

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?**
- A. Vía telemática
 - B. Vía postal a través de un Paq Estándar
 - C. Vía postal a través de un Paq Premium
 - D. Vía postal a través de una valija
12. **¿En qué consiste “#Correos Compensa”?**
- A. 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
 - B. Correos ofrece proyectos certificados por organismos nacionales y contrastados con la Oficina Española de Cambio Climático
 - C. Son proyectos agroforestales basados en energías renovables
 - D. 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):**
- A. Es una aplicación a la que se accede a través de la oficina virtual con un usuario previamente registrado.
 - B. Permite el registro y admisión de albaranes tanto de productos SPU (Servicio Postal Universal) como no SPU
 - C. Permite el registro y admisión de depósitos (relaciones de albaranes SPU)
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas
14. **Indique cuál es la ruta correcta a seguir en IRIS para admitir una carta ordinaria:**
- A. IRIS>ADMISIÓN>ENVÍOS POSTALES>CARTAS>ORDINARIA
 - B. IRIS>LLAMADAS A SISTEMAS EXTERNOS>ENVIAR CORRESPONDENCIA
 - C. IRIS>GESTIÓN>MANTENIMIENTO>CARTA ORDINARIA
 - D. IRIS>ADMISIÓN>CARTAS Y PAQUETES>CARTA ORDINARIA
15. **¿Qué significa RFID?**
- A. Antena de radiofrecuencia
 - B. Precintos electrónicos
 - C. Vallas de transporte
 - D. 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:**
- A. Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
 - B. Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales.
 - C. 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
 - D. 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"?**
- A. Paq Light Internacional
 - B. Paq Premium Nacional
 - C. Paq Estándar
 - D. 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?**
- A. Sí, ya que se está introduciendo mercancía en la península procedente de un territorio exterior
 - B. No, puesto que lo que se está enviando son objetos personales usados y no están sujetos a la gestión aduanera
 - C. Sí, pero con DUA simplificado
 - D. 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?**
- A. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
 - B. El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana
 - C. El Banco de España
 - D. 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.

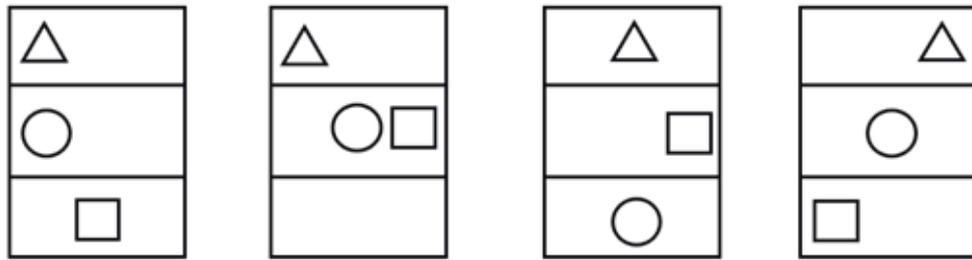
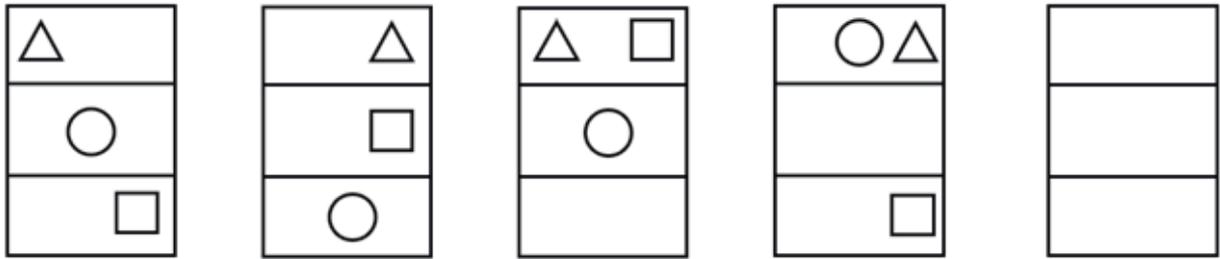


C.



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 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 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

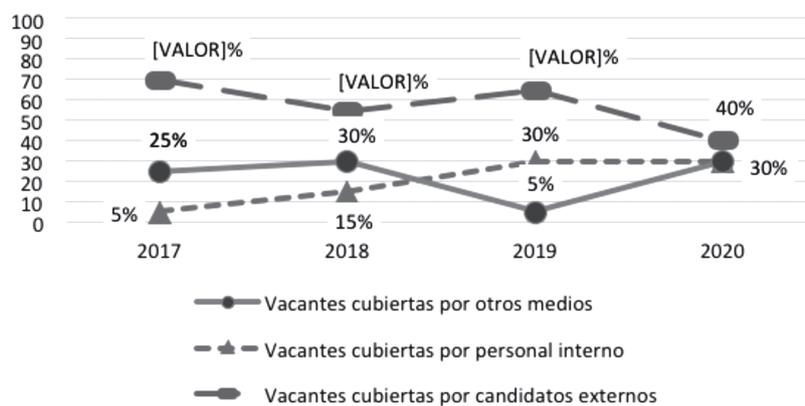
- 54. Para un envío con unas zapatillas, con destino Zamora, que tiene como procedencia Londres y con un valor de 120 €, existe obligación de tramitar la importación a la entrada en el territorio peninsular, pero ¿qué trámite de importación le corresponde?**
- A. DUA simplificado (Importación por Procedimiento 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:

Vacantes cubiertas en la empresa Textylonia de 2017 a 2020



68. ¿Cuánto ha variado la cobertura de vacantes por candidatos externos en los años 2017 y 2020?

- A. Un 30%
- B. Un 40%
- C. Un 20%
- D. Un 15%

69. ¿Cuánto ha variado la cobertura de vacantes cubiertas por personal interno desde 2018 a 2020?

- A. Un 30%
- B. Un 0%
- C. Un 15%
- D. Un 45%

70. Si el total de vacantes de Textylonia en 2020 fue de 400, ¿cuántas de ellas fueron cubiertas por personal interno?

- A. 300
- B. 160
- C. 280
- D. 120

71. Para que un envío ordinario avisado, esté completo y correctamente respaldado, se deben cumplimentar los siguientes datos:

- A. Sello de fechas, causa (en este caso avisado), y sección
- B. Sello de fechas, causa (en este caso avisado), y firma
- C. Las respuestas A, B y D son incorrectas
- D. 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:

- A. Pequeño tamaño, peso medio y un solo intento de entrega
- B. Tamaño medio, peso medio y dos intentos de entrega
- C. Pequeño tamaño, peso reducido y un solo intento de entrega
- D. Pequeño tamaño y peso reducido

73. ¿Cuál es el límite por operación de reintegro de una tarjeta prepago Mastercard de Correos?

- A. 300 €
- B. 600 €
- C. 999,99 €
- D. 400 €

74. Para un trámite de aduana, ya sea de importación o de exportación, ¿es necesario el NIF del remitente o del destinatario?

- A. Sí, pero sólo es necesario el del remitente
- B. No, no es necesario el NIF para este trámite
- C. Sí, tanto el del remitente como el del destinatario
- D. 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?
- A. 55
 - B. 57
 - C. 60
 - D. 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:
- A. 499 €
 - B. 2.499,99 €
 - C. 1.000 €
 - D. 3.000 €
85. Indique cuál de los siguientes productos no puede ser presentado por un cliente como un envío prerregistrado.
- A. Carta Certificada Urgente
 - B. Paq Premium
 - C. Carta Ordinaria Urgente
 - D. Paq Estándar
86. Seleccione la afirmación correcta sobre la tarjeta regalo comercializada en la red de oficinas de Correos.
- A. Se puede recargar 2 veces
 - B. Se puede recargar hasta 300 €
 - C. El coste de la tarjeta regalo es de 3 €
 - D. Se puede hacer una recarga de 15 €
87. Si contrato a través de "Mi Oficina" un Bufofax Online puedo pagar con:
- A. Tarjeta de crédito o débito y pago en Oficina de Correos
 - B. Tarjeta de crédito o débito, Bizum, Paypal y pago en Oficina de Correos
 - C. Tarjeta de crédito o débito, Bizum, Paypal y cargo a contrato de Correos
 - D. 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:
- A. Franqueo revertido
 - B. Franqueo pagado
 - C. Franqueo a máquina
 - D. Franqueo en destino
89. Tras la operación de T€nvio, ¿qué se hace con el resguardo firmado por el cliente?
- A. Se archiva en la serie 6 según la tabla de documentación y archivo
 - B. Se manda a destrucción segura
 - C. Las operaciones de T€nvio no generan resguardos
 - D. 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:
- A. El código en las cartas certificadas comenzará por CX
 - B. El código en las cartas certificadas urgentes comenzará por UL
 - C. El código en las cartas certificadas internacionales comenzará por RV
 - D. 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?
- A. SGIE
 - B. TALOS
 - C. IRIS
 - D. 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?
- A. 4
 - B. 6
 - C. 8
 - D. 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.



INGRESO PERSONAL LABORAL INDEFINIDO

GRUPO PROFESIONAL IV

(Convocatoria de 23 de noviembre de 2020)



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

PRUEBA ATENCIÓN CLIENTE

CUESTIONARIO A

- Indique en la **Hoja de Respuesta** el **TIPO DE PRUEBA (ATC)** y la **FORMA DE EXAMEN** que corresponde con su **CUESTIONARIO DE EXAMEN** (Ejemplo: Cuestionario "A", en su **Hoja de Respuesta** indicar como Forma de examen "A" tanto en cabecera como en cuerpo de la misma).
- Este cuestionario está compuesto por **CIENTO DIEZ** preguntas (**CIEN** preguntas más **DIEZ** adicionales de reserva). **Si encuentra dificultad en alguna de ellas NO SE DETENGA Y CONTINÚE** contestando las restantes.
- Todas las preguntas del cuestionario tienen **el mismo valor y una sola respuesta correcta**.
- Marque las respuestas con **bolígrafo negro o azul** y **compruebe siempre** que la marca que va a señalar en la "**Hoja de Respuesta**" corresponde al número de pregunta del cuestionario.
- **Sólo se calificarán las respuestas marcadas en la "Hoja de Respuesta"** y siempre que se tengan en cuenta estas instrucciones y las contenidas en la propia "Hoja de Respuesta".
- En la "Hoja de Respuesta" **no deberá anotar ninguna marca o señal distinta** de las necesarias para contestar el ejercicio.
- Recuerde que el tiempo de realización de este ejercicio es de **CIENTO DIEZ MINUTOS**.
- Las contestaciones **erróneas no serán penalizadas**.
- No serán valoradas las preguntas no contestadas y aquellas en las que las marcas o correcciones efectuadas ofrezcan la conclusión de que "**no hay opción de respuesta válida**".

ATENCIÓN: NO ABRA ESTE CUESTIONARIO HASTA QUE SE LE INDIQUE

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

1. **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

2. **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

3. **¿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

4. **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

5. **¿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

6. **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

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. **¿Cómo se remite la documentación de la contratación de un producto de O2?**
 - A. Vía telemática
 - B. Vía postal a través de un Paq Estándar
 - C. Vía postal a través de un Paq Premium
 - D. Vía postal a través de una valija

10. **¿En qué consiste "#Correos Compensa"?**
 - A. 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
 - B. Correos ofrece proyectos certificados por organismos nacionales y contrastados con la Oficina Española de Cambio Climático
 - C. Son proyectos agroforestales basados en energías renovables
 - D. Se trata de proyectos cuyo objetivo es la absorción de dióxido de carbono y la reforestación

11. **¿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
12. **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
13. **La aplicación de Albaranes y Depósitos online (ADO):**
- A. Es una aplicación a la que se accede a través de la oficina virtual con un usuario previamente registrado
 - B. Permite el registro y admisión de albaranes tanto de productos SPU (Servicio Postal Universal) como no SPU
 - C. Permite el registro y admisión de depósitos (relaciones de albaranes SPU)
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas
14. **Indique cuál es la ruta correcta a seguir en IRIS para admitir una carta ordinaria:**
- A. IRIS>ADMISIÓN>ENVÍOS POSTALES>CARTAS>ORDINARIA
 - B. IRIS>LLAMADAS A SISTEMAS EXTERNOS>ENVIAR CORRESPONDENCIA
 - C. IRIS>GESTIÓN>MANTENIMIENTO>CARTA ORDINARIA
 - D. IRIS>ADMISIÓN>CARTAS Y PAQUETES>CARTA ORDINARIA
15. **¿A cuál de los siguientes productos no se le puede asociar el valor añadido "Prueba de Entrega Electrónica"?**
- A. Paq Light Internacional
 - B. Paq Premium Nacional
 - C. Paq Estándar
 - D. Carta Certificada Nacional
16. **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?**
- A. Sí, ya que se está introduciendo mercancía en la península procedente de un territorio exterior
 - B. No, puesto que lo que se está enviando son objetos personales usados y no están sujetos a la gestión aduanera
 - C. Sí, pero con DUA simplificado
 - D. Ninguna de las anteriores respuestas es correcta
17. **¿Qué significa RFID?**
- A. Antena de radiofrecuencia
 - B. Precintos electrónicos
 - C. Vallas de transporte
 - D. Almacenes temporales para grandes clientes
18. **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:**
- A. Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal
 - B. Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales
 - C. 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
 - D. 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
19. **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

20. 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
21. ¿Quién verifica que los precios y demás condiciones comerciales de los servicios postales cumplen los principios que establece la legislación?
- A. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
 - B. El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana
 - C. El Banco de España
 - D. El Defensor del Pueblo
22. Indique qué producto tiene garantía por demora:
- A. Paq Estándar
 - B. Carta Certificada Urgente
 - C. Paquete Azul
 - D. Carta Ordinaria
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. ¿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
25. ¿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
26. 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

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”.

27. 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

28. 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.

29. 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

30. ¿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

31. ¿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

32. 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

33. 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

34. 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

35. 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

36. **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
37. **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
38. **¿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 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 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
39. **¿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
40. **¿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
41. **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.
42. **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
43. **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

44. ¿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

45. 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

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:



46. ¿Cuánto ha variado la cobertura de vacantes por candidatos externos en los años 2017 y 2020?

- A. Un 30%
- B. Un 40%
- C. Un 20%
- D. Un 15%

47. ¿Cuánto ha variado la cobertura de vacantes cubiertas por personal interno desde 2018 a 2020?

- A. Un 30%
- B. Un 0%
- C. Un 15%
- D. Un 45%

48. Si el total de vacantes de Textylonia en 2020 fue de 400, ¿cuántas de ellas fueron cubiertas por personal interno?

- A. 300
- B. 160
- C. 280
- D. 120

49. **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
50. **¿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
51. **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
52. **¿Cuál es el plazo máximo para reclamar la demora de un Telegrama?**
- A. 1 mes
 - B. 3 meses
 - C. 6 meses
 - D. 1 año
53. **En caso de deterioro en la entrega de un Paq Estándar, 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
54. **Indique qué producto no tiene garantía por demora.**
- A. Paq Estándar
 - B. Buofax
 - C. Carta Certificada Urgente
 - D. Telegrama
55. **¿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
56. **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
57. **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

- 58. 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
- 59. 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
- 60. 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
- 61. 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
- 62. ¿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
- 63. ¿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
- 64. ¿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
- 65. 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
- 66. ¿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

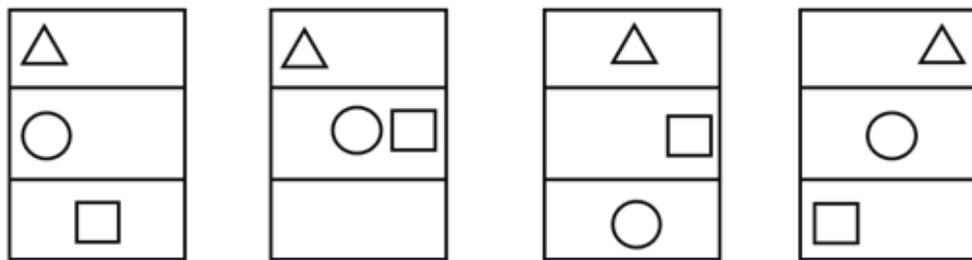
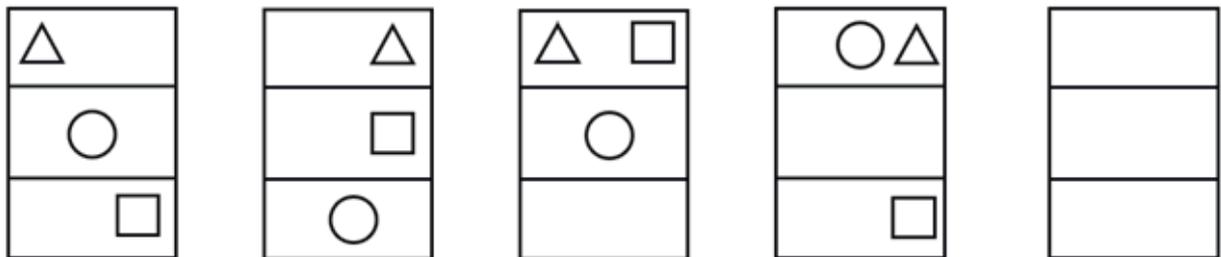
Preguntas psicotécnicas:

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



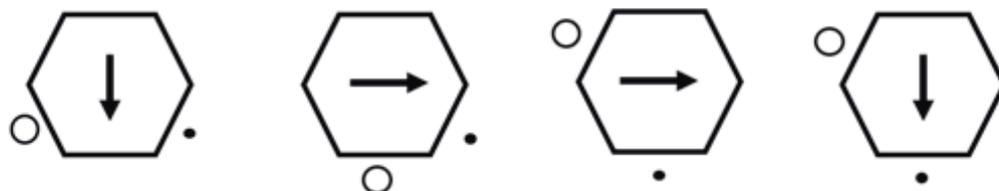
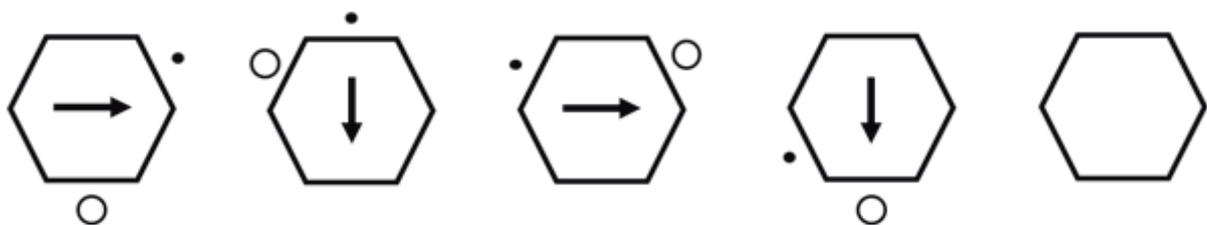
A. B. C. D.

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



A. B. C. D.

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



A. B. C. D.

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



A.

B.

C.

D.

71. ¿Cuál es el límite por operación de reintegro de una tarjeta prepago Mastercard de Correos?

- A. 300 €
- B. 600 €
- C. 999,99 €
- D. 400 €

72. Para un trámite de aduana, ya sea de importación o de exportación, ¿es necesario el NIF del remitente o del destinatario?

- A. Sí, pero sólo es necesario el del remitente
- B. No, no es necesario el NIF para este trámite
- C. Sí, tanto el del remitente como el del destinatario
- D. Sólo es necesario el del destinatario

73. Para que un envío ordinario avisado, esté completo y correctamente respaldado, se deben cumplimentar los siguientes datos:

- A. Sello de fechas, causa (en este caso avisado), y sección
- B. Sello de fechas, causa (en este caso avisado), y firma
- C. Las respuestas A, B y D son incorrectas
- D. Los envíos ordinarios no se avisan

74. 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:

- A. Pequeño tamaño, peso medio y un solo intento de entrega
- B. Tamaño medio, peso medio y dos intentos de entrega
- C. Pequeño tamaño, peso reducido y un solo intento de entrega
- D. Pequeño tamaño y peso reducido

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. 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

- 77. ¿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
- 78. ¿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
- 79. 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
- 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. 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:**
- A. 499 €
 - B. 2.499,99 €
 - C. 1.000 €
 - D. 3.000 €
- 83. Indique cuál de los siguientes productos no puede ser presentado por un cliente como un envío prerregistrado.**
- A. Carta Certificada Urgente
 - B. Paq Premium
 - C. Carta Ordinaria Urgente
 - D. Paq Estándar
- 84. 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
- 85. ¿Qué cuaderno bancario no utiliza Correos para el retorno de información para el servicio de TEnvío premium?**
- A. 55
 - B. 57
 - C. 60
 - D. 65

- 86. Seleccione la afirmación correcta sobre la tarjeta regalo comercializada en la red de oficinas de Correos.**
- A. Se puede recargar 2 veces
 - B. Se puede recargar hasta 300 €
 - C. El coste de la tarjeta regalo es de 3 €
 - D. Se puede hacer una recarga de 15 €
- 87. Si contrato a través de “Mi Oficina” un Burofax Online puedo pagar con:**
- A. Tarjeta de crédito o débito y pago en Oficina de Correos
 - B. Tarjeta de crédito o débito, Bizum, Paypal y pago en Oficina de Correos
 - C. Tarjeta de crédito o débito, Bizum, Paypal y cargo a contrato de Correos
 - D. 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:**
- A. Franqueo revertido
 - B. Franqueo pagado
 - C. Franqueo a máquina
 - D. Franqueo en destino
- 89. 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?**
- A. 4
 - B. 6
 - C. 8
 - D. 10
- 90. 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
- 91. Tras la operación de TEnvío, ¿qué se hace con el resguardo firmado por el cliente?**
- A. Se archiva en la serie 6 según la tabla de documentación y archivo
 - B. Se manda a destrucción segura
 - C. Las operaciones de TEnvío no generan resguardos
 - D. Se remite a CEDICO en la forma y plazos establecidos
- 92. En relación con la admisión de envíos preregistrados por los clientes, indique cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:**
- A. El código en las cartas certificadas comenzará por CX
 - B. El código en las cartas certificadas urgentes comenzará por UL
 - C. El código en las cartas certificadas internacionales comenzará por RV
 - D. El código para las notificaciones administrativas comenzará por NX
- 93. ¿Cómo se llama la herramienta informática que permite realizar admisión de envíos desde una oficina de Correos físicamente?**
- A. SGIE
 - B. TALOS
 - C. IRIS
 - D. ASA
- 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. ¿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
- 96. ¿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
- 97. 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
- 98. ¿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
- 99. ¿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
- 100. 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

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.



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 REPARTO Y AGENTE CLASIFICACIÓN

CUESTIONARIO B

- Indique en la **Hoja de Respuesta** el **TIPO DE PRUEBA (REP)** 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. **¿Cómo se denomina el nuevo servicio de Soluciones Ecommerce que se caracteriza por ser una solución logística internacional a medida con cobertura mundial?**
 - A. Crear tu tienda Online
 - B. Crossborder
 - C. Vender en Marketplace
 - D. Crear App
2. **¿Qué significa la gestión aduanera de DDP?**
 - A. Delivery did paid
 - B. Disposición del pago
 - C. Duty delivery paid
 - D. Deliverid at terminal
3. **Indique cuál de los siguientes no es un valor añadido/servicio adicional de la carta certificada nacional:**
 - A. Aviso de recibo
 - B. Valor declarado
 - C. Reembolso
 - D. Entrega sin firma
4. **¿A cuál de los siguientes productos se le puede asociar el servicio adicional "Análisis de geomarketing"?**
 - A. Publicorreo Óptimo
 - B. Publicorreo Premium
 - C. Libros
 - D. Publibuzón
5. **La luz fija naranja del semáforo de una IRV nos indica:**
 - A. Máquina en funcionamiento
 - B. Avería técnica
 - C. Aviso de arranque
 - D. Preparado para la puesta en marcha
6. **Los únicos envíos que no se deben incluir en la bolsa o ruta de alcance son:**
 - A. Envíos Internacionales y notificaciones
 - B. Envíos de telefonía o que contengan productos susceptibles de alto valor
 - C. Notificaciones de la Agencia Tributaria debido a la Ley de Protección de Datos
 - D. Se puede incluir cualquier tipo de envíos
7. **¿Cómo se llama la aplicación informática que permite realizar la admisión de envíos directamente a un cartero con su PDA, en el mismo momento que está realizando su reparto?**
 - A. SGIE
 - B. TALOS
 - C. HERA
 - D. ASA
8. **La finalidad de la segregadora en una CFC es:**
 - A. Comprobar las marcas
 - B. Colocar correctamente la unidad de correspondencia
 - C. Apartar el correo que no se puede procesar
 - D. Cancelar los sellos
9. **En el supuesto de que fuera necesario priorizar la entrega de envíos, se tendrá en cuenta el siguiente orden:**
 - A. Carta básica sin fecha (sea o no masiva) antes que Paq ligero
 - B. Paq ligero antes que Carta básica con fecha
 - C. Paq ligero antes que Carta básica sin fecha (sea o no masiva)
 - D. Resto de impresos antes que impresos con compromiso de entrega
10. **¿Es posible que un cartero dentro del ámbito rural, pueda recibir de los clientes solicitudes de ingreso o de retirada de dinero de las cuentas bancarias del cliente?**
 - A. Sí, siempre y cuando tenga una PDA con conectividad al banco del cliente
 - B. No, los carteros rurales nunca pueden realizar funciones en las que se maneje efectivo
 - C. Sí, el personal rural puede recibir de los clientes solicitudes de ingreso o retirada de efectivo de sus cuentas bancarias
 - D. No, a no ser que el cliente le autorice a entrar con sus claves en su cuenta bancaria

- 11. Correos es una sociedad mercantil que se rige por el ordenamiento jurídico privado (señale la respuesta correcta):**
- A. Salvo en las materias en las que le sea de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero y de contratación
 - B. En todos sus ámbitos de actuación, salvo en las materias en las que le sea de aplicación la normativa de contratación
 - C. Salvo en las materias en las que le sea de aplicación la normativa de control financiero
 - D. En todos sus ámbitos de actuación, siempre
- 12. Si en la entrega de un giro SEDI, se comprueba que el importe que indica es diferente al esperado, se procede de la siguiente forma:**
- A. No se realiza la entrega, se debe retornar todo a la Oficina pagadora para que complete el importe. Se liquidará en SGIE como "Avisado"
 - B. El giro se entrega al destinatario y en el mismo momento se le entrega una hoja de reclamaciones. En la hoja se anota el importe faltante
 - C. No se realiza la entrega, se debe retornar todo a la Oficina pagadora para que complete el importe. Se liquidará en SGIE como "Necesidad de Nuevo Intento de Entrega"
 - D. No se realiza la entrega. El giro se devuelve al remitente
- 13. Dentro del área logística de un Centro de Tratamiento:**
- A. El escáner se encuentra en una zona de salida
 - B. El ring de provincial se encuentra en la zona de salida
 - C. El ring de nacional se encuentra en la zona de entrada
 - D. Todas las respuestas anteriores son incorrectas
- 14. Indique la afirmación correcta respecto al Protocolo contra el acoso de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos:**
- A. Todo trabajador/a que entienda estar siendo objeto de alguna de las formas de acoso definidas podrá denunciarlas ante sus superiores o a la Dirección de Recursos Humanos siguiendo los procedimientos descritos en el documento del Protocolo contra el acoso
 - B. En el documento del protocolo contra el acoso no están articulados los procedimientos para poder efectuar las pertinentes denuncias en los correspondientes casos. Estos se encuentran desarrollados en el capítulo 7 de la Ley 43/2010 del 30 de diciembre, del Servicio Postal
 - C. Es imprescindible elevar la denuncia al Comité de Salud Laboral para que evalúen el alcance e impacto de la situación, y tomar las medidas preventivas en caso de que la situación se mantenga para evitar un daño mayor
 - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
- 15. ¿Cuál de las siguientes funciones ejerce la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) para mejorar la competencia?**
- A. Liquidar a aquellas empresas que ejerzan prácticas anti-competitivas
 - B. Impartir cursos, talleres y seminarios sobre buenas prácticas competitivas
 - C. Promover los valores de la competencia y la regulación eficiente
 - D. Redactar y aprobar leyes, reglamentos y códigos que fomenten la competencia
- 16. La aplicación SGIE de Centros no es la herramienta para:**
- A. Realizar la trazabilidad de envíos de valor añadido
 - B. Contabilizar el número de envíos videocodificados
 - C. Realizar despachos en periodo electoral
 - D. Lectura de palets
- 17. Una de las principales funciones del Delegado de Protección de Datos de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) es:**
- A. Ser el interlocutor principal con la autoridad de control
 - B. Supervisar la concienciación y formación del personal que trata datos personales en la Compañía
 - C. Supervisar, en la organización donde preste sus servicios, cómo se aplica la protección de datos de acuerdo con el RGPD
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas

18. Señale la opción correcta en relación con los envíos detallables internacionales de exportación:

- A. El código de barras de un EMS siempre comienza por "E" y termina por "ES"
- B. El código de barras de un Paq Light siempre comienza por "PL" y termina por "ES"
- C. El código de barras de un certificado internacional siempre comienza por "CI" y termina por "ES"
- D. El código de barras de un valor declarado internacional siempre comienza por "VD" y termina por "ES"

19. ¿Qué es Correos ID?

- A. El servicio que permite enviar Cartas Digitales a través de un ordenador
- B. El servicio con el podrás identificarte y acceder a los servicios y productos de Correos desde una única identidad
- C. El servicio con el que poder contratar una base de datos para enviar emails a los clientes
- D. El servicio con el que se pueden recibir muestras gratuitas a casa sólo con apuntarte al servicio

20. El reenvío postal es un servicio que permite dirigir la correspondencia de un domicilio a un apartado postal, y se puede contratar a través de:

- A. Cualquier oficina de Correos
- B. Oficina de Correos y Tienda Online de Correos
- C. A través de "Mi Oficina Virtual"
- D. Solicitándolo por correo postal

Preguntas psicotécnicas:

21. 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.

22. 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



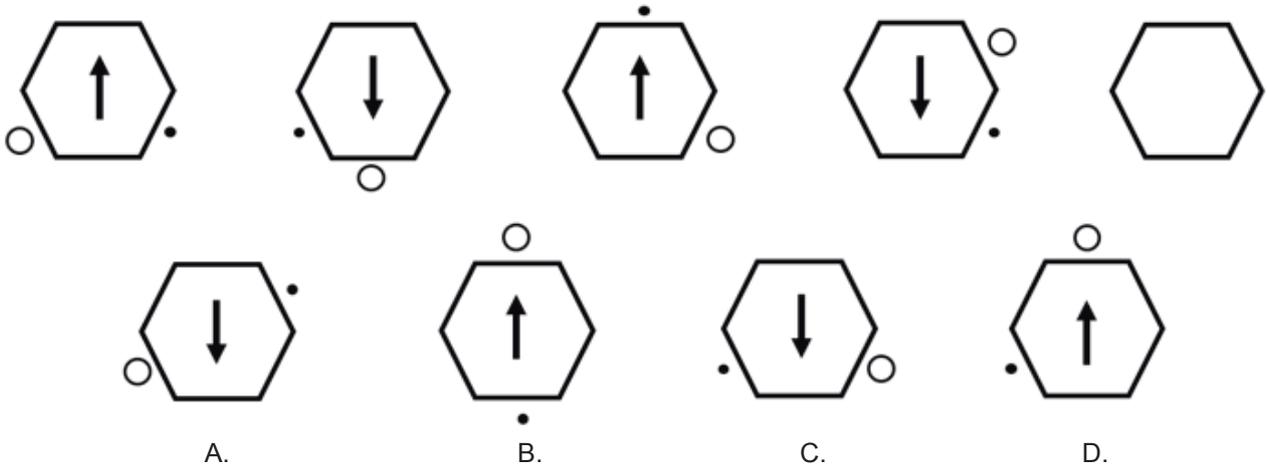
A.

B.

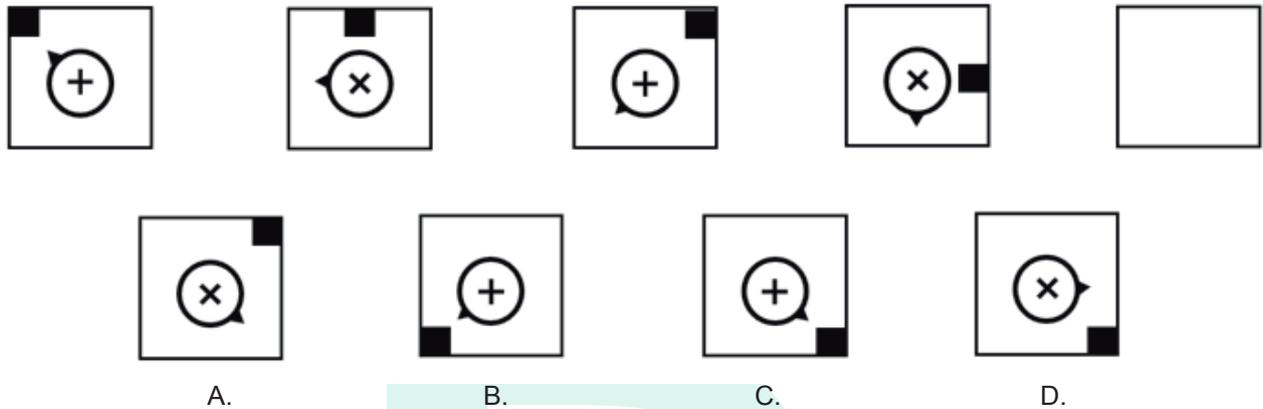
C.

D.

23. 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



24. 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



25. Puedo utilizar Mi Oficina Virtual de Correos para enviar:

- A. Cartas urgentes ordinarias
- B. Cartas ordinarias y certificadas
- C. Cartas certificadas
- D. Cartas urgentes y certificadas

26. La configuración automática que clasifica los envíos a sección de reparto es la:

- A. CFC
- B. SCG
- C. FSM
- D. FMS

27. Al salir a reparto con la PDA se muestra un resumen de las notificaciones en 2º intento de entrega, con la ventana de entrega de las mismas, e identificando visualmente si están en el último día del plazo establecido. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta?

- A. Las notificaciones a las que necesariamente se debe intentar la entrega ese día se identifican con fondo rojo (habitualmente D+3)
- B. Aparecen con fondo blanco las notificaciones que están en plazo D+1
- C. Aparecen con fondo blanco las notificaciones que están en plazo D+2
- D. Aparecen con fondo amarillo las notificaciones que están en plazo D+2

28. Correos Modify es:

- A. Una aplicación web que permite gestionar la entrega del envío siempre y cuando el envío no esté en reparto
- B. Un servicio de teléfono que permite gestionar la entrega del envío siempre que esté dentro de la misma provincia
- C. El envío de muestras gratuitas a todos aquellos usuarios que se registren en el servicio y contesten a unas preguntas
- D. Un servicio que ofrece Correos para poner publicidad en el carrito de los carteros

- 29. Si en el momento de cobrar un reembolso, en reparto, no coinciden las cantidades que figuran en la etiqueta del envío y en la PDA, ¿qué debe hacerse?**
- A. Se realizará la entrega y se cobrará la cantidad que figure en la cubierta del envío
 - B. No se realiza la entrega, y se devuelve al destinatario
 - C. Se realiza la entrega y se cobra la cantidad más elevada de las dos
 - D. No se realiza la entrega, se devuelve a la Unidad para que rectifique la cantidad
- 30. Indique cuáles son las dimensiones máximas de una carta ordinaria:**
- A. 14 x 9 cm
 - B. Largo + ancho + alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm
 - C. Largo + ancho + alto = 120 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm
 - D. No hay dimensiones máximas para este producto
- 31. En relación con la Prueba de Entrega Electrónica, señale en cuál de los siguientes productos no se puede contratar:**
- A. Carta Certificada Nacional
 - B. Notificaciones
 - C. Paq Estándar
 - D. Paq Ligero
- 32. En el nuevo servicio de “Portal de devoluciones 2.0” se establecen unos plazos de caducidad del preregistro configurables en:**
- A. 1 semana
 - B. 2 semanas
 - C. 1 mes
 - D. 2 meses
- 33. ¿Cuál es el número mínimo de ejemplares que debe depositar un cliente para el producto publicaciones periódicas?**
- A. 500 ejemplares (contabilizando nacionales e internacionales en remesas distintas)
 - B. 100 ejemplares (podrán sumarse los nacionales y los internacionales)
 - C. 50 ejemplares (podrán sumarse los nacionales y los internacionales)
 - D. 100 ejemplares (contabilizando nacionales e internacionales en remesas distintas)
- 34. Si durante la asignación a sección en la PDA, se tuviera algún error o cambio en dicha asignación, ¿se puede subsanar el problema directamente desde la PDA sin necesidad de hacerlo desde SGIE?**
- A. No, la única forma es acudir a un puesto de SGIE
 - B. Sí, se puede utilizar la opción “Borrado de envíos” disponible en la PDA
 - C. Este tipo de problemas no se puede solucionar
 - D. Sí, pero hay que solicitar un ticket de validación
- 35. ¿Con qué destino podemos acogernos a la modalidad “Gestión Aduanera” de DDP?**
- A. Ceuta
 - B. Canarias
 - C. Melilla
 - D. Andorra
- 36. ¿Qué significan las siglas VTI?**
- A. Vehículos de transporte intermedio
 - B. Vehículos de transporte individual
 - C. Vehículos de transporte interno
 - D. Vehículos de tracción intensiva
- 37. La monitorización de las medidas para la reducción de emisiones de CO2 de Correos se apoya en:**
- A. La participación en el proyecto Environmental Measurement and Monitoring System (EMMS), promovido por International Post Corporation (IPC)
 - B. La comunicación voluntaria a CDP (Carbon Disclosure Project)
 - C. El uso de la herramienta Online Solution for Carbon Analysis and Reporting de la Unión Postal Universal (UPU).
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas

- 38. De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), se considera infracción muy grave:**
- A. Vulnerar los principios y garantías del artículo 5 del RGPD
 - B. No atender las solicitudes de derechos de los interesados
 - C. La falta de adopción de aquellas medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar que, por defecto, sólo se tratarán los datos personales necesarios para cada uno de los fines del tratamiento
 - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
- 39. En las Unidades de Reparto, ¿desde qué opción de SGIE se realiza la Gestión de Reenvío Postal y Buzón de Vacaciones?**
- A. Esta gestión se realiza directamente desde la PDA, con la aplicación “Buzones de Vacaciones / Reenvíos postales”
 - B. Desde “Entrada” ⇨ “Buzones de Vacaciones / Reenvíos postales”
 - C. Desde “Control / Consultas” ⇨ “Buzones de Vacaciones / Reenvíos postales”
 - D. Desde “Entrada” ⇨ “Asignación a Sección Reparto”
- 40. Las ventajas que ofrece el Formulario Online de Correos son:**
- A. Llevar los paquetes, cartas y burofax listos para enviar a la oficina de Correos más cercana ahorrando tiempo
 - B. Enviar un paquete sin tener que desplazarme a una Oficina de Correos
 - C. Enviar una queja o reclamación a través de la web correos.es
 - D. Solicitar cita previa en una Oficina de Correos
- 41. ¿Quiénes pueden participar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas?**
- A. Todos los países miembros de las Naciones Unidas
 - B. Gobiernos, Sector público y privado, y personas como tú
 - C. Empresas y ciudadanos
 - D. Tercer sector y sociedad civil
- 42. ¿Existe alguna aplicación en la PDA mediante la cual se lleve un registro de los kilómetros que realizan los vehículos asignados al personal de reparto dentro de Correos?**
- A. No, esta gestión la realiza directamente el jefe de la unidad
 - B. No, el personal de reparto no tiene vehículos asignados pertenecientes a Correos.
 - C. Sí, existe la app “Milla” dentro del escritorio de la PDA
 - D. Sí, existe la app “Flota” en la PDA
- 43. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) es la encargada de resolver conflictos entre:**
- A. Los usuarios y los operadores de servicio postal universal
 - B. El operador designado y otros operadores de servicio postal universal
 - C. La Administración Pública y los usuarios de servicio postal universal
 - D. El organismo regulador y los operadores de servicio postal universal

Preguntas psicotécnicas:

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

“Los datos fueron extraídos por dos revisores independientes, quienes seleccionaron los estudios y recibieron una formación previa para ello. Los desacuerdos se resolvieron con la colaboración de un tercer revisor. Para extraer la información, se adaptaron diferentes recomendaciones (Fernández-Ríos y Buela-Casal, 2009). Se obtuvieron los datos siguientes: año de publicación, diseño del estudio, duración del periodo de evaluación; tamaño y características de la muestra; puestos de trabajo/sectores evaluados; análisis realizados; condiciones laborales evaluadas; resultados de cada estudio; conclusiones. El tiempo de evaluación difiere en los estudios incluidos. En el estudio 1 (Burgard et al., 2013) se incluyeron cuatro observaciones teniendo en cuenta la línea base (las mediciones de seguimiento se sucedieron en el siguiente orden: la primera en el año 1989, la segunda en 1994 y, por último, la tercera en 2002), manteniendo la tasa de participación por encima del 50% durante la fase de seguimiento en 15 años. En el estudio 2 (Rugulies et al., 2012) se realizaron dos medidas de seguimiento, la primera en el año 2000 y la segunda en 2005. La tercera investigación (Smith y Bielecky, 2012) se enmarcó en un periodo de evaluación de cinco años, igualmente, de 2000 a 2005. Por último, en el cuarto trabajo (Weigl et al., 2012) se realizaron tres mediciones en un periodo de 33 meses, tiempo que transcurrió entre la primera y la última medición”.

Talavera et al.: “Asociación entre la percepción de condiciones laborales adversas y depresión: una revisión sistemática”.

44. ¿Qué estudio ha sido el que más años ha invertido en su realización?

- A. Estudio 1.
- B. Estudio 2.
- C. Estudio 3.
- D. Estudio 4.

45. ¿Cuánto tiempo duró en total la fase de seguimiento en el estudio 1?

- A. Cinco años.
- B. Tres años.
- C. Quince años.
- D. Diez años.

46. Según el texto, ¿qué estudios toman la primera medida de seguimiento en el mismo año?

- A. Estudios 1 y 3.
- B. Estudios 1 y 2.
- C. Estudios 2 y 3.
- D. Estudios 1 y 4.

47. ¿Qué aplicación se puede utilizar para la actividad del embarriado de los envíos registrados una vez que se han asignado a sección?

- A. SGIE
- B. TAURO
- C. TALOS
- D. MILLA

48. En las Unidades de Reparto, de las siguientes opciones de priorización de envíos de correspondencia registrada, señale cuál es la correcta:

- A. Valor Declarado, Paquete Azul, Registrados con fecha, Resto de registrados
- B. Valor Declarado, Paquete Azul, Resto de registrado, Registrados con fecha
- C. Paquete Azul, Valor declarado, Resto de registrado, Registrado con fecha
- D. Paquete Azul, Valor Declarado, Registrado con fecha, Resto de registrado

49. El correo que entra en el Centro para la UPR no se recibe de:

- A. Buzones
- B. Recogidas de clientes
- C. Las unidades de reparto
- D. UAM

50. ¿Por cuál de las siguientes razones no se puede reetiquetar un envío Modify?

- A. Fecha de entrega y franja horaria
- B. Cambio de dirección de entrega del envío a otra provincia
- C. Recibir el envío en una oficina de Correos
- D. Recibir el envío en un CityPaq

51. ¿Qué elementos no se recogen en el layout o distribución en planta de un Centro de Tratamiento?

- A. Elementos arquitectónicos
- B. Mobiliario
- C. Vehículos
- D. Elementos de seguridad

52. ¿Con qué tipo de capital se constituyó en 2001 la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos?

- A. Con capital público 100% y participación exclusiva del Estado
- B. Con capital público 100% y participación de las demás empresas de Grupo SEPI
- C. Con capital público 100%
- D. Con capital público 90% y participación exclusiva del Estado

53. ¿Cuál es el plazo de entrega de un burofax nacional?

- A. 24 horas
- B. 48 horas
- C. 72 horas
- D. 96 horas

- 54. La clasificación manual de correo no normalizado se realiza en casilleros:**
- A. CN 50
 - B. CNN 45
 - C. CNN 50
 - D. CN 92
- 55. La normativa postal que contiene la regulación de las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega del servicio postal universal, así como el coste y la financiación de estas obligaciones, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales es:**
- A. La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal y el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre (Reglamento postal)
 - B. 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
 - C. La Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico
 - D. La Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y a la Ley 15/2009 Reguladora del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías y el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre (Reglamento postal)
- 56. ¿Qué información aporta la PDA al personal de reparto en el momento de salir a reparto y después de logarse, respecto a los Reenvíos Postales y los Buzones de Vacaciones que se inician ese día?**
- A. La PDA sólo informa de los Reenvíos Postales que se inician ese día, de los Buzones de Vacaciones no
 - B. La PDA sólo informa de los Buzones de Vacaciones que se inician ese día, de los Reenvíos Postales no
 - C. La PDA informa de los Reenvíos Postales y Buzones de Vacaciones que se inician ese día
 - D. La PDA no informa ni de los Reenvíos Postales ni de los Buzones de Vacaciones que se inician ese día
- 57. En la PDA, ¿cómo se denomina la aplicación que se utiliza para salir a reparto?**
- A. SGIE
 - B. IRIS
 - C. TALOS
 - D. ARDI
- 58. Al asignar los envíos a sección desde la PDA, cuando hay más de un envío para el mismo destinatario, ¿se pueden crear relaciones de destinatarios habituales o entregas múltiples desde la misma PDA?**
- A. Desde la PDA sólo se pueden crear relaciones de destinatarios habituales. No se pueden crear relaciones de entregas múltiples
 - B. Desde la PDA sólo se pueden crear relaciones de entregas múltiples. No se pueden crear relaciones de destinatarios habituales
 - C. No se pueden crear ni relaciones de destinatarios habituales ni de entregas múltiples desde la PDA
 - D. Se pueden crear relaciones de destinatarios habituales o entregas múltiples desde la PDA
- 59. ¿Cómo se puede resolver la incidencia de un envío estacionado?**
- A. Solamente desde una Oficina de Correos, acudiendo físicamente
 - B. A través de la App de Correos
 - C. A través de la Tienda Online de Correos
 - D. A través de correos.es en el caso de haber recibido un email y/o sms con el número de envío y un pin para modificar los datos
- 60. En relación con la clasificación automática de envíos, indique la respuesta correcta:**
- A. Una FSM clasifica a una velocidad media de 7.000 envíos/hora
 - B. Un envío C5 de 20 gramos no se puede clasificar en una IRV
 - C. En un envío automatizable en TOP la envoltura de plástico no sobresale respecto del contenido más de 50 milímetros
 - D. Un envío para su clasificación en SCG debe pesar entre 30 gramos y 10 kilogramos.
- 61. Indique cuál de las siguientes frases es correcta en relación con el producto carta ordinaria nacional/internacional normalizada:**
- A. Los envíos normalizados permiten ser manipulados automáticamente
 - B. El peso máximo unitario será de 50 gramos
 - C. Nunca se podrá admitir un número superior a 500 envíos
 - D. El espesor mínimo unitario no podrá ser inferior a los 50 mm

62. **¿Qué significan las siglas CREL?**
- A. Centro de Reparto Logístico
 - B. Centro Especial Logístico
 - C. Centro de Tratamiento
 - D. Centro Regulador de Elementos Logísticos
63. **¿Respecto a qué envío no cabe realizar trámites aduaneros en destino?**
- A. Paquete Internacional Económico
 - B. Carta Certificada
 - C. Paq Premium
 - D. Carta Certificada Urgente (documentos)
64. **Correos es una de las principales compañías nacionales por:**
- A. Dimensiones, presencia territorial, capital humano e infraestructuras físicas y digitales
 - B. Cifra de negocio, presencia territorial, capital humano e infraestructuras físicas y digitales
 - C. Inmuebles, presencia territorial, capital humano e infraestructuras físicas y digitales
 - D. Presencia territorial, capital humano e infraestructuras físicas y digitales
65. **Todo carro, jaula o pallet confeccionado en un Centro de Tratamiento será rotulado con una etiqueta que debe llevar la siguiente información:**
- A. Centro de origen
 - B. Fecha
 - C. Producto y centro de destino
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas
66. **¿Cuál de los siguientes elementos logísticos asociados al transporte no se utiliza como equipamiento postal en los Centros de Tratamiento?**
- A. Cartones retractiladores
 - B. Flips para bandejas
 - C. Sacas de rafia
 - D. Portamapas
67. **Indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta conforme a lo establecido en el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación:**
- A. Los poderes públicos están obligados a adoptar medidas específicas a favor de las mujeres cuando existan situaciones patentes de desigualdad de hecho respecto de los hombres
 - B. Tales medidas, que serán aplicables en tanto subsistan dichas situaciones, habrán de ser razonables con el objetivo perseguido en cada caso
 - C. Tales medidas deberán ser proporcionadas en relación con el objetivo perseguido en cada caso
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas
68. **¿Con qué soluciones cuentan los clientes de Correos para estar presentes en el mundo online?**
- A. Las soluciones ecommerce de Correos son 3: Crea tu web, Crea tu tienda online y Vende en marketplaces
 - B. Las soluciones ecommerce de Correos son 5: Crea tu web, Crea tu tienda online, Vende en marketplaces, Crea tu App y Cross Boarder
 - C. Las soluciones ecommerce de Correos son 4: Crea tu web, Crea tu tienda online, Vende en marketplaces y Crea tu App
 - D. Las soluciones ecommerce de Correos son 2: Crea tu tienda online y Vende en marketplaces
69. **¿Cuáles son los principales objetivos de Correos en materia medioambiental?**
- A. Luchar contra el cambio climático y mejorar la calidad del aire de las ciudades
 - B. Consumir de manera sostenible
 - C. Promover una economía circular
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas

Preguntas psicotécnicas:

A continuación, se muestran los siguientes datos sobre tres periódicos: número total de suscriptores a cada uno de ellos, porcentaje de personas suscritas a la versión online de cada periódico, porcentaje de personas suscritas a la versión en papel de cada uno de ellos, y el precio que un suscriptor (de cualquier versión del periódico) debe pagar al año por suscripción. Con estos datos responda a las siguientes preguntas:

	N.º total Suscriptores	% Suscriptores versión online	% Suscriptores versión papel	Precio anual que paga un Suscriptor
Periódico 1	1.500	40%	60%	30 €
Periódico 2	3.000	70%	30%	20 €
Periódico 3	2.000	30%	70%	40 €

70. ¿Cuántos suscriptores en versión online tiene el periódico 2?

- A. 2.100
- B. 900
- C. 1.200
- D. 2.000

71. Céntrese en los datos del periódico 3. ¿Cuánto dinero gana al año el periódico 3 con todas sus suscripciones?

- A. 56.000€
- B. 80.000€
- C. 60.000€
- D. 76.000€

72. ¿Cuál es la diferencia en el número de suscriptores online entre el periódico 1 y el 3?

- A. 600 suscriptores
- B. 300 suscriptores
- C. 200 suscriptores
- D. 0 suscriptores

73. El valor añadido "Pregunta de verificación", se puede contratar para el envío de:

- A. Giro inmediato
- B. Giro IFS (sólo aquellos países que la admitan)
- C. Giro Nacional Ordinario
- D. Western Union (sólo aquellos países que lo admitan)

74. ¿A cuál de los siguientes productos se le puede asociar el servicio adicional "Seguimiento de campañas"?

- A. Publibuzón
- B. Publicaciones Periódicas
- C. Publicorreo Óptimo
- D. Correos Sampling

75. Durante el reparto, al realizar la entrega de envíos registrados ¿es necesario leer el código de barras del envío con la PDA?

- A. Sí, a excepción de los Avisos de Servicio (AA)
- B. No
- C. Sólo es necesario en envíos con importes, en el resto no
- D. Sólo es necesario en envíos con importes y en envíos con prueba de entrega electrónica, en el resto no.

76. Una de las causas para que un envío sea estacionado es:

- A. Que el envío no se ha prerregistrado
- B. Que nadie se hace cargo del envío
- C. Que el destinatario se encuentre ausente en el momento de la entrega
- D. Las respuestas A y B son correctas

77. Tras un procedimiento investigador relacionado con una denuncia, ¿en qué casos deberá el Comité de Cumplimiento someter a la ratificación del Consejo de Administración la decisión adoptada?

- A. Cuando los hechos sean de especial trascendencia
- B. Cuando sea preciso por razón del cargo ostentado por la persona infractora
- C. Cuando sea preciso por la posible repercusión de los hechos en la organización o en la reputación de la Sociedad
- D. Todas las respuestas anteriores son correctas

- 78. ¿A través de qué canal se puede contratar la Solución Ecommerce “Vender en Marketplace”?**
- A. www.correos.com
 - B. www.comandia.com
 - C. Tu correos
 - D. www.correosecommerce.com
- 79. La Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, será de aplicación a Correos como sujeto obligado por los servicios de:**
- A. Los servicios de paquetería
 - B. El servicio de carta certificada internacional
 - C. Los productos como libros y carpetas que Filatelia de Correos comercializa
 - D. Los servicios postales respecto de las actividades de giro o transferencia
- 80. ¿Cuál de las siguientes características de la Tarjeta Correos Prepago es correcta?:**
- A. Es una tarjeta que está asociada a un banco
 - B. Es una tarjeta de fidelización de Correos
 - C. Es una tarjeta que no está vinculada a ninguna cuenta de banco
 - D. Es una tarjeta exclusivamente de uso para extranjeros
- 81. El valor añadido "Reembolso" en una Carta Certificada Nacional, puede oscilar entre:**
- A. Máximo 2.499,99 € y mínimo 0,10 €
 - B. Máximo 1.000 € y mínimo 0,01 €
 - C. Máximo 2.499,99 € y mínimo 0,01 €
 - D. Máximo 1.500 € y mínimo 0,10 €
- 82. El valor añadido que consiste en imprimir, acondicionar, etiquetar y depositar en el punto de admisión de Correos los carteles de cada campaña que van a ser publicitados en los soportes del servicio Publi-City, recibe el nombre de:**
- A. Campaña Publibuzón
 - B. Impresión de Carteles para campaña Publi-City
 - C. Campaña Publicorreo Óptimo
 - D. Acondicionamiento de Carros de Reparto para campaña Publi-City
- 83. El organismo regulador que trabaja para garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento del sector postal es:**
- A. La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)
 - B. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)
 - C. La Dirección General con competencias en materia de consumo de cada Comunidad Autónoma
 - D. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT)
- 84. Seleccione la característica que no corresponde a un apartado postal tradicional:**
- A. Permite hasta 5 titulares por apartado
 - B. Lo pueden contratar tanto personas físicas como jurídicas
 - C. El plazo de contratación será de un mes, siendo posible su renovación
 - D. Incluye un servicio gratuito y voluntario de aviso por SMS cuando llega un envío registrado con destino al apartado
- 85. El Canal de Comunicación y Denuncia establece un procedimiento de comunicación con el Comité de Cumplimiento de Correos para la utilización por parte de:**
- A. Empleados del Grupo Correos en exclusiva
 - B. Terceros que conozcan o mantengan relación comercial o contractual de cualquier clase con el Grupo Correos.
 - C. Terceros que utilicen los servicios prestados por el Grupo Correos
 - D. Las respuestas B y C son correctas
- 86. En el caso de que llegue a la Unidad de Reparto un Paquete Azul con dirección incorrecta, procederemos de la siguiente forma:**
- A. Si tiene teléfono del destinatario, se llama para corregir la dirección. Si no hay teléfono se devuelve por “desconocido”
 - B. Si tiene teléfono del destinatario, se llama para corregir la dirección. Si no hay teléfono se devuelve por “falta de datos”
 - C. Si tiene teléfono del destinatario, se llama para corregir la dirección. Si no hay teléfono se pasa a lista liquidándolo por “Avisado por dirección incorrecta”
 - D. El envío se liquida en SGIE como “desconocido” y se procede a su devolución

87. **En las Unidades de Reparto, cuando se entrega o se recoge la valija ¿en qué momento se recoge la firma del cliente?**
- A. No se firma nada
 - B. Se firma en el momento que el destinatario ha comprobado que los precintos no están manipulados
 - C. Se firma sólo si realiza la entrega con PDA
 - D. Sólo se firma la recogida, la entrega de la valija no se firma
88. **¿Los envíos CityPaq hay que darlos de alta en las Unidades de Reparto?**
- A. No, los envíos CityPaq ya vienen dados de alta
 - B. Sí, los envíos CityPaq se darán de alta desde SGIE o desde la PDA
 - C. Sí, solo se podrán dar de alta desde SGIE
 - D. No, en ningún caso
89. **Si una Unidad de Reparto recibe una expedición con destino CityPaq ¿se puede asignar en TALOS?**
- A. No, porque primero se ha de dar de alta en SGIE
 - B. Sí, se debe asignar a sección a través de TALOS, ya que SGIE no permitiría
 - C. No, las expediciones sólo se trabajan con TAURO
 - D. No, porque Correos ya no comercializa ese producto
90. **Si en las Unidades de Reparto, en el momento de la clasificación de envíos registrados, nos encontramos una carta certificada sin la etiqueta de CD, deberemos proceder de la siguiente forma:**
- A. Separaremos el envío que viene sin etiqueta CD, para luego liquidarlo como “desconocido”
 - B. Separaremos el envío que viene sin etiqueta CD, para luego poner una etiqueta blanca de CD y poder grabarlo.
 - C. Separaremos el envío que viene sin etiqueta CD, para luego informar al Jefe de la Unidad y éste a su vez, informar al Jefe de Sector
 - D. Separaremos el envío que viene sin etiqueta CD, para luego informar a nuestros Servicios Comerciales
91. **El servicio adicional "Entrega en sábados", se puede contratar para el envío de:**
- A. Paq 24 (Correos Express)
 - B. Giro Nacional a Domicilio
 - C. Paq Premium Nacional
 - D. Carta Certificada Urgente Nacional
92. **¿El personal rural de Correos puede realizar trámites de clientes relacionados con la Dirección General de Tráfico?**
- A. Sí, siempre y cuando el personal de Correos disponga de una PDA con 5G
 - B. No, Correos no tiene competencias en materia de circulación
 - C. No, a no ser que el cartero urbano sea personal funcionario
 - D. Sí, los clientes pueden solicitar al personal rural algunos trámites a realizar en la DGT
93. **Junto con la correspondencia registrada se deben embarriar otros tres tipos de productos de entrega en buzón para los que es necesario leer el código de barras con la PDA. ¿Qué productos son?**
- A. Carta Urgente Nacional, Paq Light y Carta ordinaria
 - B. Carta Urgente Nacional, Paq Ligero y Carta ordinaria
 - C. Carta Urgente Nacional, Paq Light y Carta ordinaria con fecha
 - D. Carta Urgente Nacional, Paq Light y Paq Ligero
94. **Indique cuál de los siguientes planes de “Vender en Marketplace” tiene un número ilimitado de productos publicados:**
- A. Free
 - B. Basic
 - C. Plus
 - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
95. **El correo para clasificación manual no debe ser:**
- A. El correo que se trabaje automáticamente en origen
 - B. El correo de rechazo en IRV
 - C. El correo de rechazo de FLAT
 - D. Culling de la CFC

- 96. ¿Puede un envío admitido en Correos llevar varias direcciones de remitente?**
- A. No, todos los envíos podrán llevar una única dirección de retorno sita en España
 - B. Sí, en caso de devolución se llevará a la dirección que aparezca en primer lugar
 - C. Sí, siempre que sean direcciones de la misma localidad
 - D. No, excepto para envíos internacionales que pueden llevar una dirección nacional y otra internacional
- 97. ¿De qué institución depende la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)?**
- A. De la Comisión Europea
 - B. Del Gobierno
 - C. De ninguna, es independiente
 - D. De la Comunidad Autónoma
- 98. Respecto de la prohibición de regalos y/o ventajas establecida en el Código de Conducta del Grupo Correos, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta?**
- A. Las contribuciones de beneficencia o patrocinio de actividades deberán ser analizadas por medio de un informe del Comité de Cumplimiento, donde se aconseje o desaconseje la actuación
 - B. Los pagos al contado nunca podrán superar la cantidad de 2.500 euros
 - C. Las donaciones políticas quedan prohibidas en todos los casos
 - D. La prohibición de regalos y/o ventajas afecta a los directivos, administradores y empleados
- 99. Cuántos intentos de entrega en domicilio tiene una carta certificada urgente nacional?**
- A. Ninguno, las cartas certificadas urgentes no se entregan en domicilio
 - B. Un intento, siempre se deposita el envío en el buzón
 - C. Se intenta dos veces en las zonas que disponen de reparto urgente, y si no se dispone de reparto urgente, una sola vez
 - D. Tres intentos, siempre que el destino sea una localidad con más de 50.000 habitantes
- 100. En el caso de no llegar las rutas a la hora prevista a la Unidad de Reparto, se actuará de la siguiente forma:**
- A. Se comunicará siempre la incidencia únicamente al responsable de la Unidad
 - B. Se comunica siempre la incidencia al responsable de la Unidad, y éste al Jefe de Sector
 - C. Se comunica siempre la incidencia al responsable, siempre que la ruta sea de mañana
 - D. Se debe anotar la incidencia, pero no se comunica

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. Respecto a la Prueba de Entrega Electrónica, ¿cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta?**
- A. Es un servicio de comunicación vía e-mail o sms de cualquier evento en el que se encuentre el envío
 - B. Es documento con sello de tiempo y con el detalle de la firma de la persona que recibió el envío asociado
 - C. Por defecto se custodian durante 5 años y, dependiendo del producto, se puede ampliar a 10 y 15 años
 - D. Se envía a las pocas horas de la entrega al destinatario
- 102. De los siguientes trámites a realizar en la DGT, ¿cuáles puede solicitar el cliente al personal rural de Correos?**
- A. Solicitud de pago de Permiso de Circulación
 - B. Solicitud de duplicado de Permiso de Circulación
 - C. Solicitud de duplicado de la tarjeta ITV del vehículo
 - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
- 103. Los envíos postales serán propiedad del remitente (señale la respuesta correcta):**
- A. En todo caso, incluso después de su entrega al destinatario
 - B. Siempre que pague las tasas correspondientes para su recuperación
 - C. Si ha incluido remitente en el sobre
 - D. En tanto no lleguen a poder del destinatario

104. Correos es el operador designado por ley para:

- A. Prestar servicios de comunicaciones físicas y digitales en todo el territorio nacional
- B. Prestar el servicio postal universal en todo el territorio, con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad
- C. Prestar el servicio postal universal en toda la península con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad
- D. Prestar el servicio postal universal en toda la península con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad para los ciudadanos españoles

105. En mi primer día de trabajo, tengo que establecer una contraseña para el acceso a mi equipo y aplicaciones corporativas. ¿Qué debo hacer con mi contraseña para evitar un incidente de seguridad en Correos?

- A. Comunicaré la contraseña solo a usuarios de confianza cuando necesiten acceder a mi equipo
- B. Utilizaré contraseñas sencillas y fáciles de recordar para evitar que se me olviden
- C. Utilizaré contraseñas complejas y no las apuntaré ni comunicaré a ningún otro usuario
- D. Apuntaré la contraseña en un lugar visible para que esté disponible para mis compañeros

106. ¿Cómo puedo pedir cita previa en una Oficina de Correos?:

- A. Puedo hacerlo físicamente en una oficina de Correos para ir un día en concreto
- B. Puedo hacerlo a través de correos.es o bien en una oficina de Correos
- C. Puedo hacerlo a través de una oficina de Correos, la App y en correos.es
- D. Puedo hacerlo a través de correos.es o bien a través de la App de Correos

107. Indique el importe máximo del valor añadido de "Reembolso" que se puede contratar en un envío de Carta Certificada Nacional:

- A. 2.499,99 €
- B. 499,99 €
- C. 1.000 €
- D. 2.999,99 €

108. ¿Existe alguna aplicación en la PDA que ayude a resolver dudas y problemas básicos en el trabajo diario del personal de reparto?

- A. No, ante cualquier duda se debe consultar al responsable de la Unidad y si la duda persiste, contactar con el CAU
- B. No, el personal de reparto debe conocer perfectamente la operativa a seguir
- C. Sí, existe la app "Ayuda" dentro del Escritorio de la PDA
- D. No, ante cualquier duda se debe consultar al Jefe de Sector

109. Una vez terminado el reparto, se debe dejar la PDA en la cuna. ¿Cómo se sabe que está cargando correctamente?

- A. Debe encenderse el indicador de carga en verde, si parpadea indica que está cargando. Cuando la luz roja está fija, indica que ya está cargada
- B. Debe encenderse el indicador de carga en verde, si parpadea indica que está cargando. Cuando la luz verde está fija, indica que ya está cargada
- C. Debe encenderse el indicador de carga en rojo, si parpadea indica que está cargando. Cuando la luz es verde y esta fija, indica que ya está cargada
- D. Si el indicador está en rojo, la PDA está cargando

110. Dentro de los procesos realizados en la zona logística de entrada, las sacas procedentes de buzones se escanean y se controlan mediante lectura del código de barras en la aplicación informática:

- A. Marabú 1
- B. Marabú 2
- C. Marabú 3
- D. Marabú 4

Los nuevos
tiempos
llegan por
Correos.



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 REPARTO Y AGENTE
CLASIFICACIÓN
CUESTIONARIO A

- Indique en la **Hoja de Respuesta** el **TIPO DE PRUEBA (REP)** 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. **Indique cuál de los siguientes no es un valor añadido/servicio adicional de la carta certificada nacional:**
 - A. Aviso de recibo
 - B. Valor declarado
 - C. Reembolso
 - D. Entrega sin firma

2. **¿A cuál de los siguientes productos se le puede asociar el servicio adicional "Análisis de geomarketing"?**
 - A. Publicorreo Óptimo
 - B. Publicorreo Premium
 - C. Libros
 - D. Publibuzón

3. **¿Cómo se denomina el nuevo servicio de Soluciones Ecommerce que se caracteriza por ser una solución logística internacional a medida con cobertura mundial?**
 - A. Crear tu tienda Online
 - B. Crossborder
 - C. Vender en Marketplace
 - D. Crear App

4. **¿Qué significa la gestión aduanera de DDP?**
 - A. Delivery did paid
 - B. Disposición del pago
 - C. Duty delivery paid
 - D. Deliverid at terminal

5. **La luz fija naranja del semáforo de una IRV nos indica:**
 - A. Máquina en funcionamiento
 - B. Avería técnica
 - C. Aviso de arranque
 - D. Preparado para la puesta en marcha

6. **La finalidad de la segregadora en una CFC es:**
 - A. Comprobar las marcas
 - B. Colocar correctamente la unidad de correspondencia
 - C. Apartar el correo que no se puede procesar
 - D. Cancelar los sellos

7. **En el supuesto de que fuera necesario priorizar la entrega de envíos, se tendrá en cuenta el siguiente orden:**
 - A. Carta básica sin fecha (sea o no masiva) antes que Paq ligero
 - B. Paq ligero antes que Carta básica con fecha
 - C. Paq ligero antes que Carta básica sin fecha (sea o no masiva)
 - D. Resto de impresos antes que impresos con compromiso de entrega

8. **Los únicos envíos que no se deben incluir en la bolsa o ruta de alcance son:**
 - A. Envíos Internacionales y notificaciones
 - B. Envíos de telefonía o que contengan productos susceptibles de alto valor
 - C. Notificaciones de la Agencia Tributaria debido a la Ley de Protección de Datos
 - D. Se puede incluir cualquier tipo de envíos

9. **¿Cómo se llama la aplicación informática que permite realizar la admisión de envíos directamente a un cartero con su PDA, en el mismo momento que está realizando su reparto?**
 - A. SGIE
 - B. TALOS
 - C. HERA
 - D. ASA

10. **¿Es posible que un cartero dentro del ámbito rural, pueda recibir de los clientes solicitudes de ingreso o de retirada de dinero de las cuentas bancarias del cliente?**
 - A. Sí, siempre y cuando tenga una PDA con conectividad al banco del cliente
 - B. No, los carteros rurales nunca pueden realizar funciones en las que se maneje efectivo
 - C. Sí, el personal rural puede recibir de los clientes solicitudes de ingreso o retirada de efectivo de sus cuentas bancarias
 - D. No, a no ser que el cliente le autorice a entrar con sus claves en su cuenta bancaria

- 11. Correos es una sociedad mercantil que se rige por el ordenamiento jurídico privado (señale la respuesta correcta):**
- A. Salvo en las materias en las que le sea de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero y de contratación
 - B. En todos sus ámbitos de actuación, salvo en las materias en las que le sea de aplicación la normativa de contratación
 - C. Salvo en las materias en las que le sea de aplicación la normativa de control financiero
 - D. En todos sus ámbitos de actuación, siempre
- 12. ¿Cuál de las siguientes funciones ejerce la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) para mejorar la competencia?**
- A. Liquidar a aquellas empresas que ejerzan prácticas anti-competitivas
 - B. Impartir cursos, talleres y seminarios sobre buenas prácticas competitivas
 - C. Promover los valores de la competencia y la regulación eficiente
 - D. Redactar y aprobar leyes, reglamentos y códigos que fomenten la competencia
- 13. La aplicación SGIE de Centros no es la herramienta para:**
- A. Realizar la trazabilidad de envíos de valor añadido
 - B. Contabilizar el número de envíos videocodificados
 - C. Realizar despachos en periodo electoral
 - D. Lectura de palets
- 14. Si en la entrega de un giro SEDI, se comprueba que el importe que indica es diferente al esperado, se procede de la siguiente forma:**
- A. No se realiza la entrega, se debe retornar todo a la Oficina pagadora para que complete el importe. Se liquidará en SGIE como "Avisado"
 - B. El giro se entrega al destinatario y en el mismo momento se le entrega una hoja de reclamaciones. En la hoja se anota el importe faltante
 - C. No se realiza la entrega, se debe retornar todo a la Oficina pagadora para que complete el importe. Se liquidará en SGIE como "Necesidad de Nuevo Intento de Entrega"
 - D. No se realiza la entrega. El giro se devuelve al remitente
- 15. Dentro del área logística de un Centro de Tratamiento:**
- A. El escáner se encuentra en una zona de salida
 - B. El ring de provincial se encuentra en la zona de salida
 - C. El ring de nacional se encuentra en la zona de entrada
 - D. Todas las respuestas anteriores son incorrectas
- 16. Indique la afirmación correcta respecto al Protocolo contra el acoso de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos:**
- A. Todo trabajador/a que entienda estar siendo objeto de alguna de las formas de acoso definidas podrá denunciarlas ante sus superiores o a la Dirección de Recursos Humanos siguiendo los procedimientos descritos en el documento del Protocolo contra el acoso
 - B. En el documento del protocolo contra el acoso no están articulados los procedimientos para poder efectuar las pertinentes denuncias en los correspondientes casos. Estos se encuentran desarrollados en el capítulo 7 de la Ley 43/2010 del 30 de diciembre, del Servicio Postal
 - C. Es imprescindible elevar la denuncia al Comité de Salud Laboral para que evalúen el alcance e impacto de la situación, y tomar las medidas preventivas en caso de que la situación se mantenga para evitar un daño mayor
 - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
- 17. Una de las principales funciones del Delegado de Protección de Datos de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) es:**
- A. Ser el interlocutor principal con la autoridad de control
 - B. Supervisar la concienciación y formación del personal que trata datos personales en la Compañía
 - C. Supervisar, en la organización donde preste sus servicios, cómo se aplica la protección de datos de acuerdo con el RGPD
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas

18. ¿Qué es Correos ID?

- A. El servicio que permite enviar Cartas Digitales a través de un ordenador
- B. El servicio con el que podrás identificarte y acceder a los servicios y productos de Correos desde una única identidad
- C. El servicio con el que puedes contratar una base de datos para enviar emails a los clientes
- D. El servicio con el que se pueden recibir muestras gratuitas a casa sólo con apuntarte al servicio

19. El reenvío postal es un servicio que permite dirigir la correspondencia de un domicilio a un apartado postal, y se puede contratar a través de:

- A. Cualquier oficina de Correos
- B. Oficina de Correos y Tienda Online de Correos
- C. A través de "Mi Oficina Virtual"
- D. Solicitándolo por correo postal

20. Señale la opción correcta en relación con los envíos detallables internacionales de exportación:

- A. El código de barras de un EMS siempre comienza por "E" y termina por "ES"
- B. El código de barras de un Paq Light siempre comienza por "PL" y termina por "ES"
- C. El código de barras de un certificado internacional siempre comienza por "CI" y termina por "ES"
- D. El código de barras de un valor declarado internacional siempre comienza por "VD" y termina por "ES"

Preguntas psicotécnicas:

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

"Los datos fueron extraídos por dos revisores independientes, quienes seleccionaron los estudios y recibieron una formación previa para ello. Los desacuerdos se resolvieron con la colaboración de un tercer revisor. Para extraer la información, se adaptaron diferentes recomendaciones (Fernández-Ríos y Buela-Casal, 2009). Se obtuvieron los datos siguientes: año de publicación, diseño del estudio, duración del periodo de evaluación; tamaño y características de la muestra; puestos de trabajo/sectores evaluados; análisis realizados; condiciones laborales evaluadas; resultados de cada estudio; conclusiones. El tiempo de evaluación difiere en los estudios incluidos. En el estudio 1 (Burgard et al., 2013) se incluyeron cuatro observaciones teniendo en cuenta la línea base (las mediciones de seguimiento se sucedieron en el siguiente orden: la primera en el año 1989, la segunda en 1994 y, por último, la tercera en 2002), manteniendo la tasa de participación por encima del 50% durante la fase de seguimiento en 15 años. En el estudio 2 (Rugulies et al., 2012) se realizaron dos medidas de seguimiento, la primera en el año 2000 y la segunda en 2005. La tercera investigación (Smith y Bielecky, 2012) se enmarcó en un periodo de evaluación de cinco años, igualmente, de 2000 a 2005. Por último, en el cuarto trabajo (Weigl et al., 2012) se realizaron tres mediciones en un periodo de 33 meses, tiempo que transcurrió entre la primera y la última medición".

Talavera et al.: "Asociación entre la percepción de condiciones laborales adversas y depresión: una revisión sistemática".

21. ¿Qué estudio ha sido el que más años ha invertido en su realización?

- A. Estudio 1.
- B. Estudio 2.
- C. Estudio 3.
- D. Estudio 4.

22. ¿Cuánto tiempo duró en total la fase de seguimiento en el estudio 1?

- A. Cinco años.
- B. Tres años.
- C. Quince años.
- D. Diez años.

23. Según el texto, ¿qué estudios toman la primera medida de seguimiento en el mismo año?

- A. Estudios 1 y 3.
- B. Estudios 1 y 2.
- C. Estudios 2 y 3.
- D. Estudios 1 y 4.

- 24. Al salir a reparto con la PDA se muestra un resumen de las notificaciones en 2º intento de entrega, con la ventana de entrega de las mismas, e identificando visualmente si están en el último día del plazo establecido. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta?**
- A. Las notificaciones a las que necesariamente se debe intentar la entrega ese día se identifican con fondo rojo (habitualmente D+3)
 - B. Aparecen con fondo blanco las notificaciones que están en plazo D+1
 - C. Aparecen con fondo blanco las notificaciones que están en plazo D+2
 - D. Aparecen con fondo amarillo las notificaciones que están en plazo D+2
- 25. Correos Modify es:**
- A. Una aplicación web que permite gestionar la entrega del envío siempre y cuando el envío no esté en reparto.
 - B. Un servicio de teléfono que permite gestionar la entrega del envío siempre que esté dentro de la misma provincia.
 - C. El envío de muestras gratuitas a todos aquellos usuarios que se registren en el servicio y contesten a unas preguntas
 - D. Un servicio que ofrece Correos para poner publicidad en el carrito de los carteros
- 26. Puedo utilizar Mi Oficina Virtual de Correos para enviar:**
- A. Cartas urgentes ordinarias
 - B. Cartas ordinarias y certificadas
 - C. Cartas certificadas
 - D. Cartas urgentes y certificadas
- 27. La configuración automática que clasifica los envíos a sección de reparto es la:**
- A. CFC
 - B. SCG
 - C. FSM
 - D. FMS
- 28. Si en el momento de cobrar un reembolso, en reparto, no coinciden las cantidades que figuran en la etiqueta del envío y en la PDA, ¿qué debe hacerse?**
- A. Se realizará la entrega y se cobrará la cantidad que figure en la cubierta del envío
 - B. No se realiza la entrega, y se devuelve al destinatario
 - C. Se realiza la entrega y se cobra la cantidad más elevada de las dos
 - D. No se realiza la entrega, se devuelve a la Unidad para que rectifique la cantidad
- 29. ¿Cuál es el número mínimo de ejemplares que debe depositar un cliente para el producto publicaciones periódicas?**
- A. 500 ejemplares (contabilizando nacionales e internacionales en remesas distintas)
 - B. 100 ejemplares (podrán sumarse los nacionales y los internacionales)
 - C. 50 ejemplares (podrán sumarse los nacionales y los internacionales)
 - D. 100 ejemplares (contabilizando nacionales e internacionales en remesas distintas)
- 30. Si durante la asignación a sección en la PDA, se tuviera algún error o cambio en dicha asignación, ¿se puede subsanar el problema directamente desde la PDA sin necesidad de hacerlo desde SGIE?**
- A. No, la única forma es acudir a un puesto de SGIE
 - B. Sí, se puede utilizar la opción "Borrado de envíos" disponible en la PDA
 - C. Este tipo de problemas no se puede solucionar
 - D. Sí, pero hay que solicitar un ticket de validación
- 31. Indique cuáles son las dimensiones máximas de una carta ordinaria:**
- A. 14 x 9 cm
 - B. Largo + ancho + alto = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm
 - C. Largo + ancho + alto = 120 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm
 - D. No hay dimensiones máximas para este producto
- 32. En relación con la Prueba de Entrega Electrónica, señale en cuál de los siguientes productos no se puede contratar:**
- A. Carta Certificada Nacional
 - B. Notificaciones
 - C. Paq Estándar
 - D. Paq Ligero

33. En el nuevo servicio de “Portal de devoluciones 2.0” se establecen unos plazos de caducidad del preregistro configurables en:
- A. 1 semana
 - B. 2 semanas
 - C. 1 mes
 - D. 2 meses
34. ¿Con qué destino podemos acogernos a la modalidad “Gestión Aduanera” de DDP?
- A. Ceuta
 - B. Canarias
 - C. Melilla
 - D. Andorra
35. ¿Qué significan las siglas VTI?
- A. Vehículos de transporte intermedio
 - B. Vehículos de transporte individual
 - C. Vehículos de transporte interno
 - D. Vehículos de tracción intensiva
36. En las Unidades de Reparto, ¿desde qué opción de SGIE se realiza la Gestión de Reenvío Postal y Buzón de Vacaciones?
- A. Esta gestión se realiza directamente desde la PDA, con la aplicación “Buzones de Vacaciones/Reenvíos postales”
 - B. Desde “Entrada” ⇔ “Buzones de Vacaciones / Reenvíos postales”
 - C. Desde “Control / Consultas” ⇔ “Buzones de Vacaciones / Reenvíos postales”
 - D. Desde “Entrada” ⇔ “Asignación a Sección Reparto”
37. Las ventajas que ofrece el Formulario Online de Correos son:
- A. Llevar los paquetes, cartas y burofax listos para enviar a la oficina de Correos más cercana ahorrando tiempo
 - B. Enviar un paquete sin tener que desplazarme a una Oficina de Correos
 - C. Enviar una queja o reclamación a través de la web correos.es
 - D. Solicitar cita previa en una Oficina de Correos
38. La monitorización de las medidas para la reducción de emisiones de CO2 de Correos se apoya en:
- A. La participación en el proyecto Environmental Measurement and Monitoring System (EMMS), promovido por International Post Corporation (IPC)
 - B. La comunicación voluntaria a CDP (Carbon Disclosure Project)
 - C. El uso de la herramienta Online Solution for Carbon Analysis and Reporting de la Unión Postal Universal (UPU).
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas
39. De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), se considera infracción muy grave:
- A. Vulnerar los principios y garantías del artículo 5 del RGPD
 - B. No atender las solicitudes de derechos de los interesados
 - C. La falta de adopción de aquellas medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar que, por defecto, sólo se tratarán los datos personales necesarios para cada uno de los fines del tratamiento
 - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
40. ¿Quiénes pueden participar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas?
- A. Todos los países miembros de las Naciones Unidas
 - B. Gobiernos, Sector público y privado, y personas como tú
 - C. Empresas y ciudadanos
 - D. Tercer sector y sociedad civil
41. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) es la encargada de resolver conflictos entre:
- A. Los usuarios y los operadores de servicio postal universal
 - B. El operador designado y otros operadores de servicio postal universal
 - C. La Administración Pública y los usuarios de servicio postal universal
 - D. El organismo regulador y los operadores de servicio postal universal

42. ¿Existe alguna aplicación en la PDA mediante la cual se lleve un registro de los kilómetros que realizan los vehículos asignados al personal de reparto dentro de Correos?
- No, esta gestión la realiza directamente el jefe de la unidad
 - No, el personal de reparto no tiene vehículos asignados pertenecientes a Correos
 - Sí, existe la app "Milla" dentro del escritorio de la PDA
 - Sí, existe la app "Flota" en la PDA

Preguntas psicotécnicas:

A continuación, se muestran los siguientes datos sobre tres periódicos: número total de suscriptores a cada uno de ellos, porcentaje de personas suscritas a la versión online de cada periódico, porcentaje de personas suscritas a la versión en papel de cada uno de ellos, y el precio que un suscriptor (de cualquier versión del periódico) debe pagar al año por suscripción. Con estos datos responda a las siguientes preguntas:

	N.º total Suscriptores	% Suscriptores versión online	% Suscriptores versión papel	Precio anual que paga un Suscriptor
Periódico 1	1.500	40%	60%	30 €
Periódico 2	3.000	70%	30%	20 €
Periódico 3	2.000	30%	70%	40 €

43. ¿Cuántos suscriptores en versión online tiene el periódico 2?

- 2.100
- 900
- 1.200
- 2.000

44. Céntrese en los datos del periódico 3. ¿Cuánto dinero gana al año el periódico 3 con todas sus suscripciones?

- 56.000€
- 80.000€
- 60.000€
- 76.000€

45. ¿Cuál es la diferencia en el número de suscriptores online entre el periódico 1 y el 3?

- 600 suscriptores
- 300 suscriptores
- 200 suscriptores
- 0 suscriptores

46. El correo que entra en el Centro para la UPR no se recibe de:

- Buzones
- Recogidas de clientes
- Las unidades de reparto
- UAM

47. ¿Por cuál de las siguientes razones no se puede reetiquetar un envío Modify?

- Fecha de entrega y franja horaria
- Cambio de dirección de entrega del envío a otra provincia
- Recibir el envío en una oficina de Correos
- Recibir el envío en un CityPaq

48. ¿Qué aplicación se puede utilizar para la actividad del embarriado de los envíos registrados una vez que se han asignado a sección?

- SGIE
- TAURO
- TALOS
- MILLA

49. En las Unidades de Reparto, de las siguientes opciones de priorización de envíos de correspondencia registrada, señale cuál es la correcta:

- Valor Declarado, Paquete Azul, Registrados con fecha, Resto de registrados
- Valor Declarado, Paquete Azul, Resto de registrado, Registrados con fecha
- Paquete Azul, Valor declarado, Resto de registrado, Registrado con fecha
- Paquete Azul, Valor Declarado, Registrado con fecha, Resto de registrado

- 50. ¿Qué elementos no se recogen en el layout o distribución en planta de un Centro de Tratamiento?**
- A. Elementos arquitectónicos
 - B. Mobiliario
 - C. Vehículos
 - D. Elementos de seguridad
- 51. La clasificación manual de correo no normalizado se realiza en casilleros:**
- A. CN 50
 - B. CNN 45
 - C. CNN 50
 - D. CN 92
- 52. La normativa postal que contiene la regulación de las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega del servicio postal universal, así como el coste y la financiación de estas obligaciones, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales es:**
- A. La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal y el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre (Reglamento postal)
 - B. 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
 - C. La Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico
 - D. La Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y a la Ley 15/2009 Reguladora del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías y el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre (Reglamento postal)
- 53. ¿Con qué tipo de capital se constituyó en 2001 la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos?**
- A. Con capital público 100% y participación exclusiva del Estado
 - B. Con capital público 100% y participación de las demás empresas de Grupo SEPI
 - C. Con capital público 100%
 - D. Con capital público 90% y participación exclusiva del Estado
- 54. ¿Cuál es el plazo de entrega de un burofax nacional?**
- A. 24 horas
 - B. 48 horas
 - C. 72 horas
 - D. 96 horas
- 55. ¿Qué información aporta la PDA al personal de reparto en el momento de salir a reparto y después de logarse, respecto a los Reenvíos Postales y los Buzones de Vacaciones que se inician ese día?**
- A. La PDA sólo informa de los Reenvíos Postales que se inician ese día, de los Buzones de Vacaciones no
 - B. La PDA sólo informa de los Buzones de Vacaciones que se inician ese día, de los Reenvíos Postales no
 - C. La PDA informa de los Reenvíos Postales y Buzones de Vacaciones que se inician ese día
 - D. La PDA no informa ni de los Reenvíos Postales ni de los Buzones de Vacaciones que se inician ese día
- 56. ¿Cómo se puede resolver la incidencia de un envío estacionado?**
- A. Solamente desde una Oficina de Correos, acudiendo físicamente
 - B. A través de la App de Correos
 - C. A través de la Tienda Online de Correos
 - D. A través de correos.es en el caso de haber recibido un email y/o sms con el número de envío y un pin para modificar los datos.
- 57. En relación con la clasificación automática de envíos, indique la respuesta correcta:**
- A. Una FSM clasifica a una velocidad media de 7.000 envíos/hora
 - B. Un envío C5 de 20 gramos no se puede clasificar en una IRV
 - C. En un envío automatizable en TOP la envoltura de plástico no sobresale respecto del contenido más de 50 milímetros
 - D. Un envío para su clasificación en SCG debe pesar entre 30 gramos y 10 kilogramos
- 58. En la PDA, ¿cómo se denomina la aplicación que se utiliza para salir a reparto?**
- A. SGIE
 - B. IRIS
 - C. TALOS
 - D. ARDI

59. **Al asignar los envíos a sección desde la PDA, cuando hay más de un envío para el mismo destinatario, ¿se pueden crear relaciones de destinatarios habituales o entregas múltiples desde la misma PDA?**
- A. Desde la PDA sólo se pueden crear relaciones de destinatarios habituales. No se pueden crear relaciones de entregas múltiples
 - B. Desde la PDA sólo se pueden crear relaciones de entregas múltiples. No se pueden crear relaciones de destinatarios habituales
 - C. No se pueden crear ni relaciones de destinatarios habituales ni de entregas múltiples desde la PDA
 - D. Se pueden crear relaciones de destinatarios habituales o entregas múltiples desde la PDA
60. **Indique cuál de las siguientes frases es correcta en relación con el producto carta ordinaria nacional/internacional normalizada:**
- A. Los envíos normalizados permiten ser manipulados automáticamente
 - B. El peso máximo unitario será de 50 gramos
 - C. Nunca se podrá admitir un número superior a 500 envíos
 - D. El espesor mínimo unitario no podrá ser inferior a los 50 mm
61. **Todo carro, jaula o pallet confeccionado en un Centro de Tratamiento será rotulado con una etiqueta que debe llevar la siguiente información:**
- A. Centro de origen
 - B. Fecha
 - C. Producto y centro de destino
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas
62. **¿Cuál de los siguientes elementos logísticos asociados al transporte no se utiliza como equipamiento postal en los Centros de Tratamiento?**
- A. Cartones retractiladores
 - B. Flips para bandejas
 - C. Sacas de rafia
 - D. Portamapas
63. **¿Qué significan las siglas CREL?**
- A. Centro de Reparto Logístico
 - B. Centro Especial Logístico
 - C. Centro de Tratamiento
 - D. Centro Regulador de Elementos Logísticos
64. **¿Respecto a qué envío no cabe realizar trámites aduaneros en destino?**
- A. Paquete Internacional Económico
 - B. Carta Certificada
 - C. Paq Premium
 - D. Carta Certificada Urgente (documentos)
65. **Correos es una de las principales compañías nacionales por:**
- A. Dimensiones, presencia territorial, capital humano e infraestructuras físicas y digitales
 - B. Cifra de negocio, presencia territorial, capital humano e infraestructuras físicas y digitales
 - C. Inmuebles, presencia territorial, capital humano e infraestructuras físicas y digitales
 - D. Presencia territorial, capital humano e infraestructuras físicas y digitales
66. **Indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta conforme a lo establecido en el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación:**
- A. Los poderes públicos están obligados a adoptar medidas específicas a favor de las mujeres cuando existan situaciones patentes de desigualdad de hecho respecto de los hombres
 - B. Tales medidas, que serán aplicables en tanto subsistan dichas situaciones, habrán de ser razonables con el objetivo perseguido en cada caso
 - C. Tales medidas deberán ser proporcionadas en relación con el objetivo perseguido en cada caso
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas
67. **¿Cuáles son los principales objetivos de Correos en materia medioambiental?**
- A. Luchar contra el cambio climático y mejorar la calidad del aire de las ciudades
 - B. Consumir de manera sostenible
 - C. Promover una economía circular
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas

68. ¿Con qué soluciones cuentan los clientes de Correos para estar presentes en el mundo online?

- A. Las soluciones ecommerce de Correos son 3: Crea tu web, Crea tu tienda online y Vende en marketplaces
- B. Las soluciones ecommerce de Correos son 5: Crea tu web, Crea tu tienda online, Vende en marketplaces, Crea tu App y Cross Boarder.
- C. Las soluciones ecommerce de Correos son 4: Crea tu web, Crea tu tienda online, Vende en marketplaces y Crea tu App
- D. Las soluciones ecommerce de Correos son 2: Crea tu tienda online y Vende en marketplaces

Preguntas psicotécnicas:

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



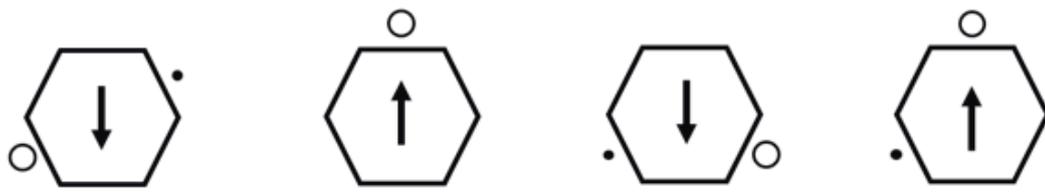
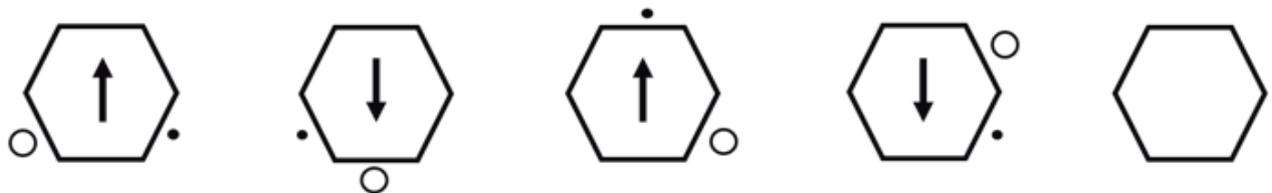
- A.
- B.
- C.
- D.

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



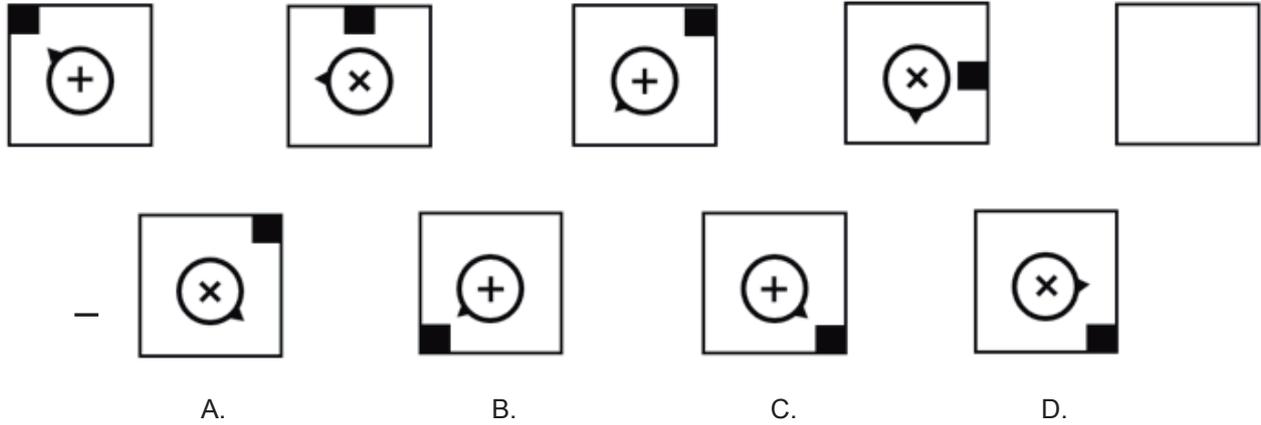
- A.
- B.
- C.
- D.

71. 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.

72. 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



73. Durante el reparto, al realizar la entrega de envíos registrados ¿es necesario leer el código de barras del envío con la PDA?

- A. Sí, a excepción de los Avisos de Servicio (AA)
- B. No
- C. Sólo es necesario en envíos con importes, en el resto no
- D. Sólo es necesario en envíos con importes y en envíos con prueba de entrega electrónica, en el resto no

74. Una de las causas para que un envío sea estacionado es:

- A. Que el envío no se ha prerregistrado
- B. Que nadie se hace cargo del envío
- C. Que el destinatario se encuentre ausente en el momento de la entrega
- D. Las respuestas A y B son correctas

75. El valor añadido "Pregunta de verificación", se puede contratar para el envío de:

- A. Giro inmediato
- B. Giro IFS (sólo aquellos países que la admitan)
- C. Giro Nacional Ordinario
- D. Western Union (sólo aquellos países que lo admitan)

76. ¿A cuál de los siguientes productos se le puede asociar el servicio adicional "Seguimiento de campañas"?

- A. Publibuzón
- B. Publicaciones Periódicas
- C. Publicorreo Óptimo
- D. Correos Sampling

77. ¿A través de qué canal se puede contratar la Solución Ecommerce "Vender en Marketplace"?

- A. www.correos.com
- B. www.comandia.com
- C. Tu correos
- D. www.correosecommerce.com

78. La Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, será de aplicación a Correos como sujeto obligado por los servicios de:

- A. Los servicios de paquetería
- B. El servicio de carta certificada internacional
- C. Los productos como libros y carpetas que Filatelia de Correos comercializa
- D. Los servicios postales respecto de las actividades de giro o transferencia

79. Tras un procedimiento investigador relacionado con una denuncia, ¿en qué casos deberá el Comité de Cumplimiento someter a la ratificación del Consejo de Administración la decisión adoptada?

- A. Cuando los hechos sean de especial trascendencia
- B. Cuando sea preciso por razón del cargo ostentado por la persona infractora
- C. Cuando sea preciso por la posible repercusión de los hechos en la organización o en la reputación de la Sociedad
- D. Todas las respuestas anteriores son correctas

- 80. ¿Cuál de las siguientes características de la Tarjeta Correos Prepago es correcta?:**
- A. Es una tarjeta que está asociada a un banco
 - B. Es una tarjeta de fidelización de Correos
 - C. Es una tarjeta que no está vinculada a ninguna cuenta de banco
 - D. Es una tarjeta exclusivamente de uso para extranjeros
- 81. El organismo regulador que trabaja para garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento del sector postal es:**
- A. La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)
 - B. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)
 - C. La Dirección General con competencias en materia de consumo de cada Comunidad Autónoma
 - D. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT)
- 82. Seleccione la característica que no corresponde a un apartado postal tradicional:**
- A. Permite hasta 5 titulares por apartado
 - B. Lo pueden contratar tanto personas físicas como jurídicas
 - C. El plazo de contratación será de un mes, siendo posible su renovación
 - D. Incluye un servicio gratuito y voluntario de aviso por SMS cuando llega un envío registrado con destino al apartado
- 83. El valor añadido "Reembolso" en una Carta Certificada Nacional, puede oscilar entre:**
- A. Máximo 2.499,99 € y mínimo 0,10 €
 - B. Máximo 1.000 € y mínimo 0,01 €
 - C. Máximo 2.499,99 € y mínimo 0,01 €
 - D. Máximo 1.500 € y mínimo 0,10 €
- 84. El valor añadido que consiste en imprimir, acondicionar, etiquetar y depositar en el punto de admisión de Correos los carteles de cada campaña que van a ser publicitados en los soportes del servicio Publi-City, recibe el nombre de:**
- A. Campaña Publibuzón
 - B. Impresión de Carteles para campaña Publi-City
 - C. Campaña Publicorreo Óptimo
 - D. Acondicionamiento de Carros de Reparto para campaña Publi-City
- 85. El Canal de Comunicación y Denuncia establece un procedimiento de comunicación con el Comité de Cumplimiento de Correos para la utilización por parte de:**
- A. Empleados del Grupo Correos en exclusiva
 - B. Terceros que conozcan o mantengan relación comercial o contractual de cualquier clase con el Grupo Correos
 - C. Terceros que utilicen los servicios prestados por el Grupo Correos
 - D. Las respuestas B y C son correctas
- 86. ¿Los envíos CityPaq hay que darlos de alta en las Unidades de Reparto?**
- A. No, los envíos CityPaq ya vienen dados de alta
 - B. Sí, los envíos CityPaq se darán de alta desde SGIE o desde la PDA
 - C. Sí, solo se podrán dar de alta desde SGIE
 - D. No, en ningún caso
- 87. Si una Unidad de Reparto recibe una expedición con destino CityPaq ¿se puede asignar en TALOS?**
- A. No, porque primero se ha de dar de alta en SGIE
 - B. Sí, se debe asignar a sección a través de TALOS, ya que SGIE no permitiría
 - C. No, las expediciones sólo se trabajan con TAURO
 - D. No, porque Correos ya no comercializa ese producto
- 88. En el caso de que llegue a la Unidad de Reparto un Paquete Azul con dirección incorrecta, procederemos de la siguiente forma:**
- A. Si tiene teléfono del destinatario, se llama para corregir la dirección. Si no hay teléfono se devuelve por "desconocido".
 - B. Si tiene teléfono del destinatario, se llama para corregir la dirección. Si no hay teléfono se devuelve por "falta de datos"
 - C. Si tiene teléfono del destinatario, se llama para corregir la dirección. Si no hay teléfono se pasa a lista liquidándolo por "Avisado por dirección incorrecta"
 - D. El envío se liquida en SGIE como "desconocido" y se procede a su devolución

- 89. En las Unidades de Reparto, cuando se entrega o se recoge la valija ¿en qué momento se recoge la firma del cliente?**
- A. No se firma nada
 - B. Se firma en el momento que el destinatario ha comprobado que los precintos no están manipulados
 - C. Se firma sólo si realiza la entrega con PDA
 - D. Sólo se firma la recogida, la entrega de la valija no se firma
- 90. ¿El personal rural de Correos puede realizar trámites de clientes relacionados con la Dirección General de Tráfico?**
- A. Sí, siempre y cuando el personal de Correos disponga de una PDA con 5G
 - B. No, Correos no tiene competencias en materia de circulación
 - C. No, a no ser que el cartero urbano sea personal funcionario
 - D. Sí, los clientes pueden solicitar al personal rural algunos trámites a realizar en la DGT
- 91. Junto con la correspondencia registrada se deben embarriar otros tres tipos de productos de entrega en buzón para los que es necesario leer el código de barras con la PDA. ¿Qué productos son?**
- A. Carta Urgente Nacional, Paq Light y Carta ordinaria
 - B. Carta Urgente Nacional, Paq Ligero y Carta ordinaria
 - C. Carta Urgente Nacional, Paq Light y Carta ordinaria con fecha
 - D. Carta Urgente Nacional, Paq Light y Paq Ligero
- 92. Si en las Unidades de Reparto, en el momento de la clasificación de envíos registrados, nos encontramos una carta certificada sin la etiqueta de CD, deberemos proceder de la siguiente forma:**
- A. Separaremos el envío que viene sin etiqueta CD, para luego liquidarlo como “desconocido”
 - B. Separaremos el envío que viene sin etiqueta CD, para luego poner una etiqueta blanca de CD y poder grabarlo
 - C. Separaremos el envío que viene sin etiqueta CD, para luego informar al Jefe de la Unidad y éste a su vez, informar al Jefe de Sector
 - D. Separaremos el envío que viene sin etiqueta CD, para luego informar a nuestros Servicios Comerciales
- 93. El servicio adicional "Entrega en sábados", se puede contratar para el envío de:**
- A. Paq 24 (Correos Express)
 - B. Giro Nacional a Domicilio
 - C. Paq Premium Nacional
 - D. Carta Certificada Urgente Nacional
- 94. Indique cuál de los siguientes planes de “Vender en Marketplace” tiene un número ilimitado de productos publicados:**
- A. Free
 - B. Basic
 - C. Plus
 - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
- 95. ¿De qué institución depende la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)?**
- A. De la Comisión Europea
 - B. Del Gobierno
 - C. De ninguna, es independiente
 - D. De la Comunidad Autónoma
- 96. Respecto de la prohibición de regalos y/o ventajas establecida en el Código de Conducta del Grupo Correos, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta?**
- A. Las contribuciones de beneficencia o patrocinio de actividades deberán ser analizadas por medio de un informe del Comité de Cumplimiento, donde se aconseje o desaconseje la actuación.
 - B. Los pagos al contado nunca podrán superar la cantidad de 2.500 euros
 - C. Las donaciones políticas quedan prohibidas en todos los casos
 - D. La prohibición de regalos y/o ventajas afecta a los directivos, administradores y empleados
- 97. El correo para clasificación manual no debe ser:**
- A. El correo que se trabaje automáticamente en origen
 - B. El correo de rechazo en IRV
 - C. El correo de rechazo de FLAT
 - D. Culling de la CFC

- 98. ¿Puede un envío admitido en Correos llevar varias direcciones de remitente?**
- A. No, todos los envíos podrán llevar una única dirección de retorno sita en España
 - B. Sí, en caso de devolución se llevará a la dirección que aparezca en primer lugar
 - C. Sí, siempre que sean direcciones de la misma localidad
 - D. No, excepto para envíos internacionales que pueden llevar una dirección nacional y otra internacional
- 99. En el caso de no llegar las rutas a la hora prevista a la Unidad de Reparto, se actuará de la siguiente forma:**
- A. Se comunicará siempre la incidencia únicamente al responsable de la Unidad
 - B. Se comunica siempre la incidencia al responsable de la Unidad, y éste al Jefe de Sector.
 - C. Se comunica siempre la incidencia al responsable, siempre que la ruta sea de mañana
 - D. Se debe anotar la incidencia, pero no se comunica
- 100. Cuántos intentos de entrega en domicilio tiene una carta certificada urgente nacional?**
- A. Ninguno, las cartas certificadas urgentes no se entregan en domicilio
 - B. Un intento, siempre se deposita el envío en el buzón
 - C. Se intenta dos veces en las zonas que disponen de reparto urgente, y si no se dispone de reparto urgente, una sola vez
 - D. Tres intentos, siempre que el destino sea una localidad con más de 50.000 habitantes

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. Respecto a la Prueba de Entrega Electrónica, ¿cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta?**
- A. Es un servicio de comunicación vía e-mail o sms de cualquier evento en el que se encuentre el envío
 - B. Es documento con sello de tiempo y con el detalle de la firma de la persona que recibió el envío asociado
 - C. Por defecto se custodian durante 5 años y, dependiendo del producto, se puede ampliar a 10 y 15 años
 - D. Se envía a las pocas horas de la entrega al destinatario
- 102. De los siguientes trámites a realizar en la DGT, ¿cuáles puede solicitar el cliente al personal rural de Correos?**
- A. Solicitud de pago de Permiso de Circulación
 - B. Solicitud de duplicado de Permiso de Circulación
 - C. Solicitud de duplicado de la tarjeta ITV del vehículo
 - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
- 103. Los envíos postales serán propiedad del remitente (señale la respuesta correcta):**
- A. En todo caso, incluso después de su entrega al destinatario
 - B. Siempre que pague las tasas correspondientes para su recuperación
 - C. Si ha incluido remitente en el sobre
 - D. En tanto no lleguen a poder del destinatario
- 104. Correos es el operador designado por ley para:**
- A. Prestar servicios de comunicaciones físicas y digitales en todo el territorio nacional
 - B. Prestar el servicio postal universal en todo el territorio, con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad
 - C. Prestar el servicio postal universal en toda la península con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad
 - D. Prestar el servicio postal universal en toda la península con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad para los ciudadanos españoles

- 105. En mi primer día de trabajo, tengo que establecer una contraseña para el acceso a mi equipo y aplicaciones corporativas. ¿Qué debo hacer con mi contraseña para evitar un incidente de seguridad en Correos?**
- A. Comunicaré la contraseña solo a usuarios de confianza cuando necesiten acceder a mi equipo
 - B. Utilizaré contraseñas sencillas y fáciles de recordar para evitar que se me olviden
 - C. Utilizaré contraseñas complejas y no las apuntaré ni comunicaré a ningún otro usuario
 - D. Apuntaré la contraseña en un lugar visible para que esté disponible para mis compañeros
- 106. ¿Cómo puedo pedir cita previa en una Oficina de Correos?:**
- A. Puedo hacerlo físicamente en una oficina de Correos para ir un día en concreto.
 - B. Puedo hacerlo a través de correos.es o bien en una oficina de Correos
 - C. Puedo hacerlo a través de una oficina de Correos, la App y en correos.es
 - D. Puedo hacerlo a través de correos.es o bien a través de la App de Correos
- 107. Indique el importe máximo del valor añadido de "Reembolso" que se puede contratar en un envío de Carta Certificada Nacional:**
- A. 2.499,99 €
 - B. 499,99 €
 - C. 1.000 €
 - D. 2.999,99 €
- 108. ¿Existe alguna aplicación en la PDA que ayude a resolver dudas y problemas básicos en el trabajo diario del personal de reparto?**
- A. No, ante cualquier duda se debe consultar al responsable de la Unidad y si la duda persiste, contactar con el CAU
 - B. No, el personal de reparto debe conocer perfectamente la operativa a seguir
 - C. Sí, existe la app "Ayuda" dentro del Escritorio de la PDA
 - D. No, ante cualquier duda se debe consultar al Jefe de Sector
- 109. Una vez terminado el reparto, se debe dejar la PDA en la cuna. ¿Cómo se sabe que está cargando correctamente?**
- A. Debe encenderse el indicador de carga en verde, si parpadea indica que está cargando. Cuando la luz roja está fija, indica que ya está cargada
 - B. Debe encenderse el indicador de carga en verde, si parpadea indica que está cargando. Cuando la luz verde está fija, indica que ya está cargada
 - C. Debe encenderse el indicador de carga en rojo, si parpadea indica que está cargando. Cuando la luz es verde y esta fija, indica que ya está cargada
 - D. Si el indicador está en rojo, la PDA está cargando
- 110. Dentro de los procesos realizados en la zona logística de entrada, las sacas procedentes de buzones se escanean y se controlan mediante lectura del código de barras en la aplicación informática:**
- A. Marabú 1
 - B. Marabú 2
 - C. Marabú 3
 - D. Marabú 4

Los nuevos
tiempos
llegan por
Correos.

