

OPOSICIONESACORREOS.E

S

Test 3 Tema 10

1. ¿Cuál de las siguientes opciones no se corresponde con las ventajas de trabajar por procesos?
 - a) Reduce los plazos.
 - b) Involucrar a los clientes.
 - c) Optimiza los recursos disponibles.
 - d) Permite reducir los riesgos.
2. En la aplicación Siebel se pueden consultar las Solicitudes admitidas o imputadas a la oficina, así como las Peticiones de Informes y Notificaciones. En la pantalla de Inicio al pulsar Solicitudes aparece el campo desplegable "Consultas predefinidas" que tiene las siguientes búsquedas:... Señala la opción correcta.
 - a) Solicitudes admitidas-Último Mes/ Último Año y Solicitudes imputadas-Último Mes/Solicitudes imputadas-Último Año.
 - b) Solicitudes admitidas-Último Día/Último Mes y Solicitudes imputadas-Último Día/Solicitudes imputadas-Último Mes.
 - c) Solicitudes admitidas-Última Semana/ Último Mes y Solicitudes imputadas-Última Semana/Solicitudes imputadas-Último Mes.
 - d) Solicitudes admitidas-Último Día/ Última Semana y Solicitudes imputadas-Último Día/Solicitudes imputadas-Última Semana.
3. En la pantalla de estado de la Solicitud ("En investigación" o "Resuelta") de la aplicación Siebel, en el apartado "Notificación de la resolución", se puede... Señala la opción incorrecta.
 - a) Modificar el Método de respuesta de la solicitud.
 - b) Modificar la dirección de Correo electrónico.
 - c) Modificar la Dirección.
 - d) Modificar la Solicitud.
4. ¿Cuál de los siguientes es uno de los modelos de gestión de la calidad en que se inspira Correos?
 - a) El Modelo EFQN.
 - b) La metodología de las 5R.
 - c) Las Normas ISO.
 - d) La metodología LEEN.
5. La respuesta a las reclamaciones de las CCAA/OMIC será remitida al cliente por la Comunidad Autónoma u organismo oficial

correspondiente, nunca directamente por Correos, excepto en _____ que, una vez tramitada la queja, responde directamente Correos al cliente.

- a) Andalucía.
- b) Comunidad Valenciana.
- c) Región de Murcia.
- d) Cataluña.

6. ¿Cuál de las siguientes normas ISO no se corresponde con las que tiene certificadas Correos?

- a) Norma ISO 9001:2015 de AENOR (Gestión de la Calidad).
- b) Norma ISO 14001:2015 de AENOR (Gestión Ambiental).
- c) Norma ISO 27001:2014 de AENOR (Seguridad de la información).
- d) Norma ISO 45002:2014 de AENOR (Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo).

7. Los clientes de Correos también puede presentar reclamaciones en formulario de Organismo Oficial (OMIC). ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre este tipo de reclamaciones no es correcta?

- a) La oficina debe facilitar al cliente este formulario descargándolo de la web oficial de la Comunidad Autónoma o del organismo que corresponda, según la ubicación geográfica, para entregar al cliente que insista en realizar la reclamación por esta vía.
- b) Los formularios tienen 4 copias, una para el cliente, otra para la Administración, otra para la entidad sobre la que reclama el cliente (Correos) y otra para empleado sobre el que reclama el cliente.
- c) Se entregan dos copias al cliente: la copia para la Administración (es responsabilidad del cliente entregarla en el órgano de la Comunidad Autónoma o del organismo oficial que corresponda, para la tramitación final de su reclamación) y la copia para el cliente (que constituye el resguardo de imposición de la reclamación).
- d) Toda comunicación posterior recibida en la oficina procedente de la Comunidad Autónoma o del organismo oficial que corresponda, respecto a la reclamación formulada, se adjunta como archivo desde la aplicación RECLAMACIONES.

8. La secuencia e interacción de los procesos de oficinas de Correos queda recogida en el Mapa de procesos. En él se distinguen tres tipos de procesos. Señala el incorrecto.

- a) Estratégicos.
- b) Operativos.
- c) Logísticos.
- d) De apoyo.

9. Cuando se registra Solicitud sin número de envío de una incidencia o reclamación, la aplicación Siebel muestra una serie de Motivos de Solicitud en función del Servicio elegido por el cliente. Señala el Servicio que no corresponde con su Motivo.

- a) Oficina-Horario de oficina insuficiente.
- b) Reparto-Tiempo de espera.
- c) Envío sin número de seguimiento-No ha llegado.
- d) CityPaq-Incidencia en CityPaq.

10. Correos cada año publica en Conecta y el Portal de Procesos...Señala la opción incorrecta.

- a) Los objetivos de calidad para el año en curso.
- b) Los Indicadores de procesos, a tres niveles: nivel de Oficina, Jefatura de Red y Dirección Adjunta de Operaciones.
- c) Los valores actualizados de referencia de los indicadores que marcan los niveles óptimos de calidad.
- d) La información actualizada de los indicadores de procesos y el cuadro Resumen Seguimiento Objetivos de Procesos.

RESPUESTAS CORRECTAS

- 1.b
- 2.a
- 3.d
- 4.c
- 5.a
- 6.d
- 7.b
- 8.c
- 9.b
- 10.d