

OPOSICIONESACORREOS.E

S

Test 4 Tema 10

1. En las Solicitudes de incidencia o reclamación con numero de envío, tras introducir el número del envío y el Motivo del cliente se tendrán que cumplimentar los datos obligatorios de...Señala el incorrecto.

- a) Tipo de solicitante (remitente, destinatario, etc.).
- b) Nombre del destinatario.
- c) Dirección del destinatario.
- d) Para envíos internacionales número de teléfono.

2. Un elemento importante de la norma ISO 9001:2015 es la política de comunicación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). El director de la oficina debe dar a conocer entre los empleados de la oficina y exponer en los lugares destinados a tal fin los siguientes documentos...Señala la opción incorrecta.

- a) En el tablón de anuncios el Cuadro de objetivo de calidad.
- b) En todas las oficinas hay que exponer en el vestíbulo, en un lugar visible, el cartel de que hay Hojas de Reclamaciones OMIC a disposición del cliente.
- c) En el tablón de anuncios el Cuadro Resumen Seguimiento Objetivos de Procesos.
- d) En todas las oficinas hay que exponer en el vestíbulo, en un lugar visible, el cartel de que hay Hojas de Reclamaciones de Correos a disposición del cliente.

3. ¿Cuál de los siguientes idiomas no se encuentran entre las opciones que tienen los clientes para recibir respuesta a sus Solicitudes de Incidencia o Reclamación?

- a) Francés.
- b) Euskera.
- c) Galego.
- d) Valencià.

4. El Manual de Gestión de Calidad y Medioambiente consta de 9 capítulos y agrupa los documentos en base a los cuales se ha implantado el SGC. La documentación que genera el sistema se archiva en 9 carpetas...Señala la correcta.

- a) Mantenimiento de Equipos Informáticos.
- b) Acciones Preventivas.

c) Comunicaciones de Auditoría.

d) Conformidades/Incidencias.

5. Al dar de alta nuevas Solicitudes de Incidencia o Reclamación se tiene que seleccionar el "Método de respuesta preferido" que desea el cliente para recibir todas las comunicaciones. ¿Cuál de los siguientes no se corresponde con uno de estos métodos?

a) Correo electrónico.

b) Correo ordinario.

c) Correo certificado.

d) Ninguno.

6. La norma ISO _____ establece los requisitos mínimos que debe tener un Sistema de _____ en la empresa (_____). Incluye, además esta, la_____.

a) 14001:2015, Gestión Medioambiental, SGMA, Gestión de Residuos.

b) 14001:2009, Gestión Medioambiental, SGC, Gestión de Residuos.

c) 14001:2015, Gestión de Residuos, SGMA, Gestión Medioambiental.

d) 14001:2009, Gestión de Calidad, SGC, Gestión Medioambiental.

7. Señala la imagen de los botones de la aplicación Siebel que no se corresponde con la función que desempeña.

a) Consulta.

b) Borrar.

c) Guardar.

d) Editar.

8. ¿Cuál de las siguientes certificaciones ISO concedidas al Grupo Correos no es correcta?

a) ISO 27001 Seguridad de la información-Correos Nexea.

b) ISO 14001 Gestión Medioambiental-Correos Express.

c) ISO 9001 Gestión de Calidad-Correos Telecom.

d) ISO 27001 Seguridad de la información-Correos Express.

9. En la versión actualizada de_____, se ha modificado el concepto de reclamaciones. Las antiguas reclamaciones pasan a registrarse como_____, con una referencia que comienza por "1-", y se dividen en _____y_____.

a) Quorum, Solicitudes, Incidencias, Reclamaciones.

b) Siebel, Incidencias, Solicitudes, Reclamaciones.

c) Quorum, Incidencias, Solicitudes, Reclamaciones.

d) Siebel, Solicitudes, Incidencias, Reclamaciones.

10. El Modelo EFQM de Excelencia es un instrumento práctico que permite a Correos...Señala la opción incorrecta.

- a) Evaluar dónde se encuentran los centros de trabajo en su camino hacia la excelencia, ayudándoles a identificar sus fortalezas clave y posibles carencias.
- b) Establecer las prioridades sobre dónde actuar.
- c) Disponer de una estructura triangular para el sistema de gestión.
- d) Disponer de un único lenguaje y modo de pensar en los centros de trabajo, lo que facilita la eficaz comunicación de ideas dentro y fuera de los mismos.

RESPUESTAS CORRECTAS

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