

A_ATC

INGRESO PERSONAL LABORAL FIJO
GRUPO PROFESIONAL IV
(Convocatoria de 26 de junio de 2018)



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

PRUEBA ATENCIÓN CLIENTE
CUESTIONARIO A

- Indique en la **Hoja de Respuesta** 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 **CUARENTA** preguntas. 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 **TREINTA Y CINCO 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

- 1.- **¿Cuáles son los plazos, mínimo y máximo, de contratación de un buzón de vacaciones?**
- A. Mínimo 1 semana, máximo 14 semanas.
 - B. Mínimo 1 semana, no existe límite máximo.
 - C. Mínimo 1 mes, máximo 12 meses.
 - D. Mínimo 1 mes, máximo 6 meses.
- 2.- **¿Qué impreso debe rellenar un cliente para poder imponer un Burofax?**
- A. M-11A.
 - B. El cliente no rellena ningún impreso.
 - C. CN07.
 - D. BU7A.
- 3.- **¿Qué valor añadido puede llevar el sobre de carta certificada premium?**
- A. Prueba de entrega física (PEF).
 - B. Prueba de entrega electrónica (PEE).
 - C. e-AR.
 - D. Entrega exclusiva al destinatario (EED).
- 4.- **¿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.
- 5.- **Si un organismo público solicita la suscripción de un apartado postal, ¿qué documentación adicional debe aportar?**
- A. El nombramiento en el cargo de la persona que la firma.
 - B. La norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.
 - C. Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.
 - D. Todas las anteriores.
- 6.- **¿Cuál de las siguientes afirmaciones, en relación a las solicitudes de certificaciones 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.
- 7.- **Si un código de envío finaliza con letras "VIN", ¿de qué tipo envío se trata?**
- A. Telegrama.
 - B. Cecograma.
 - C. Valor filatélico.
 - D. Orden de envío de dinero.

- 8.- ¿Qué tipología de envíos son obligatorios de asignar a un despacho de SGIE, tras su admisión en oficinas?
- A. Solicitudes de voto y votos por correo de elecciones estatales.
 - B. Envíos con valor declarado.
 - C. Envíos contrarreembolso.
 - D. A y B son correctas.
- 9.- ¿Desde qué aplicación se imprime la copia certificada de un burofax premium, solicitada por IRIS, con posterioridad a la admisión?
- A. IRIS.
 - B. SGIE.
 - C. SIT.
 - D. MERCURIO.
- 10.- ¿Qué requisitos debe reunir un cheque para poder realizar su ingreso en Banco Mediolanum a través de la red de oficinas de Correos?
- A. Cheque nominativo, importe en euros, para ingreso en cuenta corriente, barrado y firmado en el reverso.
 - B. Cheque al portador, importe en euros, para ingreso en cuenta corriente, barrado y firmado en el anverso.
 - C. Cheque nominativo, importe en euros, para ingreso en cuenta corriente, barrado y firmado en el anverso.
 - D. Cheque al portador, importe en euros, para ingreso en cuenta corriente, barrado y firmado en el reverso.
- 11.- El cliente puede presentar en las oficinas de Correos reclamaciones a través del formulario oficial de la Comunidad Autónoma, o del organismo que corresponda según la ubicación geográfica de la oficina. Este formulario contiene tres copias, ¿cuántas copias se debe quedar la oficina tras su tramitación por el sistema?
- A. Ninguna.
 - B. Tres.
 - C. Dos.
 - D. Una.
- 12.- ¿Qué documentación deberá incorporar un particular en la admisión de un Paq Light con destino a Estados Unidos, cuyo valor de la mercancía asciende a 371,60 euros?
- A. Deberá incorporarse el CN22 cumplimentado y firmado por el cliente.
 - B. Deberá incorporarse un ejemplar del CN23 que se imprimirá por duplicado y que el cliente debe firmar.
 - C. No será necesario incorporar ninguna documentación, la etiqueta del Paq Light lleva incorporado el CN22.
 - D. Deberá incorporarse un ejemplar del CGG2 que se imprimirá por duplicado y que el cliente ha de firmar.
- 13.- Tras cobrar la venta de una tarjeta "Gift Card", ¿cuántos tickets genera la balanza?
- A. Un único ticket que, además de servir de factura simplificada, lleva impreso el código de activación de la tarjeta.
 - B. Siempre dos tickets, el primero es la factura simplificada de la operación y el segundo el ticket de activación de la tarjeta.
 - C. Un único ticket con la factura simplificada, como ocurre con el resto de productos a la venta en oficinas.
 - D. Depende del tipo de tarjeta Gift Card y de si necesita o no ticket de activación.

- 14.- Para el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea, el empleado de oficina está obligado a comprobar que el embalaje es resistente, construido en un material adecuado y está adaptado a la forma y naturaleza del contenido; en caso de duda, ¿dónde se pueden comprobar las condiciones generales relativas a los embalajes?
- A. En Conecta >> procesos de oficinas >> embalajes.
 - B. En el BOE número 71 del 24/03/2014.
 - C. En el manual de sobres y embalajes para mercancías peligrosas.
 - D. En el folleto de mercancías peligrosas.
- 15.- ¿Qué tratamiento llevan los envíos de Publicorreo normalizado franqueado con sello, depositados en oficina?
- A. Deben cursarse sin matasellar en la bandeja de buzones.
 - B. Deberán matasellarse en la oficina e incluirse en la bandeja de normalizado; nunca se incluirán en la bandeja de buzones.
 - C. Deben cursarse sin matasellar en la bandeja de envíos sin cancelar.
 - D. Deberán incluirse en la bandeja de normalizado, sin matasellar; nunca se incluirán en la bandeja de buzones.
- 16.- 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.
- 17.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre admisión de los Paq 10, 14 y 24 es correcta?
- A. Los Paq 10, Paq 14 y Paq 24 nunca podrán ser admitidos con destino a un apartado postal, al tratarse de productos de máxima urgencia y se perdería la misma al no poderse entregar en mano al destinatario.
 - B. El servicio adicional de valor asegurado de un Paq 14 será como máximo de 6.000 €.
 - C. Los Paq 14 y Paq 24 permiten la entrega en sábado, no así los Paq 10, al no poder garantizarse esta urgencia en todas las poblaciones.
 - D. Ninguna de las afirmaciones anteriores es correcta.
- 18.- Al contratar una carta certificada urgente nacional, ¿Cuál de los siguientes valores añadidos o servicios adicionales no es posible ofrecer?:
- A. Seguro.
 - B. Reembolso.
 - C. Aviso de recibo.
 - D. Prueba de entrega electrónica.
- 19.- ¿Cuántos tipos de distintivos ambientales de la Dirección General de Tráfico vendemos en las oficinas de Correos teniendo en cuenta todas las diferentes tipologías de vehículos y categorías?
- A. 4
 - B. 6
 - C. 8
 - D. 10

- 20.- **¿Cuáles son los importes mínimo y máximo que se pueden enviar a través de un Giro Inmediato en una oficina de Correos?**
- A. Importe máximo: 2.499,00 € / Importe mínimo: 1,00 €.
 - B. Importe máximo: 1.500,00 € / Importe mínimo: 0,10 €.
 - C. Importe máximo: 2.499,00 € / Importe mínimo: 0,10 €.
 - D. Importe máximo: 1.500,00 € / Importe mínimo: 1,00 €.
- 21.- **¿Cuál de las siguientes afirmaciones, relativas a las entregas de envíos con entrega segura y validación de DOI, no es correcta?**
- A. La entrega de estos envíos nunca podrá realizarse a un autorizado.
 - B. Si un mismo cliente se presenta a recoger varios envíos a su nombre, y uno de ellos es de entrega segura y validación de DOI, podrá realizarse por entrega múltiple.
 - C. En el caso de que no sea correcto el DOI del destinatario, el sistema dejará 3 intentos y si el código introducido no está bien se estaciona el envío.
 - D. Si el documento a escanear tiene dos caras, como es el caso del DNI, necesariamente tendrán que escanearse ambas caras, no siendo válido en ningún caso fotocopias del documento.
- 22.- **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.
- 23.- **¿Qué estado no existe, en relación con un telegrama que ha sido admitido por IRIS?**
- A. Publicado.
 - B. Solicitado envío.
 - C. Confirmado.
 - D. Tramitado.
- 24.- **¿Qué oficinas están obligadas a grabar en SIE la estadística del correo ordinario admitido?**
- A. Ninguna.
 - B. Todas las oficinas de la red.
 - C. Solamente las oficinas de Asturias, Ceuta, Melilla e islas menores de Baleares y Canarias.
 - D. Todas las oficinas menos las oficinas de Asturias, Ceuta, Melilla e islas menores de Baleares y Canarias.
- 25.- **Señale, de las siguientes afirmaciones relativas a la tarjeta prepago MasterCard, cuál no es correcta:**
- A. El cliente dispondrá de un período de reflexión de 15 días en el que podrá solicitar la devolución de la tarjeta, procediendo Correos a la devolución al cliente del importe de la venta.
 - B. En efectivo, no es posible realizar una recarga por importe superior a 1.000 €.
 - C. Los clientes podrán recargar su tarjeta en oficina mediante dinero en efectivo o con cargo a una tarjeta de crédito/débito.
 - D. Las tarjetas prepago no podrán venderse a menores de 18 años.

- 26.- ¿Cuál es el objetivo de clientes atendidos en menos de 5 minutos, en las oficinas con gestor de turnos?
- A. 60%
 - B. 65%
 - C. 70%
 - D. 75%
- 27.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta, en relación a la forma en que las cartas certificadas de admisión individualizada deben ir acondicionadas?
- A. Los sobres no pueden ir cerrados con cinta adhesiva ni presentar señales de haber sido abiertos y vueltos a cerrar.
 - B. Los datos de remitente y destinatario no pueden ir escritos a lápiz.
 - C. El envase debe garantizar la integridad del contenido, respetando el peso y dimensiones mínimas y máximas establecidas para cada tipo de producto.
 - D. Es obligatorio consignar el dato del remitente, en todos los casos.
- 28.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones en relación con el programa Postlibris es correcta?
- A. Un cliente titular de la tarjeta Más Cerca, acreditado como Postlibris, se beneficiará de una bonificación del 25% en las tarifas de Libros y Paq Estándar.
 - B. Un cliente titular de la tarjeta Más Cerca se beneficiará de una bonificación del 30% en las tarifas de Libros y Paq Estándar en la modalidad entrega en oficina elegida.
 - C. Un cliente titular de la tarjeta Más Cerca, acreditado como Postlibris, se beneficiará de una bonificación del 30% en las tarifas de Libros y un 25% en la tarifa del Paq Estándar.
 - D. Un cliente titular de la tarjeta Más Cerca, acreditado como Postlibris, se beneficiará de una bonificación del 25% en las tarifas de Libros y un 30% en la tarifa del Paq Estándar en la modalidad entrega en oficina elegida.
- 29.- En relación con el producto Paquete Azul, indique cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta:
- A. El peso máximo real del envío puede llegar hasta los 30 kilogramos.
 - B. Es un servicio que forma parte del Servicio Postal Universal.
 - C. El ámbito de destino posible es el territorio nacional y Andorra.
 - D. Admite los valores añadidos de Aviso de recibo, Reembolso y de Valor Declarado.
- 30.- ¿Qué servicio adicional de entrega, para envío de dinero, no se puede contratar en una oficina?
- A. Entrega a domicilio.
 - B. Envío de SMS al destinatario y al remitente.
 - C. Envío de SMS al destinatario.
 - D. Prueba de entrega física (PEF).
- 31.- ¿Cuántas personas como máximo pueden incluirse en un mismo contrato de suscripción de reenvío postal?
- A. Cuatro.
 - B. Cinco.
 - C. Seis.
 - D. Siete.

- 32.- En un proceso electoral, ¿qué código postal es válido para realizar la admisión de una solicitud de voto por correo?
- A. 28071
 - B. 28070
 - C. 28080
 - D. 28000
- 33.- ¿A dónde se envían los justificantes de admisión y entrega de envío de dinero, generados en las oficinas para su digitalización?
- A. Al CTA de Bilbao.
 - B. Al CAM 3 de Madrid.
 - C. Al CeDiCo.
 - D. Al CLI de Barcelona.
- 34.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones, relacionadas con la operativa descrita para las operaciones en las que el cliente solicite factura, no es correcta?
- A. Cuando el cliente sea extranjero, en el momento de emitir la factura habrá que indicar, en el campo del documento de identificación del cliente (NIF/CIF), el código ISO del país de procedencia del cliente. El código ISO se introducirá antes que el número de identificación.
 - B. El código ISO de Brasil, que se pondrá antes del número de identificación de un cliente que solicita factura, será OT, al igual que el de Japón.
 - C. La oficina, a petición de un cliente, puede emitir facturas recapitulativas de operaciones realizadas en la propia oficina o en otra/s. Estas facturas sólo se pueden solicitar a posteriori, nunca en el momento de la compra.
 - D. La factura recapitulativa se emite a partir de uno o varios tickets de compra, emitidos en días e incluso meses atrás, con una antigüedad máxima de 2 años.
- 35.- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es correcta, en relación al tratamiento de incidencias de reembolso, en el proceso de recepción de un envío en el que el importe informado en SGIE y el impreso en la etiqueta no son coincidentes?
- A. Se debe abrir incidencia al CAU y transcurridos 5 días naturales sin que figure el importe en SGIE se procederá a la devolución al remitente, liquidándolo como "Devuelto al cliente. Sin información".
 - B. Se debe comunicar a la unidad de admisión, por correo electrónico, la divergencia de los importes del reembolso. Transcurrido un plazo de 5 días sin respuesta se procederá a devolver el envío al remitente lo antes posible, liquidándolo en SGIE como "Devuelto al cliente. Sin información".
 - C. En el caso en que sea imposible la identificación de la unidad de admisión o la comunicación con ella, se procederá a devolver el envío al remitente lo antes posible, liquidándolo en SGIE como "Devuelto al cliente. Sin información".
 - D. Se debe abrir incidencia al CAU, y transcurridos 5 días hábiles sin que figure el importe en SGIE se procederá a la devolución al remitente liquidándolo como "Devuelto al cliente. Sin información".
- 36.- ¿Qué campos se pueden rellenar para reenviar un turno a otro puesto a través del gestor de turnos?
- A. Trámite, puesto, tiempo de retraso.
 - B. Prioridad, puesto, hora.
 - C. Trámite, puesto, prioridad.
 - D. Puesto, hora, prioridad.

37.- **¿Cuál de las siguientes afirmaciones, relacionadas con la gestión de vendedores de la ONCE, es correcta?**

- A. El vendedor puede, tanto efectuar la liquidación económica, como retirar el paquete con los cupones semanales, cualquier día de la semana.
- B. La entrega de los paquetes necesariamente tendrá que realizarse al vendedor, siendo una operativa que no permite autorización a terceros.
- C. Para la realización de la operativa completa (liquidación económica y recogida de paquetes) los vendedores solo podrán acudir a la oficina de Correos a la que estén asignados. No obstante, los vendedores podrán acudir a cualquier oficina dentro de su Dirección Territorial, cuando la operativa a realizar sea únicamente la liquidación económica.
- D. Cualquier vendedor asignado a la oficina, puede necesitar devolver determinados productos o mercancías (boletos no vendidos, sobres valija, etc.) a través de las oficinas de Correos a sus respectivas delegaciones, siendo imprescindible que esté asignado a la oficina donde realiza la devolución.

38.- **¿Qué debe hacer un empleado de oficinas cuando un cliente manifieste un supuesto caso de fraude antes de la entrega de un envío en una oficina?**

- A. Realizar la entrega por el sistema.
- B. Realizar la entrega por fuera del sistema.
- C. Suspender la entrega.
- D. Llamar a la policía.

39.- **En aplicación del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), indique en qué admisiones será necesario hacer entrega al cliente del "Anexo de Admisión":**

- A. Admisiones de cartas certificadas de clientes con contrato sin pre-registro.
- B. Admisiones unitarias en oficina y admisiones múltiples de clientes sin contrato "Pago en oficinas".
- C. Admisiones unitarias por rurales y oficinas auxiliares.
- D. Admisiones con datos pregrabados / formulario online.

40.- **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.