



**CONVOCATORIA DE JEFATURAS DE EQUIPO EN LOS  
ÁMBITOS DE DISTRIBUCIÓN, PRODUCTOS Y SERVICIOS  
Y CENTROS  
PRUEBA DE VALORACIÓN  
(Convocatoria de 18 de mayo de 2023)**

# PRUEBA 2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Este cuestionario está compuesto por **VEINTICINCO** preguntas (**VEINTE** preguntas más **CINCO** 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 **VEINTICINCO 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.** Para hacerlo introduzca la mano en el cuadernillo y con un movimiento ascendente rasgue el lomo derecho (ver figura esquina inferior derecha).

*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.*

ABRIR SOLAMENTE CUANDO SE LE INDIQUE



- 1.- **¿Qué información puede consultarse a través del "cuadro de mando" del menú "informes" del gestor de turnos (Quenda) de la oficina?**
- A) Ingresos medios por cliente.
  - B) Ingresos medios por empleado.
  - C) Tiempo medio de espera de los clientes.
  - D) Porcentaje de clientes con contrato.
- 2.- **Para el cierre de cada ventanilla de usuario, hay tres tipos de operación que se tienen que incluir a mano por el/la empleado/a de ventanilla antes de cerrar su caja. ¿Cuáles son?**
- A) SGIE, recargas de móviles y Western Union.
  - B) SGIE, cobro de recibos y Western Union.
  - C) Cobro de recibos, recargas de móviles y T€nvío.
  - D) Cobro de recibos, Western Union y T€nvío.
- 3.- **¿Cuál es el principal objetivo de la herramienta CRM?**
- A) Disponer en cualquier momento de toda la información sobre cualquier cliente.
  - B) Conocer el grado de cumplimiento de los objetivos de la oficina.
  - C) Poder asignar accesos a los/as empleados/as de la oficina a las distintas aplicaciones.
  - D) Consultar en tiempo real los tiempos de espera en la oficina.
- 4.- **¿Qué servicio o producto de la Dirección General de Tráfico NO se presta a través de la red de oficinas?**
- A) Informe de Vehículos.
  - B) Duplicado del permiso de circulación.
  - C) Duplicado del carnet de conducir.
  - D) Distintivo medioambiental.
- 5.- **¿Con qué frecuencia es obligatorio realizar un control de los productos de filatelia para la venta?**
- A) 24 meses.
  - B) 12 meses.
  - C) 6 meses.
  - D) 2 meses.
- 6.- **¿En qué oficinas se presta el servicio de Apartados Postales?**
- A) Exclusivamente en aquellas situadas en capitales de provincia y ciudades de más de 100.000 habitantes.
  - B) Exclusivamente en aquellas situadas en capitales de provincia.
  - C) Exclusivamente en aquellas en las que haya casilleros disponibles y, si no los hubiera, no se podrá realizar la contratación del servicio.
  - D) En todas las oficinas y, de no haber casilleros disponibles, siempre podrán asignarle al cliente un espacio de almacenamiento y éste solicitará el contenido en ventanilla.
- 7.- **¿Cuántos años debe guardarse la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en el archivo ISO electrónico de una oficina?**
- A) El año en curso y los 5 años anteriores.
  - B) El año en curso y los 3 años anteriores.
  - C) El año en curso y el año anterior.
  - D) El año en curso.

- 8.- En una oficina, ¿cómo deben quedar los submostradores de seguridad al finalizar la jornada laboral?**
- A) Cerrados y vacíos.
  - B) Cerrados con los monederos de cada ventanilla.
  - C) Es indiferente.
  - D) Abiertos y sin contenido alguno.
- 9.- Seleccione la frase correcta en relación con la contratación de publicidad en pantallas de la red de oficinas:**
- A) Exclusivamente se admite el pago por transferencia.
  - B) Exclusivamente se admite pago al contado.
  - C) Exclusivamente se admite el pago diferido contra contrato.
  - D) Se admite el pago al contado y el pago diferido contra contrato.
- 10.- Si se requiere un nuevo validador de billetes en la oficina, ¿a quién se debe dirigir esta solicitud de equipamiento de seguridad?**
- A) Al COS.
  - B) A la Jefatura de Sector.
  - C) A Finanzas del área territorial.
  - D) Al almacén de Área de Suministros.
- 11.- ¿Cuál de los siguientes embalajes vendidos en una oficina destaca por la inviolabilidad de su cierre?**
- A) Caja Trapecio.
  - B) Packpostal con burbujas.
  - C) Sobre de seguridad.
  - D) Sobre semirrígido.
- 12.- ¿Cuál es el plazo de contratación del servicio “Buzón de Vacaciones”?**
- A) Mínimo de 1 semana y máximo de 2 semanas.
  - B) Mínimo de 2 semanas y máximo de 5 semanas.
  - C) Mínimo de 4 semanas y máximo de 8 semanas.
  - D) Mínimo de 1 semana y máximo de 14 semanas.
- 13.- ¿Cuántas veces, como mínimo, se debe cambiar la contraseña de los submostradores de seguridad en una oficina?**
- A) Como mínimo la combinación se modificará una vez al año.
  - B) Como mínimo la combinación se modificará una vez al mes.
  - C) Como mínimo la combinación se modificará una vez a la semana.
  - D) Como mínimo la combinación se modificará una vez al día.
- 14.- ¿Quién debe verificar la recepción de todos los albaranes de lotería de la Cruz Roja?**
- A) El/la Jefe/a de Sector.
  - B) El/la Director/a de la Oficina.
  - C) La Unidad de Control de Productos.
  - D) No es necesario verificación ya que se registran automáticamente en el sistema.

- 15.- En relación con el servicio Paq Bicicleta que Correos ofrece a sus clientes para transportar bicicletas, señale la respuesta correcta.**
- A) El servicio NO incluye un seguro.
  - B) El servicio NO incluye un embalaje especial para que apenas tenga que desmontarse la bicicleta.
  - C) Guardamos la bicicleta en la oficina de Correos de destino durante 90 días.
  - D) Guardamos la bicicleta en la oficina de Correos de destino durante 15 días.
- 16.- En una oficina, ¿cómo se realiza la recepción de boletos de sorteos de la ONCE?**
- A) Por la aplicación HERMES de la ONCE.
  - B) Desde GPVO.
  - C) En IRIS, introduciendo el primer boleto de cada columna.
  - D) Desde Suministros.
- 17.- Dentro el Portal del Mando, ¿qué puede modificar el perfil RU (Responsable de Unidad) en la pantalla "Consulta de datos laborales"?**
- A) Todos los campos son editables.
  - B) Ninguno de los campos puede ser modificado.
  - C) No existe la pantalla "Consulta de datos laborales" en el Portal del Mando.
  - D) El único campo que puede ser modificado es el horario dentro del turno al que pertenece el/la empleado/a.
- 18.- ¿Cuál de las siguientes acciones está permitida dentro del Protocolo de actuación sobre la imagen de las oficinas?**
- A) Colocar avisos o carteles escritos a mano en la oficina.
  - B) Colocar publicidad para tapar otra publicidad obsoleta.
  - C) Tener folletos de mercancías peligrosas en los mostradores de atención a los clientes.
  - D) Emplear cinta adhesiva para pegar elementos publicitarios.
- 19.- En relación con la Tarjeta Más Cerca, ¿cuál de las siguientes afirmaciones NO es correcta?**
- A) Las recargas se realizan a través de IRIS.
  - B) La tarjeta Más Cerca es la tarjeta de fidelización de Correos.
  - C) La tarjeta tiene el número del cliente, que se puede leer con el código de barras.
  - D) La tarjeta sirve para pagar en cualquier establecimiento ajeno a Correos.
- 20.- ¿En qué aplicación se informa del total de objetos postales que han llegado a la oficina procedentes de las diferentes conducciones, así como los Avisos de Recibo admitidos con destino Local que vayan a ser entregados en sus diferentes modalidades de Entrega en Oficina?**
- A) SEIC
  - B) SIE
  - C) SGIE
  - D) SIGUA

PREGUNTAS DE RESERVA

- 21.- En IRIS, a través del menú de Gestión > Gestión de Caja > Intervención, ¿qué tipo de movimiento NO se utiliza en las oficinas?**
- A) Fondos a Intervención.
  - B) Fondos de Intervención.
  - C) Pago de cheques.
  - D) Transferencia e Ingreso en cuenta.

**22.- ¿Qué es un embalaje prepagado de Correos?**

- A) Es un envío en el que el importe del franqueo se realiza a la recepción del mismo.
- B) Es un envío en el que el importe del franqueo se realiza mediante sellos prepagados.
- C) Es un envío en el que no es necesario abonar ningún importe específico para realizar el mismo.
- D) Es un envío en el que el importe del franqueo va incluido en el precio del embalaje.

**23.- ¿Cuál es el periodo de contratación de los productos "Base de Datos de Códigos Postales Plus" y "Capa Cartográfica"?**

- A) Licencia semanal.
- B) Licencia mensual.
- C) Licencia trimestral.
- D) Licencia anual.

**24.- ¿Se puede parametrizar el número de intentos de entrega en domicilio del Paq Premium?**

- A) No se puede parametrizar, sólo tiene 2 intentos de entrega.
- B) Sí, por defecto tiene 1 intento, pero se puede elegir hasta 5 intentos de entrega.
- C) Sí, por defecto tiene 2 intentos, pero se puede elegir hasta 3 intentos de entrega.
- D) Sí, por defecto tiene 2 intentos, pero se puede elegir hasta 10 intentos de entrega.

**25.- ¿Cuál es la garantía por demora del Paq Premium Internacional?**

- A) Se devuelve hasta un máximo de 52,98€.
- B) Se indemniza la tarifa abonada más 52,98 €.
- C) Al importe de la indemnización hay que sumar la tarifa abonada y el seguro hasta 4.000€.
- D) Se devuelve la tarifa correspondiente, sin incluir los valores añadidos.