

# **Test Tema 10**

## LA CALIDAD EN CORREOS - TEST TEMA 10

**1. ¿A partir de qué año empezó a reforzarse el área de ventas y se crearon las oficinas Avante?**

- a) 2000.
- b) 2010.
- c) 2013.
- d) 2008.

**2. ¿Cómo se llama el proyecto asumido por Correos, a través del reto Lehnica, que consiste en favorecer la intermediación para las compraventas?**

- a) CorreosLabs.
- b) Tripacto.
- c) Goitravel.
- d) Conecta.

**3. ¿Cuántas acciones de mejora identificó el plan 100-300-500?**

- a) 250.
- b) 300.
- c) 200.
- d) 130.

**4. Correos empezó a introducir publicidad en los carros de reparto, ¿A partir de qué año?**

- a) 2013.
- b) 2015.
- c) 2012.
- d) 2014.

**5. ¿Cómo se llama el sistema de gestión para quejas y reclamaciones?**

- a) QUORUM.
- b) Atención al cliente.
- c) Call Center.
- d) CAU.

**6. Indica cuál es el manual donde se dan las pautas para atender de forma adecuada a los usuarios de Correos.**

- a) Manual de IRIS.
- b) Manual de atención al cliente.
- c) Manual de calidad.
- d) Manual de imagen y estilo.

**7. ¿Cuántos son y cómo se llaman los diferentes tipos de reclamaciones?**

- a) Tres. Se llaman: de producto, de servicio, y de queja.
- b) Una. Se llama: reclamación de atención al cliente.
- c) Ninguna es correcta.
- d) Dos. Se llaman: de producto y de servicio o quejas.

**8. Hace unos meses se desarrolló una consulta entre el personal para que opinara sobre cómo debería llamarse la revista para empleados, entonces Abrecartas. ¿Cuál de los nombres propuestos resultó ganador?**

- a) Cornamusa.
- b) Cocarreos.
- c) Conectad@s.
- d) Masquecartas.

**9. ¿Cuál es la función principal de los equipos de mejora?**

- a) Gestionar la entrega de los equipos de protección individual.
- b) Nombrar a los responsables de cada tarea.
- c) Ninguna es correcta.
- d) Evaluar y revisar la mejora continua de los procesos.

**10. De los siguientes factores, ¿Cuál no es una ventaja relacionada de trabajar con procesos?**

- a) Elegir mandos intermedios más óptimos.
- b) Reducir los plazos.
- c) Aumentar el enfoque al cliente.
- d) Involucrar al personal.

**11. Según los datos estadísticos, ¿Cuáles suelen ser los horarios de mayor afluencia de público en las oficinas?**

- a) 10 a 14 h. y 16 a 20 h.
- b) 11 a 13 h. y 17,30 a 19,30 h.
- c) 10,30 a 14 h. y 16 a 19 h.
- d) Ninguna es correcta.

**12. Una clienta te muestra una carta para que la admitas. Ves que tiene escritos los datos de remitente y destinatario en la misma cara del sobre. Cruzas unas líneas sobre el remitente para que el personal de reparto no tenga confusión sobre el domicilio de entrega. La clienta demuestra no saber por qué has hecho eso, al poner cara de asombro. Indica que deberías hacer en este caso.**

- a) Seguir con las tareas de admisión sin perder tiempo.
- b) Intentar venderlo otro sobre.
- c) Poner una pegatina encima del remitente para que vuelva a escribir los datos.
- d) Explicarle con amabilidad qué significan esas líneas.

**13. A finales de 2012, Correos presentó el plan 100-300-1.500, que marca las líneas estratégicas que seguirá Correos en los próximos años. Dentro de este plan destacan cuatro líneas estratégicas; señala la que no corresponde:**

- a) Diversificación.
- b) Aumento de la eficacia comercial.
- c) Mantenimiento operativo.
- d) Desarrollo del modelo organizativo.

**14. Dentro de las certificaciones ISO que acreditan que una empresa realiza sus actividades con unos estándares de calidad elevados, la Norma ISO 9001 acredita concretamente:**

- a) La calidad en el trabajo mediante procesos.
- b) El respeto al medioambiente.
- c) La seguridad en las tecnologías de la información.
- d) Todas son correctas.

**15. ¿Qué deberías hacer si una cliente te pide información sobre un envío postal que ya tenía que haber llegado a su destino y aún no lo ha hecho?**

- a) Consultar con la jefatura.
- b) Intentar no perder mucho tiempo.
- c) Ninguna es correcta.
- d) Pedirle el código del envío y comprobar su estado en las herramientas de trazabilidad.

**16. El premio que otorga la dirección de Correos y que reconoce a las personas y equipos excelentes que destacan por su liderazgo y compromiso con las políticas y valores de capital humano de la compañía se denomina:**

- a) Areusa.
- b) Atenea.
- c) Artemisa.
- d) ISO 9001.

**17. El sistema europeo de certificación de excelencia que establece cómo debe ser una empresa excelente, competitiva y que busca gestionar todos los aspectos desde la calidad total se denomina:**

- a) EFQM.
- b) EFZM.
- c) EJKK.
- d) FEQM.

**18. Si un cliente se muestra muy irritado, pretende hacer una reclamación y tras una breve conversación para intentar que vuelva la calma, no obtenemos resultado; indica cuál es la opción correcta.**

- a) Llamar al CAU.
- b) Contactar con el COS para que indiquen cómo actuar.
- c) Remitirle a la Dirección de la oficina para que busque una solución.
- d) Ninguna es correcta.

**19. Necesitamos encontrar una documentación para informar adecuadamente a un cliente sobre la situación de un envío. Indica cómo debemos proceder en este tipo de casos si no hubiera otros compañeros que pudieran atenderle.**

- a) Decirle que espere hasta que haya otro compañero que pueda atenderle.
- b) Decirle que vuelva en un momento en el que haya menos clientes.
- c) Remitirle a la Dirección de la oficina.
- d) Tenemos que buscar la documentación que resulte necesaria.

**20. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es falsa en relación con un servicio al cliente de calidad?**

- a) La baja calidad produce una pérdida de entre el 60 y el 80% de los clientes.
- b) Ganar un cliente cuesta cinco veces más que mantener a los ya existentes.
- c) La mala calidad resulta más barata al final, pero da menos prestigio.
- d) Cada cliente insatisfecho cuenta su caso a 10 personas.

**21. ¿Qué clave de acceso utilizaremos para formular una reclamación desde el puesto de trabajo?**

- a) La que nos pide IRIS.
- b) El codired de la oficina.
- c) El número de usuario corporativo (C\*\*\*\*\*).
- d) Ninguna es correcta.

**22. La normativa ISO que acredita a las empresas que en sus procesos de trabajo respetan el medioambiente es la:**

- a) 3001:2010.
- b) 9001:2008.
- c) 14001:2004.
- d) 27001:2012.

**23. ¿Qué debemos hacer si el cliente solicita un modelo oficial de la Comunidad Autónoma para hacer una reclamación?**

- a) La oficina debe disponer siempre de formularios oficiales de la Comunidad Autónoma. Hay que entregárselo.
- b) Intentar convencerle de que debe utilizar un modelo de Correos.
- c) Remitirle a la Jefatura.
- d) Intentar convencerle de que lo haga a través de la web.

**24. Indica la opción incorrecta, entre los modelos de gestión de calidad que se utilizan en Correos.**

- a) Normas ISO.
- b) Metodología LEAN.
- c) Método Toyota (5 s).
- d) Metodología Limit.

**25. Entre las normas ISO, ¿Cuál es la que establece los requisitos mínimos que debe tener un sistema de gestión de la calidad?**

- a) 14001:2004.
- b) 9001:2008.
- c) 3001:2010.
- d) 27001:2012.

**26. ¿Cómo se llama el documento que debe firmar el Presidente de Correos, con los compromisos de calidad y la orientación del Grupo Correos?**

- a) Plan de calidad.
- b) Prevención de riesgos penales.
- c) Política de excelencia y sostenibilidad.
- d) Plan de prevención.

**27. El sistema de gestión de la calidad tiene como principios básicos, la normalización y la estandarización. Indica cuál es la opción correcta al respecto.**

- a) La forma más correcta de hacer una tarea debe ser conocida y puesta en práctica por todos.
- b) Tener conocimiento del análisis de los datos estadísticos.
- c) Saber cómo deben etiquetarse los contenedores para que no haya errores.
- d) Ninguna es correcta.

**28. Indica la opción incorrecta sobre el nombre que tienen los procedimientos documentados en las oficinas.**

- a) Manuales.
- b) Quejas y reclamaciones.
- c) Formularios.
- d) Documentos e instrucciones operativas y de apoyo.



**29. Según la política de comunicación, los empleados de la oficina deben conocer una serie de documentos, ¿Cuál de ellos no debe estar en el tablón de anuncios de la oficina?**

- a) Ficha de apoyo atención al cliente.
- b) Cuadro de objetivos de calidad 2018.
- c) Cuadro resumen seguimiento objetivos de procesos.
- d) Faltas de asistencia y retrasos.

**30. ¿En qué ciudad se llevó a cabo la conferencia sobre cambio climático en 2009, estableciendo el compromiso de reducción de un 20% de las emisiones?**

- a) Copenhague.
- b) Madrid.
- c) Berlín.
- d) Estrasburgo.

**31. ¿En qué año empiezan a introducirse vehículos eléctricos en Correos?**

- a) 2015.
- b) 2010.
- c) 2012.
- d) Ninguna es correcta.

**32. ¿Qué centro de Correos volvió a obtener en 2016 el certificado de excelencia IPC?**

- a) Correos Express.
- b) Centro Directivo.
- c) Correos Labs.
- d) La oficina de cambio Madrid-Barajas.

**33. Según el sistema REDER de puntuación por criterios hay una serie de factores que motivan a los empleados. ¿Cuál de los siguientes no está entre ellos?**

- a) Honestidad.
- b) Participación.
- c) Comunicación.
- d) Formación.

**34. Los procesos de la red de oficinas se organizan en tres niveles. Indica la opción correcta.**

- a) Atención al cliente, jefe de equipo y dirección.
- b) Participación, comunicación y reconocimiento.
- c) Operativos, estratégicos y de apoyo.
- d) Ninguna es correcta.

**35. ¿Desde qué año se aplica en Correos la metodología LEAN?**

- a) 2015.
- b) 2016.
- c) 2012.
- d) 2014.

**36. Dentro de la metodología de las 5S, ¿Qué significa la palabra seiton?**

- a) Limpieza.
- b) Orden.
- c) Disciplina.
- d) Hábito.

**37. Indica la afirmación correcta.**

- a) La liga de la excelencia es la herramienta que permite evaluar el desempeño de las unidades operativas.
- b) La evaluación del desempeño enseña a establecer un orden.
- c) La liga de la excelencia implica una competición hacia resultados óptimos.
- d) En las unidades operativas debe evaluarse a las jefaturas.

**38. ¿Qué órgano establece las pautas para alcanzar la eficiencia energética?**

- a) Centro directivo.
- b) Subdirección de transición ecológica.
- c) Comité de eficiencia energética.
- d) Consejo superior postal.

**39. ¿Qué categorías tiene el año 2018 el premio Artemisa?**

- a) Dos: gestores de apoyo corporativo y servicio de atención al cliente.
- b) Una: oficinas con mayores ingresos.
- c) Tres: gestores de ventas, servicio de atención al cliente y gestores de apoyo corporativo.
- d) Dos: gestores de ventas y servicio de atención al cliente.

**40. ¿Desde qué fecha, el servicio de giro no forma parte del SPU?**

- a) 1-6-2015.
- b) 1-1-2011.
- c) 1-1-2015.
- d) Ninguna es correcta.

**41. ¿Cuántos países hay incluidos en IPC?**

- a) 22.
- b) 20.
- c) 24.
- d) 28.

**42. El plazo de entrega de un envío postal se mide utilizando la expresión D+....  
¿Qué quiere decir D?**

- a) Fecha del depósito, o de la siguiente recogida después del depósito si el correo es depositado en sábado, domingo o festivo nacional.
- b) Día de entrada en el centro de clasificación.
- c) Fecha que figura en el sello.
- d) Día siguiente de la fecha que figura en el sello.

**43. ¿Cómo se denominan las personas que remiten o reciben cartas test para el control de los plazos de entrega?**

- a) Remitentes.
- b) Destinatarios.
- c) Auditores.
- d) Panelistas.

**44. ¿Con qué periodicidad debe revisarse, a través de una auditoría independiente, el sistema de medición de los plazos de entrega?**

- a) Anualmente.
- b) Cada tres años.
- c) Cada dos años.
- d) Cada cinco años.

**45. ¿Qué se mide y qué significa la expresión end to end?**

- a) De extremo a extremo y mide lo que tarda en llegar un paquete.
- b) Mide lo que tardan en llegar los envíos que se dejan en los buzones.
- c) De extremo a extremo y mide el tiempo que tarda un envío desde el depósito a la entrega.
- d) Mide lo que tarda en llegar de la oficina al centro de tratamiento; o sea, de extremo a extremo.

**46. ¿Cómo se llama el tipo de reclamación relacionada con un supuesto trato inadecuado a un cliente?**

- a) Reclamación atención al cliente.
- b) Queja.
- c) De producto y servicio.
- d) De servicio.

**47. Existen cuatro tipos de consultas sobre reclamaciones. Indica la opción incorrecta.**

- a) Anexos del cliente.
- b) Por número de reclamación.
- c) Imputadas a la oficina.
- d) Admitidas en la oficina.

**48. ¿Cuántas fases constituyen la metodología que deben seguir los equipos de mejora?**

- a) Siete.
- b) Ocho.
- c) Cinco.
- d) Seis.

**49. Indica el plazo mínimo y máximo para una reclamación de una carta certificada.**

- a) Siete días y tres meses.
- b) Diez días y cuatro meses.
- c) Cinco días y tres meses.
- d) Siete días y cuatro meses.

**50. Indica la indemnización establecida por la pérdida de un paquete azul.**

- a) 23,44 €.
- b) 30 €.
- c) 40 €.
- d) Ninguna es correcta.

CCGT  
CORREOS

1c	2b	3d	4a	5a	6b	7d	8c	9d	10a
11b	12d	13c	14a	15d	16b	17a	18c	19d	20c
21b	22c	23a	24d	25b	26c	27a	28b	29d	30a
31b	32d	33a	34c	35d	36b	37a	38c	39d	40b
41c	42a	43d	44b	45c	46d	47a	48b	49d	50a

