

- 1.- ¿Cuál es el peso máximo para una Carta Certificada Estándar que se admite en oficina?
- A. 20 gramos.
 - B. 50 gramos.
 - C. 100 gramos.
 - D. 500 gramos.
- 2.- Si un envío contiene alguna de las mercancías peligrosas admisibles para su curso por vía aérea, ¿qué tipo de envío puede utilizar el cliente para remitirlo?
- A. Cecograma.
 - B. Carta ordinaria.
 - C. Publicorreo.
 - D. Paq Standard Internacional.
- 3.- De las siguientes afirmaciones, en relación con la atención al cliente, indique la que considera correcta:
- A. El empleado está obligado a facilitar bolígrafos, rotuladores y rollo de cinta de precintado a los clientes para la preparación de sus envíos.
 - B. El empleado de atención al cliente deberá escuchar con atención y sin interrumpir, para identificar inequívocamente las necesidades y deseos de los clientes. ←
 - C. El empleado utilizará un lenguaje claro y comprensible, adecuando al vocabulario del cliente. En caso de duda o de dificultades de comprensión, debe hacerle preguntas concretas y sencillas que permitan identificar sus necesidades y el servicio o producto que puede requerir. ↻
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 4.- Indique la respuesta correcta, en relación con los distintos formatos y canales de admisión en los que se puede presentar la documentación para la admisión de un burofax:
- A. Red de Oficinas y Oficina Virtual, exclusivamente en formato papel.
 - B. Red de Oficinas y Canal masivo, exclusivamente en formato papel y Oficina Virtual en formato PDF o Word.
 - C. Red de Oficinas exclusivamente en formato papel; y Oficina Virtual y Canal masivo en formato PDF o Word.
 - D. Red de Oficinas y Oficina Virtual, en formato papel y Word.
- 5.- ¿En qué producto o elemento se puede materializar el canje de los vales UPU presentados en una oficina de Correos?
- A. Estampillas.
 - B. Sellos.
 - C. Dinero en metálico.
 - D. Las tres respuestas anteriores son correctas.

6.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre el servicio de Apartados Postales, de venta en oficinas, no es correcta? *Incorrecto*

- A. Correos garantiza el secreto de la titularidad del Apartado, que sólo puede ser revelada en los supuestos legalmente previstos. ✓
- B. La edad mínima para contratar un servicio de Apartado es de 18 años, salvo que se trate de un menor emancipado. ✓
- C. En caso de cancelación anticipada de un Apartado se devolverá al cliente el importe de la tarifa no consumido, descontados los impuestos. ✓
- D. Solo podrán recibir correspondencia en los Apartados los titulares de los mismos. ✓

7.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones, relativas al proceso de clasificación y contenerización en las oficinas, no es correcta? *nc.*

- A. Desaparecieron los despachos que antes se utilizaban; ahora solo hay que hacer las separaciones de los envíos según la tabla de "Clasificación y Rotulación". ✓
- B. Los envíos de solicitud de voto y voto por correo, de elecciones estatales, se asignan a un despacho SGIE, detallando cada envío. ✓
- C. Todas las oficinas deben utilizar la bandeja más pequeña posible (A, B o C) según el volumen de envíos, incluyendo en ella todos los envíos existentes (normalizados y no normalizados) con la finalidad de optimizar su uso en el transporte.
- D. Todos los envíos de correo IPC circularán en bandejas de tipo A, siempre cerradas con tapa. ✓

8.- ¿Cuál o cuáles son las plataformas de venta de entradas con las que trabaja la red de oficinas de Correos?

- A. "Impronta" y "Entradas a tu alcance".
- B. "Impronta" y "Ticket master".
- C. "Ticket master" y "Entradas a tu alcance".
- D. Sólo "Ticket master".

9.- Según el Sistema de Gestión de Calidad de la Red de Oficinas, ¿qué debe realizar el empleado de atención al cliente con respecto al objetivo de admisión digitalizada con firma en tableta?

- A. Entregar el impreso M11I al cliente para su cumplimentación.
- B. Priorizar la admisión con firma digitalizada.
- C. Control y seguimiento de los resultados.
- D. Entregar el impreso M11A al cliente para su cumplimentación.

10.- Indique cuál de las siguientes afirmaciones, relativas al servicio de Reenvío Postal, es correcta:

- A. Se trata de un servicio de ámbito exclusivamente nacional. *no*
- B. Los plazos por los que se puede contratar este servicio son de 1, 6 y 12 meses. *no*
- C. El canal de ventas de este servicio es exclusivamente la Red de Oficinas.
- D. La solicitud del servicio puede estar firmada por un tercero, siempre que cuente con la debida autorización de todos los titulares del contrato.

11.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la Tarjeta Correos Prepago no es correcta?

- A. La Tarjeta Correos Prepago no necesita estar vinculada a una cuenta corriente asociada.
- B. La Tarjeta Correos Prepago se puede obtener al instante en las oficinas de Correos, sin comprobación del historial de deuda del cliente.
- C. Las Tarjetas Correos Prepago que se comercializan en las oficinas de Correos son nominativas.
- D. El cliente que ha comprado una Tarjeta Correos Prepago a través de la web necesita acudir a una oficina de Correos, para que su DNI sea escaneado, antes de poder recargarla.

12.- ¿Qué impreso de suscripción de apartados tiene que rellenar un cliente de oficina que desea contratar un Apartado "Franqueo en Destino"?

- A. Anexo Ia.
- B. Anexo Ib.
- C. Anexo II.
- D. Suscripción de apartados 24/7.

13.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es correcta, en relación con la Carta Certificada Premium?

- A. Peso hasta 100 gr., seguro de 100 €, Prueba de Entrega Electrónica y dimensiones de 162 mm x 229 mm.
- B. Peso hasta 50 gr., seguro de 100 €, Prueba de Entrega Electrónica y dimensiones de 189 mm x 250 mm.
- C. Peso hasta 100 gr., Prueba de Entrega Electrónica, seguro de 100 € y dimensiones de 189 mm x 250 mm.
- D. Peso hasta 100 gr., seguro de 100€, Prueba de Entrega Electrónica y dimensiones de 162 mm x 250 mm.

14.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones, en relación con la admisión de telegramas, no es correcta?

- A. En la admisión de telegramas, actualmente el sistema cuenta las palabras. Cada palabra, grupo de caracteres o expresión que no exceda de 10 caracteres, se computa como una unidad tasable. Cuando una palabra exceda de 10 caracteres, se computa a razón de una unidad tasable por cada 10 caracteres o fracción.
- B. En un telegrama, las indicaciones de servicio se agrupan y se cuentan como una palabra real.
- C. Una vez completada la admisión, no es necesario validar el impreso TG-1.
- D. En el régimen interior solo se cuentan las palabras reales, no existen las palabras dobles y no se computan los caracteres del código postal.

15.- ¿Qué tipo de envío pueden utilizar los clientes adheridos al programa Postlibris?

- A. Paq Estándar oficina elegida.
- B. Paq Estándar oficina de referencia.
- C. Paq Premium oficina elegida.
- D. Paq Premium oficina de referencia.

16.- Como criterio general, el plazo de permanencia en la oficina para los envíos ordinarios (a excepción de Apartados y Archivo) es de:

- A. 15 días hábiles.
- B. 15 días naturales.
- C. 10 días hábiles.
- D. 10 días naturales.

17.- ¿Desde qué herramienta podemos avisar directamente de una operación sospechosa al área de Prevención del Blanqueo de Capitales (APBC) para las operaciones realizadas desde IRIS o SGIE?

- A. Ventana única de PBC.
- B. WUPOS.
- C. Sistema de alerta de PBC (SAPBC).
- D. Herramienta de alerta de PBC (HAPBC).

18.- En relación con la venta del distintivo ambiental de la DGT en las oficinas de Correos, indique cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta:

- A. El cliente deberá aportar el original del Permiso de Circulación del vehículo y el original del Documento de Identificación del titular del vehículo.
- B. En el caso de solicitar el distintivo una persona autorizada, deberá aportar el original del Permiso de Circulación del vehículo, el original del Documento de Identificación del autorizado y una copia del Documento de Identificación del titular del vehículo.
- C. Se realizará la impresión inicial del distintivo y, en caso de fallo en la impresión, la aplicación permitirá realizar una reimpresión en el mismo distintivo, si no se ha deteriorado.
- D. En las oficinas de Correos se podrán solicitar hasta tres distintivos ambientales de la misma matrícula en un periodo de un año.

19.- En el cobro de sanciones de tráfico (DGT), ¿es necesario introducir el documento oficial de identidad (DOI) para identificar al cliente?

- A. No.
- B. Si, el DOI de la persona multada, si no fuera ésta la que realizara el pago.
- C. Si, el DOI de la persona que realiza el pago.
- D. No, solamente el número de expediente.

20.- Indique, de entre las siguientes opciones, aquella que contiene el nombre de un producto actual de la paquetería internacional de Correos.

- A. Paq Today Internacional.
- B. Paquete Internacional Prioritario.
- C. Paq Premium Internacional.
- D. Paq Standard Light.

21.- ¿Qué diferentes grados de clasificación existen en la admisión de albaranes de pago con contrato en una oficina?

- A. G1, G2, G3, G4.
- B. G0, G1, G2.
- C. G1, G2, G3.
- D. G0, G1, G2, G3.

22.- De entre las siguientes opciones ¿cuál no es un producto actual de la línea económica de Correos?:

- A. Cecogramas.
- B. Publicorreo.
- C. Publicaciones periódicas.
- D. Impresos.

23.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones relativas a las facturas correctivas no es correcta?

- A. Se accede a la funcionalidad desde: IRIS / Llamadas externas / Sistema de Gestión de Tarjetas del Cliente.
- B. Con esta funcionalidad, un cliente puede solicitar la modificación de los datos de una factura con la excepción del NIF/CIF. ✓
- C. Toda modificación conlleva la generación de dos facturas: la nota de abono y factura correctiva; ambas se entregarán al cliente que solicitó la modificación. ✓
- D. Cuando no se puedan realizar las modificaciones o rectificaciones en el Sistema de Gestión de Tarjetas del Cliente se solicitarán dichas rectificaciones o modificaciones al Área de Facturación.

24.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones, relativas a la venta de los Paq 10, 14 y 24, es correcta?

- A. Los Paq 10, 14 y 24 disponen de los siguientes servicios adicionales: reembolso con abono en cuenta corriente, valor asegurado y entrega en sábado.
- B. El Paq 14 es el único de los tres que permite el servicio adicional de entrega en sábado; y el Paq 24 es el único que puede admitirse con destino Portugal. ✓
- C. Los Paq 10, 14 y 24 pueden admitirse con destino a Lista de Correos, a un Apartado de Correos y a Centros Penitenciarios. ✓
- D. Los Paq 10, 14 y 24 pueden admitirse con destino España y Portugal, a Centros Penitenciarios y a un Apartado de Correos, no pudiendo admitirse como destino Lista de Correos.

25.- En relación con los envíos pregrabados, complete la siguiente afirmación: "Al admitir en IRIS envíos pregrabados, el sistema los ordena por...":

- A. Apellido.
- B. Código postal.
- C. Nombre.
- D. Orden de grabación.

26.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones relativas al proceso de Atención al Cliente no es correcta?

- A. En caso de desvío de una llamada, se da al cliente el nombre del compañero o del servicio con el que se le va a poner en comunicación. Se transmite al compañero el nombre del cliente y el motivo de su llamada.
- B. Si la llamada se recibe mientras se atiende a un cliente hay que pedir disculpas al cliente que estamos atendiendo. Se identifica al interlocutor que está al teléfono y su demanda y se establece con el interlocutor el compromiso de devolver la llamada.
- C. El teléfono se debe atender sin demora. Al contestar, hay que identificar la oficina correspondiente.
- D. Si la llamada se recibe mientras se atiende a un cliente, en primer lugar se identifica al interlocutor que está al teléfono y su demanda y, se establece con él el compromiso de devolverle la llamada.

27.- Indique, de las siguientes opciones, la respuesta correcta en relación con la operativa de los vales de la tarjeta Más Cerca:

- A. Siempre que se haya identificado al cliente con su tarjeta Más Cerca, en la zona superior de la pantalla, junto a la leyenda "Promociones", figura un campo activo donde hay que teclear el código V001.
- B. Siempre que se haya identificado al cliente con su tarjeta Más Cerca, en la zona superior de la pantalla, junto a la leyenda "Promociones", se debe activar la casilla "Promociones" que activará una ventana emergente donde hay que teclear el código V001.
- C. Siempre que se haya identificado al cliente con su tarjeta Más Cerca, en la zona inferior de la pantalla, junto a la leyenda "Cod. Prom. Vale Dto.", figura un campo activo donde hay que teclear el código V001.
- D. Siempre que se haya identificado al cliente con su tarjeta Más Cerca, el descuento se aplicará directamente en el total de la bolsa.

28.- De entre las indicadas a continuación ¿qué función realiza un "embajador" dentro una oficina de Correos?

- A. Mantener informado al Jefe de Sector sobre los problemas que tiene la oficina.
- B. Supervisar la imagen de la oficina.
- C. Trabajar en back office o trastienda.
- D. Suplir al personal de ventanilla en los permisos y descansos.

29.- Complete la siguiente afirmación: "El procedimiento operativo sobre el cobro de recibos con aviso de pago y las sanciones de tráfico, establece que el código de barras del documento de pago presentado por el cliente debe de ser introducido en la aplicación..."

- A. Siempre mediante lectura del código con la pistola lectora del puesto.
- B. Indistintamente mediante lectura del código con la pistola láser del puesto o a mano, tecleando los dígitos del código.
- C. Preferentemente mediante lectura del código con la pistola lectora, pero se permite la introducción de datos de forma manual.
- D. Siempre mediante lectura del código con la pistola del puesto, salvo que ésta estuviera fuera de servicio, en cuyo caso se podrían introducir los datos de forma manual.

30.- ¿Cuál es la nueva herramienta para el envío de dinero que ha sustituido a la de Giro Electrónico?

- A. SEDI.
- B. SEPI.
- C. SEIC.
- D. SIE.

31.- Si el destinatario de un envío postal que ha sido avisado quiere recogerlo personalmente en la oficina, ¿qué documento no es válido para verificar su identidad?:

- A. El Documento Nacional de Identidad (DNI).
- B. El Carnet de conducir.
- C. Un Documento de Identificación válido en el país del destinatario que incorpore la fotografía de su titular.
- D. La Denuncia Policial por robo de la documentación de identidad original.

32.- Indique, de las siguientes características, cuál no es correcta en relación al Paq Bicicleta:

- A. Posibilidad de permanencia en lista 15 días, 20, 30 o 45 días.
- B. Ámbito de destino nacional e internacional (Europa, países EPG).
- C. Se puede enviar el Paq Bicicleta a la oficina de Correos de la localidad donde se vaya a comenzar el "Camino de Santiago".
- D. Todos los envíos de Paq Bicicleta procedentes de Canarias, Ceuta y Melilla a la península, así como los envíos admitidos en Santiago de Compostela con esos destinos, pueden estar sujetos a trámites de importación.

33.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre las funciones de los empleados de oficinas en materia de blanqueo de capitales no es correcta?

- A. Identificar y comprobar mediante documentos fehacientes la identidad del cliente en las operaciones de giro nacional o internacional, solamente cuando el importe exceda de 100 €.
- B. Identificar cualquier operación que dé lugar a sospechas o indicios de posible vinculación con el blanqueo de capitales, comunicándolo a la mayor brevedad al responsable de la oficina.
- C. Recibir los cursos de formación establecidos sobre prevención del blanqueo de capitales, así como conocer y poner en marcha los procedimientos para prevenir el blanqueo de capitales.
- D. Mantener el deber de confidencialidad con respecto a todas las operaciones o clientes que hayan sido considerados como sospechosos de blanqueo de capitales.

34.- ¿Qué es "CorreosLabs"?

- A. Aplicación desarrollada para Smartphone que facilita el diseño de postales a partir de una fotografía hecha en el momento o cualquier otra imagen de la galería del dispositivo.
- B. La nueva plataforma que permite a PYMES, autónomos y emprendedores crear una tienda online en cinco minutos y sin conocimientos de programación.
- C. Es la empresa responsable de la gestión de la red de telecomunicaciones de Correos, la provisión de servicios tecnológicos y la comercialización de la capacidad excedentaria de las infraestructuras de telecomunicación.
- D. Centro de innovación y emprendimiento, espacio que servirá como plataforma para desarrollar proyectos empresariales nacidos del trabajo conjunto entre el emprendimiento externo e interno de Correos.

35.- Indique la forma correcta de proceder cuando un cliente acuda a la oficina con la intención de cobrar un boleto premiado de la ONCE:

- A. Para comprobar si un RASCA de la ONCE está premiado, se lee el código que el cliente ha de rascar en el anverso, ángulo inferior derecho.
- B. Se podrán pagar premios en metálico de 1.400 €.
- C. Solo para el pago de premios superiores a 3.005 € solicitamos autorización.
- D. Si al leer el código de barras del cupón la pistola no lo lee, introduciremos manualmente el número.

36.- ¿Cómo no se debe proceder en el caso de que se produzca un fallo en el sistema informático que impida la grabación directa de una reclamación?

- A. En el formulario que ha cumplimentado el cliente se asigna el número de orden, que tiene la siguiente estructura: $\text{codired} + \text{aaddmm} + X$, siendo X el secuencial de ese día.
- B. Cuando se restablezca el sistema, se tramita el alta en Reclamaciones Intranet con todos los datos, siendo fundamental que en el campo "2ª Referencia" figure el número dado al formulario que rellenó el cliente.
- C. La oficina debe disponer siempre de formularios impresos por si la aplicación está temporalmente fuera de servicio.
- D. En el formulario que ha cumplimentado el cliente se asigna el número de orden, que tiene la siguiente estructura: $\text{codired} + \text{ddmmaa} + X$, siendo X el secuencial de ese día.

37.- Un empleado de la red de oficinas, ¿desde qué aplicación puede tramitar los documentos que ciudadanos y empresas presenten en papel para enviarlos electrónicamente a las Administraciones Públicas?

- A. ORBE.
- B. MINAP.
- C. ORVE.
- D. MINNAP.

38.- ¿Cuál es el plazo máximo que tiene un cliente para realizar la devolución de un artículo vendido en oficinas, a excepción de libros, siempre y cuando presente el ticket de compra?

- A. 7 días naturales
- B. 10 días naturales.
- C. 15 días naturales.
- D. 30 días naturales.

39.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones, en relación a las certificaciones sobre envíos realizados que los clientes pueden solicitar, es correcta?

- A. Se pueden admitir solicitudes de certificaciones de cualquier envío que circule por nuestra red ya que en todo momento tenemos la constancia de su admisión y entrega.
- B. Cuando un burofax haya sido impuesto por el cliente a través de la oficina virtual, será el cliente quien deba solicitar la certificación desde la oficina virtual.
- C. A y B son correctas.
- D. Ninguna de las anteriores respuestas es correcta.

40.- ¿Cómo debe realizarse la contenerización de envíos que han sido cancelados en la oficina con un matasellos filatélico?

- A. Se contenerizan en las bandejas de buzones, normalizado o no normalizado, según corresponda.
- B. Se contenerizan en las bandejas de envíos sin cancelar, normalizado, no normalizado o gordo, según corresponda.
- C. Se contenerizan en las bandejas de envíos registrados para asegurar que no sean objeto de nuevo matasellado en procesos automatizados.
- D. Se contenerizan en las bandejas de normalizado o no normalizado, según corresponda a cada zona. Nunca se incluirán en la bandeja de buzones, porque esta bandeja se lleva siempre a cancelación automática, con lo que se produciría el doble matasellado.