

- 1.- La persona autorizada por el destinatario para recibir sus cartas, puede rehusarlas en el momento de la entrega... (indique la respuesta correcta):
- A. Sólo puede rehusarlas el destinatario.
 - B. Previo abono de los gastos de devolución.
 - C. Antes de abrirlas.
 - D. Siempre que se realice en presencia de un testigo, debidamente identificado.
- 2.- ¿Dispone Correos de algún servicio que permita a las empresas la creación de sus propias tiendas online?
- A. Sí, el servicio se llama "Correos Tienda Online".
 - B. Sí, el Servicio se llama "Tu Tienda Online".
 - C. Sí, el servicio se llama "Comandía Crear Tienda Online".
 - D. No, Correos no dispone de este servicio.
- 3.- ¿Cuál es el valor añadido que no se puede contratar con una carta certificada internacional?
- A. Prueba de Entrega Electrónica.
 - B. Aviso de recibo.
 - C. Entrega en propia mano.
 - D. Valor declarado.
- 4.- En el caso de demora imputable a Correos, ¿en cuál de los siguientes productos no se devuelve la tarifa abonada?
- A. Paq Estándar.
 - B. Paq Premium.
 - C. Paq Premium Internacional.
 - D. Burofax.
- 5.- De entre las siguientes, señale la respuesta correcta en relación con el producto Notificaciones:
- A. El intento de entrega se realiza dos veces en el mismo turno, el de mañana o el de tarde.
 - B. Es un servicio tanto para el ámbito nacional como para el internacional.
 - C. Admite el valor añadido de Prueba Entrega Electrónica.
 - D. Se puede pedir certificación de contenido.
- 6.- Señale la afirmación incorrecta, en relación con el producto Paq Today:
- A. Son envíos con entrega en la misma provincia.
 - B. Su peso máximo es de 10 kg.
 - C. Las dimensiones máximas son 39 x 39 x 29 cm.
 - D. Se intenta dos veces la entrega.

- 7.- En el marco del Plan de Igualdad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, el resultado de la normativa de aplicación en esta materia no se refleja en... (indique la respuesta correcta):**
- A. En aquellas materias relacionadas con la violencia de género.
 - B. En materias relacionadas con la conciliación laboral y familiar, salud laboral, selección, formación y promoción profesional.
 - C. En los permisos laborales.
 - D. En los principios en los que se basa la protección de datos de carácter personal de la Sociedad Estatal.
- 8.- En relación con el servicio postal universal y su regulación en la vigente normativa postal, señale cuál de las siguientes proposiciones es incorrecta:**
- A. El servicio de paquetes postales con valor comercial de hasta 20 kg. de peso se incluye en el ámbito del servicio postal universal.
 - B. El servicio postal universal incluye el servicio de cartas que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte, de hasta 2 kg de peso.
 - C. El servicio postal universal incluye la prestación del servicio de valor declarado como accesorio al de cartas.
 - D. El servicio postal universal incluye la prestación del servicio de reembolso como accesorio al de paquetes.
- 9.- Un cliente nos solicita una certificación de contenido de un Burofax Premium, 7 años después de haberlo enviado, y nos muestra el resguardo de imposición, ¿qué haríamos?**
- A. Le diríamos que el plazo para solicitar una certificación a posteriori es de 6 meses y que ya ha vencido ese plazo.
 - B. Le indicaríamos que para el Burofax sólo existe la opción de certificación en el momento de imposición, no se puede pedir una certificación a posteriori.
 - C. Comprobaríamos si contrató en el momento de la imposición el valor añadido de custodia 120 meses, y si es así, efectuaríamos una copia certificada a posteriori.
 - D. Le indicaríamos que tendría que haber impuesto un Burofax Premium Online, ya que solo en ese caso podríamos atender la petición.
- 10.- El servicio de Carta Digital, permite enviar... (indique la respuesta correcta):**
- A. Cartas ordinarias.
 - B. Cartas ordinarias y certificadas.
 - C. Cartas ordinarias, cartas certificadas, burofax online y telegramas.
 - D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

- 11.- En materia de protección de datos de carácter personal, es cierto que... (señale la respuesta correcta):
- A. El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) entró en vigor el 27 de abril de 2016.
 - B. El día 25 de mayo de 2018 entró en vigor el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).
 - C. El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) se publicó el 13 de diciembre de 1999.
 - D. El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) se aprobó mediante Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
- 12.- ¿Cuál es el peso máximo por envío que podemos admitir para el producto Publicorreo Óptimo?
- A. 100 gramos.
 - B. 350 gramos.
 - C. 500 gramos.
 - D. 800 gramos.
- 13.- Un cliente desea remitir como Paq Estándar en el ámbito nacional un envío con las siguientes dimensiones, en centímetros: 150x15x15. En relación con lo anterior, indique de entre las siguientes la respuesta correcta:
- A. Lo admitimos, las medidas están dentro de las permitidas para ese producto.
 - B. No lo admitimos, una de las medidas supera los 120 centímetros.
 - C. Lo admitimos, pero cobrándole el sobre coste correspondiente, ya que supera las medidas estándar.
 - D. Lo admitimos advirtiéndole al remitente que el envío puede no llegar en los plazos previstos debido a su tamaño extra.
- 14.- ¿Cómo se llama la cuenta en Twitter de Correos, para atender consultas de los clientes?
- A. CorreosAtiende.
 - B. CorreosAyuda.
 - C. CorreosCliente.
 - D. CorreosResponde.
- 15.- Las solicitudes de recuperación de los envíos o de modificación de la dirección postal, se efectuarán... (indique la respuesta correcta):
- A. Indistintamente por escrito o verbalmente, siendo en este último supuesto necesario que se describa, en la medida de lo posible, las características externas de la cubierta del envío y la petición se formule en la oficina de admisión del envío.
 - B. Siempre por escrito, describiéndose, en la medida de lo posible, las características externas de la cubierta del envío.
 - C. Indistintamente verbalmente o por escrito, salvo cuando se trate de envíos admitidos mediante resguardo que, inexcusablemente, requieren su formulación por escrito.
 - D. Se admite verbalmente cuando se trate de envíos depositados en los buzones instalados en las oficinas postales y la petición se formule en dichas dependencias.

- 16.- Una empresa de nuestra zona nos pregunta que si tenemos un servicio para ayudarle a la captación de clientes, de modo que le seleccionemos el público objetivo, revisemos la calidad del dato, distribuyamos los envíos, le realicemos un seguimiento de campaña y le informemos de los envíos devueltos. ¿Qué producto le podríamos ofrecer?
- A. Publiccorreo Plus.
 - B. Publiccorreo Óptimo.
 - C. Publiccorreo Premium.
 - D. No prestamos este servicio.
- 17.- La aplicación de Correos Info... (señale la respuesta correcta):
- A. Informa acerca del estado de tu envío y permite modificarlo.
 - B. Informa de las oficinas y buzones más cercanos y del estado de tu envío.
 - C. Permite solicitar ticket en la oficina de Correos e informa de las oficinas y buzones más cercanos, así como del estado de tu envío.
 - D. Permite recargar la Tarjeta Prepago de Correos e informar de las oficinas y buzones más cercanos.
- 18.- En relación con el Buzón de Vacaciones señale, de entre las siguientes afirmaciones, aquella que resulta incorrecta:
- A. Este servicio lo pueden contratar tanto empresas como particulares.
 - B. Cuando finaliza el período contratado, el cliente puede optar por recoger los envíos en la oficina o que se lo llevemos a domicilio.
 - C. El plazo máximo de contratación son 14 semanas.
 - D. No se pueden retirar los envíos durante el período de vigencia.
- 19.- Un cliente que paga al contado, ¿qué herramienta tiene a su disposición para pre-registrar los envíos?
- A. El formulario online, que le muestra un código o se lo envía al correo electrónico o un SMS al teléfono móvil.
 - B. La oficina virtual de Correos, en donde puede pre-registrar los envíos, además de realizar en algunos casos gestiones posteriores con los envíos.
 - C. El sistema SICER que le permite enviarnos los datos de sus envíos por ftp.
 - D. Las respuestas A y B son correctas.
- 20.- La vigente "Ley Postal" determina que los procedimientos establecidos para la tramitación de las reclamaciones de los usuarios de los servicios postales tienen que ser... (indique la respuesta correcta):
- A. Gratuitos, sencillos y no discriminatorios.
 - B. Transparentes, no discriminatorios y asequibles.
 - C. Asequibles, transparentes y objetivos.
 - D. Transparentes, simples y poco costosos.

21.- ¿En la web de Correos puedes encontrar?

- A. Un localizador de oficinas.
- B. Un localizador de códigos postales.
- C. Un localizador de envíos.
- D. Todas las respuestas anteriores son correctas.

22.- De las siguientes opciones de productos, ¿en cuál de ellas los productos incluidos permiten contratar el valor añadido de Entrega en Franja Horaria?

- A. Paq Today, Paq Premium.
- B. Paq Premium, Paq Estándar.
- C. Paq Today, Paq Estándar.
- D. Paq Today, Paq Premium, Paq Estándar.

23.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones, en relación con el producto Publiccorreo Plus, es correcta?

- A. Los ámbitos de destino son España y Andorra y el peso máximo de 800 gr. por envío.
- B. Es una solución paquetizadas para pymes, que les permite una solución integral para optimizar sus campañas de marketing directo.
- C. Los envíos de este producto son admitidos exclusivamente en formato físico y se materializa en un mailing postal.
- D. Las respuestas A y C son correctas.

24.- ¿Cuál es el peso máximo admisible para el producto Paq Estándar?

- A. 20 Kg.
- B. 25 Kg.
- C. 30 Kg.
- D. 50 Kg.

25.- Al destinatario de los envíos postales se le reconoce el derecho a... (indique la respuesta correcta):

- A. La reexpedición gratuita de los envíos postales, cuando se ausente de la localidad de destino. La solicitud deberá formularse por escrito y comunicarse fehacientemente al operador con, al menos, quince días de antelación.
- B. La reexpedición gratuita de los envíos postales, cuando se ausente de la localidad de destino. Su concesión quedará supeditada a que las operaciones necesarias para dicha reexpedición no perturben la marcha regular de la prestación del servicio postal.
- C. Solicitar la reexpedición de sus envíos postales, mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda.
- D. Solicitar la reexpedición de sus envíos postales, mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda y previo expreso consentimiento del remitente.

26.- Si queremos mandar un paquete a Holanda, ¿podemos preparar su envío de forma online?

- A. Si, solo si eres un particular.
- B. Si, tanto si eres un particular como una empresa.
- C. Si, pero obligatoriamente tienes que pasar por una oficina a pagar.
- D. No.

27.- ¿Cuál de los siguientes productos de paquetería internacional no admite, como valor añadido, ningún tipo de seguro?

- A. Paq Estándar Internacional.
- B. Paq Premium Internacional.
- C. Paq Light Internacional.
- D. Paquete Internacional Económico.

28.- Un cliente se presenta con un envío de 950 gr., que quiere enviar a otra población en la península, ¿cuál de los siguientes productos no le ofreceríamos?:

- A. Carta certificada.
- B. Carta ordinaria.
- C. Carta urgente.
- D. Carta certificada urgente.

29.- Con el producto Paq Premium, ¿qué posibilidades de entrega se le ofrecen al cliente?:

- A. Entrega a Domicilio.
- B. Entrega en Oficina.
- C. Entrega en terminales CorreosPaq.
- D. Las tres respuestas anteriores son correctas.

30.- La ley 3/2013, de 4 de junio, crea un organismo público encargado de la supervisión y control del correcto funcionamiento del mercado postal, que se denomina... (indique la respuesta correcta):

- A. Consejo Asesor Postal.
- B. Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- C. Comisión Nacional del Sector Postal.
- D. Consejo Superior Postal.

31.- ¿Cuál es la cantidad mínima de ejemplares de Publibuzón exigida para su admisión?

- A. 100 ejemplares.
- B. 150 ejemplares.
- C. 200 ejemplares.
- D. No hay cantidad mínima exigida para su admisión.

32.- Cuando la entrega domiciliaria de un envío ordinario no puede efectuarse por haberse ausentado el destinatario sin dejar señas, siempre que conste el dato del remitente, se procederá a... (indique la respuesta correcta):

- A. Dejar aviso de llegada en el casillero domiciliario, permaneciendo en lista 15 días.
- B. Solicitar nueva información al remitente, disponiendo para ello de un plazo máximo de 15 días.
- C. Declarar sobrante el envío, permaneciendo en depósito durante un plazo máximo de 6 meses, a contar desde dicha declaración.
- D. Devolverlo al remitente sin más dilación.

33.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta, con respecto al Paquete Light Internacional?

- A. Sólo se puede enviar a un número limitado de países.
- B. Se pueden enviar tanto documentos como mercancías.
- C. El envío se entrega bajo firma.
- D. Es un producto con seguimiento informatizado.

34.- ¿Dónde se puede conseguir el sello hoja bloque de Star Wars?

- A. Únicamente en las oficinas de Correos con un departamento especializado de filatelia.
- B. En estancos autorizados para la comercialización de productos postales.
- C. En eBay o Amazon, usando las credenciales de la OV2 para la adquisición de productos filatélicos.
- D. A través de la OV2 para abonados al servicio filatélico; y por teléfono, en oficinas y en la tienda online de Correos para el público general.

35.- ¿Cómo se denomina la herramienta utilizada para comprobar la integridad de los documentos electrónicos emitidos por Correos?

- A. Verifica.
- B. Documenta.
- C. Cotejo.
- D. eCorreos.

36.- La obligación de todas las empresas públicas, y entre ellas Correos, de publicar de forma periódica y actualizada la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia relacionada con el funcionamiento y control de su actividad pública, figura en:

- A. La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno.
- B. La Ley Orgánica 9/2013, de 1 de octubre, de Transparencia.
- C. La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Acceso a la Información.
- D. La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, de Buen Gobierno.

37.- Un cliente con contrato nos pide que le indemnicemos con 45 € por la pérdida de una carta certificada nacional, ¿cuál es la respuesta correcta?:

- A. No le abonaremos 45 €, la indemnización en caso de pérdida de una carta certificada nacional es de 30 €.
- B. Le abonaremos la cantidad de 30 € más el importe de la tarifa abonada, que es la indemnización de la carta certificada nacional.
- C. Tendremos que revisar la condiciones pactadas en el contrato para saber que indemnización le abonamos.
- D. La indemnización depende del volumen que nos deposite; si es un gran cliente la indemnización establecida es de 45 €.

38.- ¿Dispone Correos de algún servicio que permita a las empresas vender sus productos en distintos marketplaces (eBay, Amazon, etc.)?

- A. Sí, el servicio se llama Correos Venta Online.
- B. Sí, el Servicio se llama Conector Marketplaces.
- C. Sí, el servicio se llama Comandía Vender en Marketplaces.
- D. No, Correos no dispone de este servicio.

39.- ¿A cuántos idiomas está traducida la web de Correos?

- A. 2 idiomas (español e inglés).
- B. 3 idiomas (español, inglés y portugués).
- C. 4 idiomas (español, inglés, catalán y euskera).
- D. 5 idiomas (español, inglés, gallego, catalán y euskera).

40.- Los operadores postales habilitados para prestar el servicio postal universal que también quieran prestar servicios postales no incluidos en dicho ámbito... (indique la respuesta correcta):

- A. Deberán obtener autorización expedida mediante resolución conjunta del Ministerio de Hacienda y el de Economía y Empresa.
- B. La habilitación para la prestación de servicios postales universales conlleva la autorización para la prestación de servicios postales no universales.
- C. Necesitan obtener un título habilitante denominado autorización administrativa singular.
- D. Es necesario que con carácter previo al inicio de la actividad presenten a la autoridad nacional de reglamentación postal una declaración responsable.

41.- Indique, de entre las respuestas propuestas, a qué servicio se refiere el siguiente enunciado "Ofrece a nuestros clientes los contactos y las técnicas idóneas para conseguir una comunicación efectiva y precisa para realizar una campaña de éxito. Además de la posibilidad de disponer de Bases de Datos tanto de empresas como de profesionales":

- A. Correos Add.
- B. Correos Tmall Global Store.
- C. Correos Data.
- D. Correos Target.

- 42.- ¿Qué es posible realizar con el servicio que proporciona Correos en "Mi Postal"?
- A. Enviar postales digitales desde cualquier oficina de Correos.
 - B. Crear postales físicas desde el dispositivo móvil, capturando o eligiendo tu imagen favorita, personalizándola con stickers y emojis y añadirle vídeo mediante realidad aumentada.
 - C. Crear una postal digital que se puede compartir en redes sociales.
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 43.- ¿Cuál de los siguientes valores añadidos no se puede aplicar a una carta certificada nacional?
- A. Certificación de texto.
 - B. Valor Declarado.
 - C. Reembolso.
 - D. Prueba de Entrega Electrónica.
- 44.- ¿Qué garantías ofrece Correos para el Paq Light Internacional, a los clientes sin contrato, en caso de pérdida o extravío del envío?
- A. Seguro internacional básico, en caso de pérdida o extravío.
 - B. Devolución del importe del franqueo, en caso de pérdida o extravío.
 - C. Las garantías son variables en función del país de destino.
 - D. Este producto no cuenta con garantía en caso de pérdida o extravío.
- 45.- Una empresa que tiene contrato con Correos quiere cambiar a uno de sus clientes un router que no funciona. Lo que quiere es que cuando se entregue el nuevo router se recoja el estropeado en ese momento. En relación con lo indicado, ¿cuál de las siguientes respuestas es correcta?:
- A. No prestamos este tipo de servicio, no se puede garantizar el envío que nos entrega el cliente y le remitimos a la oficina de Correos para su admisión.
 - B. Entregamos al cliente un Paq Premium y recogemos el router en un sobre FD de Franqueo en Destino que nos llevamos.
 - C. Entregamos al cliente un Paq Premium y recogemos el router con Paq Retorno Premium, previo cobro en metálico del Paq Retorno.
 - D. Entregamos al cliente un Paq Premium y recogemos el router con Paq Retorno Premium, en el mismo momento.
- 46.- En relación con la entrega de notificaciones, indique cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
- A. En el aviso de recibo que acompaña a las notificaciones, el repartidor, entre otras circunstancias, debe hacer constar su firma y número de identificación.
 - B. Las notificaciones pueden entregarse a cualquier persona que se encuentre en el domicilio del interesado, siempre que sea mayor de edad y haga constar su identidad.
 - C. Si el primer intento de entrega de una notificación ha resultado infructuoso, el segundo intento deberá realizarse en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.
 - D. En los supuestos de entrega de notificaciones a personas jurídicas, es preceptivo que se haga constar en la documentación del empleado del operador postal el sello de la empresa.

47.- Con objeto de conseguir un Plan de Igualdad completo y actual, Correos no ha tomado como referencia... (indique la respuesta correcta):

- A. La Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- B. Lo establecido en el artículo 9.2 de la Constitución Española.
- C. La Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género.
- D. Lo establecido en el artículo 14 de la Constitución Española.

48.- Un cliente ha contratado un producto con el valor añadido de "Entrega exclusiva al destinatario", ¿cuál de los siguientes productos ha contratado?:

- A. Notificación.
- B. Burofax.
- C. Paq Premium.
- D. Carta Certificada Urgente.

49.- En el ámbito de Correos y referidas a los servicios postales, ¿qué significan las siglas IPC?:

- A. International Postal Certificate, asociación formada por los mejores operadores postales certificados en el mundo.
- B. International Post Corporation, asociación formada por los operadores postales más importantes del mundo.
- C. International Public Corporation, asociación formada por los operadores postales públicos más importantes del mundo.
- D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

50.- En relación con el Franqueo en Destino nacional indique, de entre las siguientes afirmaciones, cuál es la incorrecta:

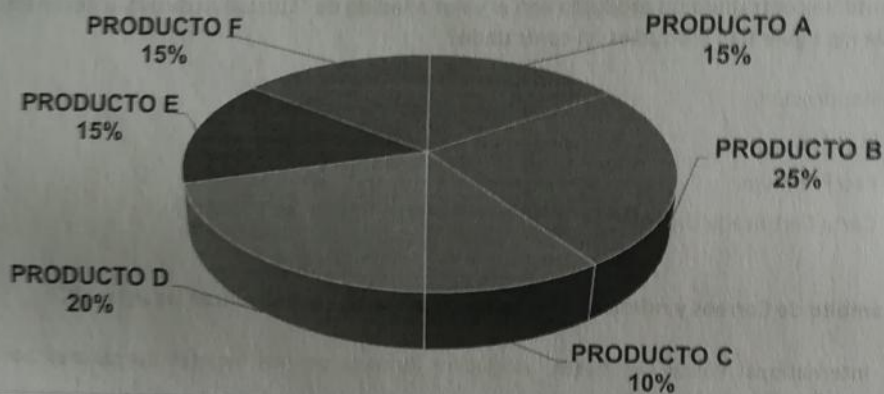
- A. Es un servicio que permite a los clientes de Correos recibir contestaciones de sus clientes sin coste alguno para estos últimos.
- B. El peso máximo de los envíos nacionales con Franqueo en Destino nacional es de 500 gr.
- C. Los envíos con Franqueo en Destino pueden depositarse, para su curso por vía postal, en cualquier buzón de Correos.
- D. La recepción de los envíos con Franqueo en Destino se centraliza en un único punto (un Apartado de Correos) en la oficina elegida por el contratante.

PREGUNTAS PSICOTÉCNICAS

En el gráfico puede observar la distribución de los ingresos anuales de una compañía ficticia. Observe los datos presentados y responda a las preguntas que se plantean.

Distribución de Ingresos por producto:

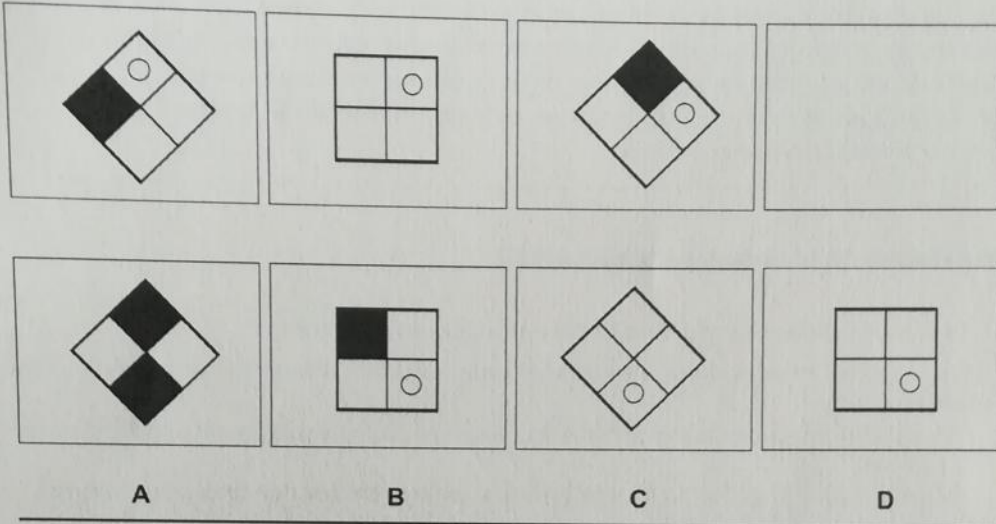
Ingresos totales: 250.000 euros



- 51.- El ingreso menor se observa en el producto C, ¿cuántos euros se ingresaron de este producto?:
A) 25.000 B) 8.000 C) 16.000 D) 2.000
- 52.- ¿Cuál fue la diferencia en euros entre los ingresos del producto B y el producto A?:
A) 28.000 B) 10.000 C) 25.000 D) No se puede calcular
- 53.- ¿Si se eliminaran los ingresos de los productos A, B y C, ¿cuántos euros se habrían ingresado en total?:
A) 200.000 B) 100.500 C) 125.000 D) 150.000
- 54.- ¿Cuál es la diferencia en porcentaje del total de ingresos de los productos A y B frente al total de ingresos de los productos E y F?:
A) 15% B) 10% C) 5% D) 7%

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 tres figuras y falta la cuarta).

55. Completar la serie:



56. Completar la serie:

