá el envío como "desconocido"
  - B. Personas físicas mayores de 14 años; en el caso de no cumplirse estas dos condiciones, se devolverá el envío como "desconocido"
  - C. Personas físicas mayores de 18 años; en el caso de no cumplirse estas dos condiciones, se devolverá el envío como "desconocido"
  - D. Personas físicas mayores de 18 años; en el caso de no cumplirse estas dos condiciones, se devolverá el envío como "nadie se hace cargo"
- 81. Según las normas Prevención del Blanqueo de Capitales, en el momento de la entrega de un giro SEDI, debemos recoger la siguiente información del receptor del giro:**
- A. Se recogerá el nombre del destinatario o receptor (mayor de edad que se encuentre en el domicilio), tipo de documento y número de documento
  - B. Se recogerá el nombre del destinatario o receptor (persona autorizada y mayor o menor de edad que se encuentre en el domicilio), tipo de documento y número de documento
  - C. Se recogerá solo el nombre del destinatario
  - D. Se recogerá el nombre del destinatario o receptor (persona autorizada y mayor de edad que se encuentre en el domicilio), tipo de documento y número de documento
- 82. Si un cliente desea enviar un objeto de los recogidos en la lista de objetos prohibidos o mercancías peligrosas de las no autorizadas para su envío por correo, ¿cuál es el procedimiento?**
- A. El envío será rechazado ya que no puede circular por correo
  - B. Sólo se enviará si adjunta un documento que justifique la necesidad de envío
  - C. Sólo se podrá enviar añadiéndole un seguro
  - D. Sólo lo podrá enviar si el embalaje es el adecuado para el objeto

83. ¿Qué cuaderno bancario no utiliza Correos para el retorno de información para el servicio de T€nvio premium?
- 55
  - 57
  - 60
  - 65
84. Al contratar el valor añadido de "Reembolso" con la modalidad OIC (Orden de Ingreso en Cuenta), en un Paq Premium Nacional, el importe máximo del reembolso podrá ser de:
- 499 €
  - 2.499,99 €
  - 1.000 €
  - 3.000 €
85. Indique cuál de los siguientes productos no puede ser presentado por un cliente como un envío prerregistrado.
- Carta Certificada Urgente
  - Paq Premium
  - Carta Ordinaria Urgente
  - Paq Estándar
86. Seleccione la afirmación correcta sobre la tarjeta regalo comercializada en la red de oficinas de Correos.
- Se puede recargar 2 veces
  - Se puede recargar hasta 300 €
  - El coste de la tarjeta regalo es de 3 €
  - Se puede hacer una recarga de 15 €
87. Si contrato a través de "Mi Oficina" un Burofax Online puedo pagar con:
- Tarjeta de crédito o débito y pago en Oficina de Correos
  - Tarjeta de crédito o débito, Bizum, Paypal y pago en Oficina de Correos
  - Tarjeta de crédito o débito, Bizum, Paypal y cargo a contrato de Correos
  - Tarjeta de crédito o débito, Paypal y cargo a contrato de Correos
88. Indique cuál de las siguientes opciones no es un sistema de franqueo/pago alternativo en las oficinas:
- Franqueo revertido
  - Franqueo pagado
  - Franqueo a máquina
  - Franqueo en destino
89. Tras la operación de T€nvio, ¿qué se hace con el resguardo firmado por el cliente?
- Se archiva en la serie 6 según la tabla de documentación y archivo
  - Se manda a destrucción segura
  - Las operaciones de T€nvio no generan resguardos
  - Se remite a CEDICO en la forma y plazos establecidos
90. En relación con la admisión de envíos prerregistrados por los clientes, indique cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
- El código en las cartas certificadas comenzará por CX
  - El código en las cartas certificadas urgentes comenzará por UL
  - El código en las cartas certificadas internacionales comenzará por RV
  - El código para las notificaciones administrativas comenzará por NX
91. ¿Cómo se llama la herramienta informática que permite realizar admisión de envíos desde una oficina de Correos físicamente?
- SGIE
  - TALOS
  - IRIS
  - ASA
92. Atendiendo a las categorías y a las tipologías de vehículos, ¿cuántos modelos de distintivo ambiental de la Dirección General de Tráfico pueden venderse en una oficina de Correos?
- 4
  - 6
  - 8
  - 10

- 93. Los clientes con contrato pueden depositar remesas de envíos adjuntando un albarán. ¿Cuál de los siguientes productos no se puede admitir en oficina mediante esta modalidad?**
- A. Cartas certificadas nacionales
  - B. Cartas certificadas internacionales
  - C. Notificaciones
  - D. Paq Premium
- 94. ¿Qué dato del contrato de una Tarjeta Más Cerca, al ser modificado, cancela el contrato anterior y genera un contrato nuevo?**
- A. Nombre y apellidos para personalizar la tarjeta
  - B. El envío de la factura mensual por correo electrónico
  - C. Si el cliente desea la opción de prepago
  - D. Fecha de nacimiento
- 95. El artículo 10.2 sobre el derecho de la reclamación en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, establece un plazo máximo de resolución de las reclamaciones de:**
- A. Un mes desde la fecha de su presentación
  - B. Tres meses desde la fecha de su presentación
  - C. Variable en función del tipo de reclamación
  - D. Quince días desde la fecha de su presentación
- 96. ¿Se pueden admitir en IRIS envíos preregistrados con albarán de un cliente particular?**
- A. Sí, siempre
  - B. No, este servicio solo está disponible para el cliente que tiene contrato
  - C. No, IRIS no admite envíos preregistrados presentados a través de albarán
  - D. No, los envíos preregistrados sólo se admiten por OV2
- 97. ¿Qué servicio no puede realizarse a través de la “Caja Mágica” de IRIS?**
- A. Cobro de recibos
  - B. T€nvio
  - C. Admisión de albaranes
  - D. Correos Cash
- 98. ¿A cuánto asciende la indemnización por demora de un Paq Premium Nacional?**
- A. 6,276 € por kg facturado
  - B. 30 €
  - C. El Paq Premium no tiene garantía por demora
  - D. A la tarifa abonada
- 99. Según el artículo 20 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, se entiende por servicio postal universal:**
- A. El conjunto de servicios postales de calidad determinada en la ley y sus reglamentos de desarrollo, prestados en régimen ordinario y permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para todos los usuarios
  - B. El conjunto de servicios postales sea cual sea su calidad, prestados aleatoriamente en todo el territorio nacional y al precio que determine el libre mercado
  - C. El conjunto de servicios de mensajería, prestados en horario laborable en todo el territorio nacional y a precio asequible para todos los usuarios
  - D. El conjunto de servicios de paquetería, prestados en todo el territorio nacional
- 100. ¿Cuál de los siguientes servicios adicionales/valores añadidos no se puede contratar con el Paq Premium Nacional?**
- A. Gestión en la entrega
  - B. Fecha de entrega determinada
  - C. Entrega en sábados
  - D. Entrega exclusiva al destinatario



## **PREGUNTAS ADICIONALES DE RESERVA:**

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

- 101. Un cliente se presenta en la oficina con una Tarjeta Más Cerca, y el número de la tarjeta acaba en 01. Según la terminación ¿qué tipo de tarjeta es?**
- A. Es la tarjeta del titular del contrato
  - B. Es un error, no existen números de tarjetas que acaben en 01
  - C. Es una tarjeta adicional al contrato
  - D. Puede ser la tarjeta del titular, o una tarjeta adicional
- 102. Indique cuál de las siguientes afirmaciones no es una característica del Publicorreo Premium:**
- A. Están formados por comunicaciones publicitarias o promocionales, muestras, catálogos, estudios de mercado o publicidad
  - B. Circularán de forma que su envoltorio permita la inspección postal
  - C. Son envíos sin dirección, el cliente elige uno o varios códigos postales de destino
  - D. En su cubierta o envoltura debe indicarse que se trata de un envío de Publicorreo Premium.
- 103. Indique la afirmación correcta sobre la tarjeta prepago mastercard de Correos:**
- A. Se puede vender a menores de 18 años
  - B. El límite máximo de recarga diaria es de 7.500 €
  - C. El límite máximo de saldo es de 5.000 €
  - D. Se pueden realizar 2 retiradas diarias
- 104. ¿Cuál es la terminación del código de giro para el servicio de TEnvío?**
- A. TEN
  - B. VTE
  - C. TNV
  - D. EDT
- 105. ¿Cuál es el mínimo de envíos que tiene que tener una remesa de Publicorreo óptimo?**
- A. Un mínimo de 50 envíos por remesa
  - B. Un mínimo de 500 envíos por remesa
  - C. Un mínimo de 100 envíos por remesa
  - D. Un envío, ya que no hay estipulado un número mínimo de envíos por remesa
- 106. ¿Cuál de los siguientes servicios adicionales/valores añadidos no se puede contratar con la Carta Certificada Nacional?**
- A. Entrega en franja horaria
  - B. Aviso de Recibo
  - C. Valor Declarado
  - D. Reembolso
- 107. En relación con el Valor Declarado de Paquetería, indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:**
- A. Conlleva una indemnización de 1/3 del IPREM = 5,98 €/Kg. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad
  - B. Se aplica envío a envío y se calcula como un porcentaje del valor de la mercancía. Conlleva una indemnización máxima de 6.000 € según la cantidad asegurada
  - C. Se aplica una prima fija por cada envío depositado, con el coste incluido en el envío
  - D. Conlleva una indemnización máxima de 15 €/kg, hasta un máximo de 500 € por envío. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad
- 108. ¿En qué organismo internacional está representada la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)?**
- A. Grupo de Reguladores Europeos del Postal (ERGP)
  - B. Unión Postal Universal (UPU)
  - C. Asociación de Operadores Postales Europeos (Posteurop)
  - D. International Post Corporation (IPC)
- 109. He recibido un correo electrónico de un remitente desconocido como respuesta a un correo que yo no he enviado, y sospecho que puede ser fraudulento. ¿Qué debo hacer en este caso?**
- A. Nunca debo facilitar datos personales, bancarios, contraseñas o credenciales de acceso mediante correo electrónico
  - B. Debo ponerme en contacto con el remitente del correo para aclarar mis dudas
  - C. Debo hacer clic en el enlace o descargar el archivo adjunto para saber qué me piden
  - D. Debo comentarlo con mis compañeros porque, si es fraudulento, es posible que ellos también lo hayan recibido
- 110. Tras adquirir en Correos un distintivo ambiental de la Dirección General de Tráfico, el usuario puede consultar el estado de la operación. ¿Qué estado no puede aparecernos al realizar la consulta de dicho trámite?**
- A. Erróneo
  - B. Multado
  - C. Activo
  - D. Inactivo

Los nuevos  
tiempos  
llegan por  
Correos.

