

EXAMEN PERSONAL LABORAL FIJO – PRUEBA COMÚN

1. ¿Es posible comprar online un producto de Correos?
 - a) No, solamente se pueden comprar los productos en oficinas de Correos.
 - b) Sí, la solución para comprar online los productos de Correos es Comandia.
 - c) No es posible comprar sellos online, solamente se pueden comprar sobres, cajas y bolsas.
 - d) Sí, se pueden comprar productos de Correos y de terceros en la tienda online de Correos.

2. ¿Cuál es el ámbito de destino del Paq Premium nacional?
 - a) España, Andorra y Portugal peninsular.
 - b) España y Portugal peninsular.
 - c) España y Andorra.
 - d) España, Andorra y Portugal.

3. De entre las siguientes afirmaciones, relativas a la carta urgente nacional, indique cuál de ellas no es correcta:
 - a) El plazo de entrega de estos envíos es de 24 horas (si se depositan antes de las 16.00 horas, con origen y destino a grandes poblaciones).
 - b) El peso máximo son 2 kilos y las medidas máximas 23.5 x 12 cm.
 - c) Se puede consultar la información sobre la entrega en el localizador de envíos de la web.
 - d) Se entrega en el buzón del destinatario.

4. 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) Buropax.
 - c) Paq Premium.
 - d) Carta certificada urgente.

5. En relación con los servicios postales, indique cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
 - a) Los servicios postales tienen la consideración de servicios de interés económico general.
 - b) Los servicios incluidos en el servicio postal universal encomendados al operador designado por el Estado para su prestación están sometidos a obligaciones de servicio público.
 - c) El servicio de giro es un servicio complementario a los servicios postales, que tiene la consideración de servicio financiero de interés económico general.
 - d) El gobierno está habilitado para, en determinados supuestos y para fines específicos, imponer a los operadores privados que presten servicios postales no universales obligaciones de servicio público.

6. Un cliente necesita normalizar las direcciones de la base de datos que usa para sus campañas, ¿qué producto le debemos ofrecer para dar respuesta a esta necesidad?
 - a) Correos Data.
 - b) Base de datos de Códigos Postales.
 - c) Correos Target.
 - d) Correos Add.

7. ¿Correos dispone de algún servicio que permita a las empresas la creación de sus propias páginas web?
 - a) Sí, el servicio se llama 'Correos Web'.
 - b) Sí, el servicio se llama 'Web Total'.
 - c) Sí, el servicio se llama Comandía 'Crea tu Web'.
 - d) No, Correos no dispone de este servicio.

8. De entre los siguientes servicios, ¿cuál puede prestarse en una Oficina Auxiliar de Correos?
 - a) Giro urgente.
 - b) Admisión del Paq Light internacional.
 - c) Western Union.
 - d) Cobro de recibos.

9. Indique cuál de los siguientes productos de Correos Directo solo puede comercializarse para cliente con contrato:
 - a) Publicorreo Estándar.
 - b) Publicorreo Premium y Publi-City.
 - c) Publicorreo Óptimo.
 - d) Publi-City es el único que puede comercializarse para cliente con contrato.

10. ¿Cómo se llama la herramienta que permite a los clientes registrar los albaranes en la web de Correos de modo online?
 - a) GANES.
 - b) SICER.
 - c) ADO.
 - d) GECO.

11. La prestación del servicio postal universal por el operador designado por el Estado requiere el cumplimiento de unos plazos medios de expedición en el ámbito nacional que, respecto de las cartas y tarjetas postales, se concretan en... (señale la respuesta correcta):
 - a) Un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 92% de estos envíos. este cumplimiento deberá alcanzar el 99% de los envíos en el plazo D+5.
 - b) Un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 93% de estos envíos. este cumplimiento deberá alcanzar el 99% de los envíos en el plazo D+5.
 - c) Un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 90% de estos envíos. este cumplimiento deberá alcanzar el 98% de los envíos en el plazo D+5.
 - d) Un plazo de D+3, que deberá cumplirse para el 93% de estos envíos. este cumplimiento deberá alcanzar el 98% de los envíos en el plazo D+5.

12. En relación con el servicio internacional, ¿cuál de las siguientes mercancías podríamos admitir siempre que cumpliera determinadas restricciones?
- Pinturas al óleo.
 - Batería de metal litio.
 - Perfume inflamable.
 - Productos magnetizados.
13. ¿Dispone Correos de algún servicio que permita digitalizar los documentos en papel que presente un ciudadano en las oficinas y enviarlo electrónicamente a las Administraciones Públicas de nuestro país?
- Sí, el servicio se llama Correo Certificado Administrativo.
 - Sí, el servicio se llama ORVE.
 - Sí, el servicio se llama Carta Digital.
 - No, correos no dispone de este servicio.
14. Señale qué empresas están obligadas a elaborar y aplicar un plan de igualdad:
- Las de más de 250 personas en plantilla.
 - Las de más de 300 personas en plantilla.
 - Las de más de 350 personas en plantilla.
 - Las de más de 150 personas en plantilla.
15. Un cliente se presenta con un envío de 1.100 grs., que quiere enviar a otra población en la península, ¿cuál de los siguientes productos no le ofreceríamos?:
- Carta certificada.
 - Carta ordinaria.
 - Carta urgente.
 - Carta certificada urgente.
16. ¿Cuál es la fórmula con la que se calcula el peso volumétrico de un paquete?:
- Largo x alto x ancho expresado en cm / 1.000.
 - Largo x alto x ancho expresado en cm / 2.000.
 - Largo x alto x ancho expresado en cm / 6.000.
 - Largo x alto x ancho expresado en cm / 8.000.
17. Según la Ley 43/2010, el órgano que tiene atribuidas las funciones consultivas del Gobierno en materia postal se denomina:
- Consejo Superior Postal.
 - Consejo Asesor Postal.
 - Comisión Nacional Postal.
 - Comisión delegada del gobierno para asuntos postales.

18. En una operación realizada por Correos, ¿qué significa CSV?
- Es el Código de Seguimiento del Valor, para el seguimiento en la web de los valores declarados.
 - Es el Código Seguro de Verificación, que permite cotejar los documentos generados por Correos.
 - Es el Código de Seguimiento y Validación, para operar con la Gestión de Estacionados.
 - Es el Código de Seguridad de la Oficina Virtual para acceder a ella.
19. El servicio de 'Carta Digital' se puede contratar en... (señale la respuesta correcta):
- Cualquier oficina de Correos.
 - La aplicación de Correos Info.
 - En la Oficina Virtual de Correos.
 - Correos no dispone de ningún servicio de Carta Digital.
20. ¿Desde la Web de Correos se puede mandar un burofax online?
- Sí, pero es un servicio solo para particulares.
 - Sí, tanto particulares como empresas.
 - Sí, pero obligatoriamente hay que pasar por una oficina a pagar.
 - No.
21. Para que un envío que va a circular por Correos tenga la consideración de Libro, ha de estar remitido por una empresa editorial, distribuidora o centro de enseñanza por correspondencia autorizado y además... (señale la opción correcta):
- El peso máximo por envío no puede superar los 2 kg.
 - El remitente siempre tiene que ser titular de una tarjeta Postlibris.
 - Siempre tiene que circular como certificado.
 - El remitente tiene que presentar un número mínimo de 50 envíos por remesa.
22. En el ámbito rural existe la posibilidad de que el repartidor realice la admisión de envíos al mismo tiempo que efectúa el reparto... (indique la respuesta correcta):
- Sólo en poblaciones no atendidas por oficina de Correos.
 - Siempre que se trate de un servicio rural a jornada completa.
 - Sólo si los envíos revisten el carácter de urgente.
 - En ningún supuesto.
23. El presidente del Consejo de Administración de Correos... (señale la respuesta correcta):
- Es también presidente del Consejo Asesor Postal.
 - Es nombrado por acuerdo del Consejo de Ministros, previo informe favorable de la SEPI.
 - Es el Presidente Ejecutivo de Correos.
 - Tiene atribuida la condición de Consejero Dominical.
24. ¿Qué sistema utilizaremos para enviarle el retorno de información a un gran cliente?
- SICER.
 - GECO.
 - IRIS.
 - MERCURIO.

25. ¿Cuál es la aplicación móvil oficial de Correos en la que los clientes pueden conocer el estado de cualquier envío registrado?
- Mi Postal.
 - Correos Prepago.
 - CityPaq.
 - Correos Info.
26. Correos dispone de una Oficina Virtual en la que se puede... (señale la respuesta correcta):
- Enviar un burofax.
 - Enviar cartas y tarjetas postales.
 - Comprar sellos personalizados.
 - Todas las respuestas anteriores son correctas.
27. En relación con el Franqueo en Destino nacional indique, de entre las siguientes afirmaciones, cuál es la incorrecta:
- Es un servicio que permite a los clientes de Correos recibir contestaciones de sus clientes sin coste alguno para estos últimos.
 - El peso máximo de los envíos nacionales con Franqueo en Destino nacional es de 500 grs.
 - Los envíos con Franqueo en Destino pueden depositarse, para su curso por vía postal, en cualquier buzón de Correos.
 - 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.
28. La atención comercial da respuesta a:
- Proporcionar una gestión ágil y no hacer esperar a los clientes.
 - Resolver la gestión que el cliente ha venido a realizar.
 - Interesarse por la situación económica del cliente para ofrecerle solamente los productos o servicios que pueda pagar.
 - Identificar las necesidades del cliente para aportar una solución integral.
29. Según establece la normativa postal, para la prestación del servicio de envíos de publicidad directa con dirección, bajo modalidad distinta de carta, tarjeta o paquete postal, es requisito necesario... (indique la respuesta correcta).
- La obtención de una autorización administrativa singular expedida por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
 - La presentación de una declaración responsable ante la Subdirección General de Régimen Postal del Ministerio de Fomento.
 - La concesión por el Ministerio de Fomento de una licencia de operador nacional o regional de servicios postales no universales.
 - Ninguna de las anteriores respuestas es correcta.

30. El Código General de Conducta de Correos prohíbe la realización de cualquier práctica que pudiera conllevar la aceptación y ofrecimiento de ventajas o incentivos de carácter ilícito a los fines de influir en la toma de decisiones. A tal fin determina que cuando tuvieran que realizarse pagos al contado se debe intentar efectuarlo de alguna otra manera distinta al pago en metálico y en el caso de que fuera imposible el pago por otro medio determina que tales pagos nunca pueden superar la cantidad de:
- a) 2.000 euros.
 - b) 2.500 euros.
 - c) 3.000 euros.
 - d) 6.000 euros.
31. ¿Dispone Correos de una tienda en Tmall Global?
- a) Sí, Correos dispone de una tienda online en Tmall Global, para facilitar a los comerciantes españoles vender sus productos en China.
 - b) No, Correos solo facilita a los comerciantes crear su propia tienda en Tmall Global.
 - c) No, Correos no tiene tienda, solo hace los envíos.
 - d) No.
32. ¿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.
33. El número mínimo de ejemplares que se deben presentar cuando se trata de publicaciones periódicas es de... (señale la respuesta correcta):
- a) 50 ejemplares.
 - b) 100 ejemplares.
 - c) 250 ejemplares.
 - d) 500 ejemplares.
34. Los dos pilares sobre los que Correos construye la experiencia del cliente son:
- a) Competitivo y Ágil.
 - b) Conveniente y Conectado.
 - c) Ágil y Flexible.
 - d) Competitivo y Eficiente.

35. La vigente norma con rango de ley que regula los servicios postales con el fin de garantizar la prestación del servicio postal universal, de satisfacer las necesidades de comunicación postal y de asegurar la libre competencia en el sector, se denomina... (indique la respuesta correcta):
- Ley 14/2000, de 14 de junio, de reorganización de los servicios de Correos y Telégrafos.
 - Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales.
 - Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
 - Ley 23/2007, de 8 de octubre, de plena realización del mercado interior de servicios postales.
36. Entre las medidas de conciliación adoptadas por Correos para favorecer la conciliación familiar, personal y profesional, no se encuentra la relativa a... (señale la respuesta correcta):
- La excedencia por cuidados de familiares, de tres años en lugar de dos.
 - El incremento de la reducción de jornada por lactancia, de nueve a doce meses y de su disfrute de media hora a una hora.
 - La excedencia voluntaria por interés particular, con el límite máximo de tres años en lugar de dos.
 - El permiso no retribuido de un mes por fallecimiento de cónyuge o hijos.
37. Desde Comandía Tienda online, ¿se pueden gestionar los pedidos con la logística de Correos integrada?
- Sí, tanto nacional como internacional.
 - Sí, pero solo en ámbito nacional.
 - Sí, pero solo en ámbito internacional.
 - No, no se pueden gestionar los pedidos con la logística de Correos.
38. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta con respecto al Paquete Light Internacional?
- Sólo se puede enviar a un número limitado de países.
 - Se pueden enviar tanto documentos como mercancías.
 - El envío se entrega bajo firma.
 - Es un producto con seguimiento informatizado.
39. Un cliente que acaba de imponer una carta certificada a Japón, nos pregunta cuál es la indemnización en caso de pérdida o extravío de ese envío. Nuestra respuesta debe ser:
- 30 DEG.
 - 30 € más la tarifa abonada por el envío.
 - 30 €.
 - 30 DEG más la tarifa abonada por el envío.
40. ¿Cuál es el número mínimo de envíos Publiccorreo Premium que podemos admitir por remesa?
- 150 envíos.
 - 25 envíos.
 - 100 envíos.
 - 50 envíos.

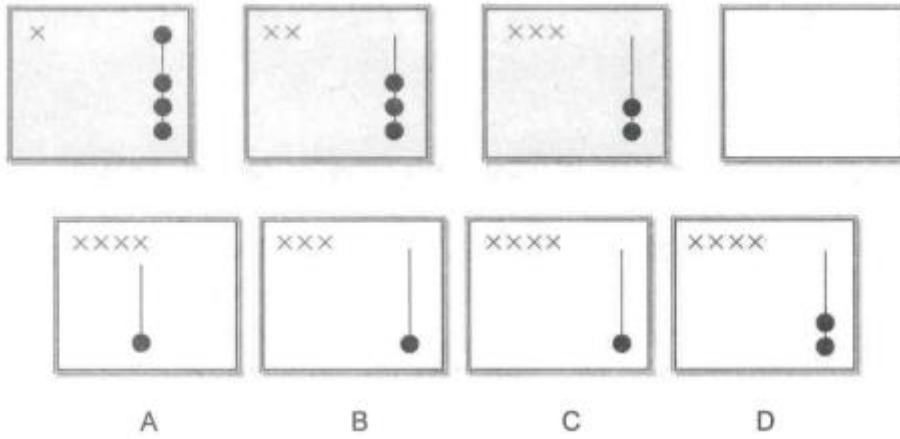
41. En relación con el Portal de Transparencia de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, indique la respuesta incorrecta:
- Ofrece a los interesados información sobre la actividad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos.
 - Incluye datos, entre otros, de gestión económica y financiera, resultados de calidad del servicio e información corporativa y organizativa.
 - La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, al depender regulatoriamente del Ministerio de Fomento, no está obligada a tener un Portal de Transparencia.
 - Pone a disposición de sus clientes diferentes canales de acceso, a través de los cuales pueden realizar su solicitud de información pública en los términos previstos en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
42. ¿Cuál es la compañía especializada en la gestión integral de las comunicaciones masivas de las empresas cuya oferta comprende la consultoría y el diseño de documentos físicos y electrónicos, la composición, la impresión, el ensobrado automático, así como la manipulación y la clasificación de envíos masivos?
- Comandia.
 - Correos Telecom.
 - Correos Express.
 - Nexea.
43. En relación con el equipo de Auditoría de Seguridad de la Información del Grupo Correos, indique cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:
- Permite evaluar el nivel de implantación de la política de Seguridad de la Información del Grupo Correos.
 - En correos no existe un equipo de Auditoría de Seguridad de la Información.
 - El equipo de Auditoría de Seguridad de la Información de Correos depende directamente de la Agencia Española de protección de Datos.
 - El servicio de Auditoría de Seguridad de la información va dirigido a Jefaturas a nivel de Distrito.
44. ¿Qué es 'Mi Postal'?
- Un servicio que permite el envío de postales desde cualquier ordenador.
 - Un servicio que sólo puedo adquirir en Oficinas y tiendas de Correos.
 - Una aplicación móvil con la que puedes enviar postales personalizadas.
 - Una aplicación móvil con la que puedes imprimir postales desde tu propio Smartphone.
45. Un cliente particular quiere remitir un envío con el que le garanticemos, sin necesidad de contratar ningún servicio adicional o valor añadido, dos intentos de entrega en el domicilio del destinatario, ¿cuál sería el producto que le recomendaríamos?
- Carta certificada.
 - Notificación.
 - Carta Urgente.
 - Paq Premium.

46. ¿Cuál de los siguientes productos de paquetería internacional no admite, como valor añadido, ningún tipo de seguro?
- Paq Estándar internacional.
 - Paq Premium internacional.
 - Paq Light internacional.
 - Paquete Internacional Económico.
47. En la web de Correos, ¿se puede hacer el seguimiento de un paquete?
- Sí, se puede ver todo el detalle del envío.
 - Sí, pero solo te da el último estado.
 - Sí, se puede ver todo el detalle del envío, pero solo de los paquetes remitidos por Amazon.
 - No se puede hacer el seguimiento de un paquete.
48. ¿Qué destinos son susceptibles de necesitar DUA de exportación desde Península y Baleares?
- Solo los destinados a países no miembros de la Unión Europea.
 - Solo los destinados a Canarias.
 - Solo los destinados a Ceuta, Melilla y Andorra.
 - Solo los destinados a Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y países no miembros de la Unión Europea.
49. ¿Qué métodos de entrega de paquetería ofrece Correos a sus clientes en la actualidad?
- Entrega en domicilio.
 - Entrega en oficina.
 - Entrega en CityPaq.
 - Todas las respuestas anteriores son correctas.
50. ¿Cuál de las siguientes respuestas no corresponde a la normativa básica que los empleados de Correos deben conocer en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo?
- Orden EHA/2619/2006, de 28 de julio, por la que se desarrollan determinadas obligaciones de prevención del blanqueo de capitales de los sujetos obligados que realicen actividad de cambio de moneda o gestión de transferencias con el exterior.
 - 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.
 - Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (BOE 29/04/10).
 - Ley 12/2000, de 21 de mayo, de bloqueo de la financiación del terrorismo.

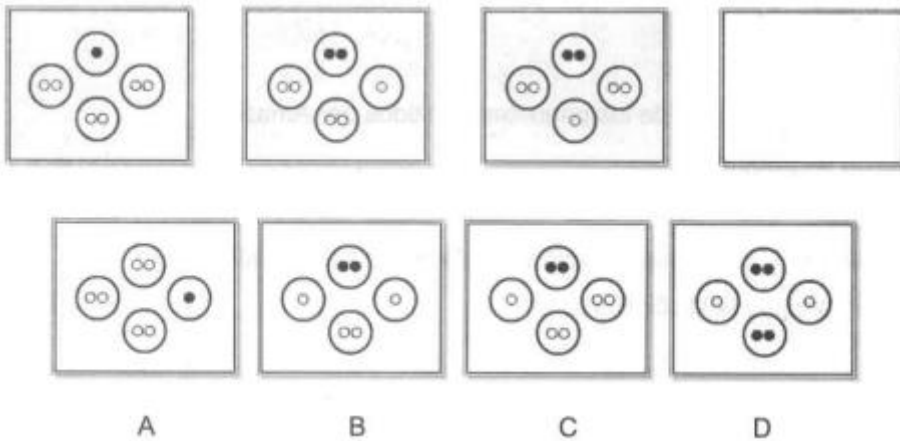
PREGUNTAS PSICOTÉCNICAS

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).

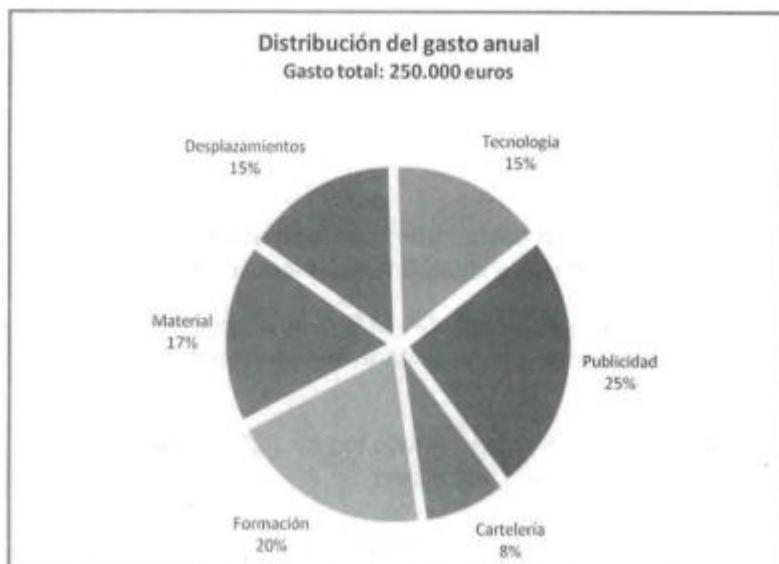
51. Completar la serie:



52. Completar la serie:



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



53. Existe una diferencia del 9%, del gasto total, entre Material y ¿qué otro concepto?:
- Tecnología.
 - Cartelería.
 - Formación.
 - Ninguno.
54. ¿Para qué dos conceptos se gastaron 37.500 euros en cada uno?
- Material y Formación.
 - Publicidad y formación.
 - Material y Desplazamientos.
 - Desplazamientos y Tecnología.
55. ¿Cuánto más se gastó en Publicidad comparado con Material y Cartelería tomados conjuntamente?
- 5%.
 - 17%.
 - 8%.
 - 0%.
56. ¿Cuál fue el gasto total en Desplazamientos, Tecnología y Formación, tomados conjuntamente?
- 200.000 €
 - 125.000 €
 - 100.000 €
 - 50.000 €

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

Tradicionalmente las empresas que se encuentran en proceso de expansión envían personal cualificado procedente de la central a los países o regiones en los que se van a establecer, de forma que sea posible controlar y coordinar la implantación de la nueva empresa mediante personas que conocen su funcionamiento y puedan garantizar la transferencia del conocimiento y la experiencia necesarios para la puesta en marcha. La mayoría de estos profesionales terminan regresando a su país de procedencia, dejando que los empleados de origen local tomen el control de la empresa subsidiaria a medida que se va poniendo en funcionamiento. Este tipo de procesos facilitan tanto la aceptación de la empresa en el país anfitrión como la inclusión de las particularidades locales en la toma de decisiones referidas al funcionamiento de la organización en el nuevo país.

57. Según el texto, entre los motivos por los que se contratan empleados locales en las filiales internacionales se encuentra:
- El menor coste de la mano de obra en el país anfitrión.
 - La posibilidad de incluir el punto de vista local en la puesta en funcionamiento de la empresa emergente.
 - Mejorar la imagen corporativa en el país anfitrión.
 - Las opciones b) y c) son correctas.
58. Según el texto:
- Los empleados expatriados se envían cada cierto tiempo para que se mantengan en los puestos directivos de la empresa emergente.
 - El personal expatriado aumenta la percepción de 'empresa extranjera' en el país anfitrión.
 - Se llevan a cabo contrataciones entre personal local solo cuando es imposible trasladar más personal desde el país original de procedencia de la empresa.
 - Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
59. Según el texto, los empleados expatriados:
- Facilitan la puesta en marcha de la empresa en el país anfitrión.
 - Asumen puestos directivos en la nueva filial.
 - Regresan a sus países una vez transferidos sus puestos a empleados locales.
 - Todas las respuestas anteriores son correctas.
60. ¿Qué afirmación se puede derivar del texto?:
- Incluir las particularidades locales en el proceso de ajuste de la empresa emergente facilita la adaptación de la organización al país anfitrión.
 - Uno de los problemas de la implantación de una empresa extranjera en otro país puede ser la resistencia del gobierno local.
 - Tener empleados locales en puestos de baja responsabilidad favorece la percepción positiva de la empresa en el país anfitrión.
 - Las empresas en expansión tienen problemas para encontrar empleados que estén dispuestos a cambiar de país.