

INGRESO PERSONAL LABORAL FIJO GRUPO PROFESIONAL IV

(Convocatoria de 26 de junio de 2018)
SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S. A.; S.M.E.



PRUEBA REPARTO Y AGENTE CLASIFICACIÓN

Este cuestionario está compuesto por **CUARENTA** preguntas. 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 **TREINTA Y CINCO 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

*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*

1.- La descarga de los envíos que llegan a una USE desde los Centros de Tratamiento a través de las distintas rutas, ¿cómo y quién la debe hacer?:

- A. Es un trabajo que deben hacer los Jefes de Equipo y los Auxiliares de Clasificación.
- B. Es un trabajo colectivo que debe hacerse, en la medida de lo posible, con rotación de carteros.
- C. Es un trabajo que realizan siempre los conductores y el auxiliar que viene con ellos.
- D. Es un trabajo individual de cada cartero, seleccionando sólo aquellos paquetes que vayan a repartir en su turno.

2.- ¿Cuántos Centros de Tratamiento Automatizado componen la estructura logística de Correos?

- A. 19
- B. 18
- C. 20
- D. 21

3.- Cuando en la admisión de envíos con albarán nos presentan envíos con el grado de clasificación G2, ¿cuál es la cantidad mínima de envíos normalizados necesarios?

- A. 250 envíos por ámbito y tramo.
- B. 300 envíos por ámbito y tramo.
- C. 500 envíos por ámbito y tramo.
- D. No hay cantidad mínima.

4.- ¿Desde qué aplicación se reciben e imprimen las solicitudes de recogida que llegan a las unidades de reparto?:

- A. OV2.
- B. Ninguna, ya que las unidades de reparto no recogen.
- C. SICER.
- D. SGIE.

5.- Para agilizar y optimizar el reparto, antes de salir de la Unidad es necesario colocar los envíos por orden de entrega. Con la calle y número de cada destinatario se confecciona una ruta de reparto, con el fin de empezar y terminar lo más cerca posible de la Unidad, ¿cómo se llama en Correos esta tarea?:

- A. Clasificar a zona de reparto.
- B. Consolidar envíos.
- C. Embarriar envíos.
- D. Posicionar los envíos en la zona de clasificación.

- 6.- ¿Cuál sería la colocación correcta de los envíos nacidos en cualquier punto de admisión?
- A. Los envíos deberán ir encarrados, separados por formatos (automatizable y no automatizable) y colocados en bandejas.
 - B. Los envíos deberán ir separados por formatos (automatizable y no automatizable) y en bandejas.
 - C. Los envíos deberán ir encarrados, separados por formatos (automatizable y no automatizable) y en sacas, sin ser voluminosos.
 - D. Los envíos deberán ir encarrados y en bandejas.
- 7.- En la admisión de envíos franqueados a máquina, se deberá comprobar... (señale la respuesta correcta):
- A. La calidad de las estampaciones.
 - B. El número de máquina que figura en las estampaciones.
 - C. El importe del franqueo de los envíos según producto, modalidad, tramo de peso y destino.
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 8.- La PDA dispone de una pantalla con un resumen de los envíos que se llevan para reparto. En ella se indica el número de envío, el tipo de producto y, para saber la situación que tiene el envío en ese momento, usa distintos colores, ¿puede indicar qué colores son y su significado?:
- A. Verde para los entregados, rojo para los no entregados y blanco para los no tratados.
 - B. Verde para los tratados, rojo para los no tratados y blanco para los que tienen importes a cobrar.
 - C. No existe ningún código de colores; aparece una "E" para los entregados y una "A" para los ausentes.
 - D. Verde para los entregados, rojo para los no entregados y naranja para los no tratados.
- 9.- El empleado de una USE está entregando un envío EPG. El receptor le facilita sus datos, pero cuando se le solicita que firme en la pantalla de la PDA, le responde que no quiere hacerlo porque no se fia de las máquinas, ¿qué se debe hacer en ese caso?:
- A. Se le indica que no se le puede entregar el envío y se le deja un aviso de llegada para que lo recoja en la oficina de Correos que le corresponda.
 - B. Se le entrega el envío y en la pantalla de la PDA se marca el botón de "No firmado".
 - C. Se le facilita un aviso de llegada para que firme en el espacio habilitado para ello y se le entrega el envío.
 - D. Se le indica que no se le puede entregar el envío, pero que se lo entregará al día siguiente un cartero de ordinaria que sí puede entregarlo sin recoger la firma.

10.- En relación con las redes de transporte en Correos, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?

- A. La Red Zonal es la red que se responsabiliza del transporte entre centros de distintas zonas.
- B. La Red Provincial es la red que se responsabiliza del transporte entre centros de distintas provincias.
- C. La Red Interzonal es la red que se responsabiliza del transporte entre centros de la misma zona.
- D. Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

11.- En una Unidad de Reparto Ordinario se darán de alta en SGIE, de manera individualizada, los siguientes envíos:

- A. Las notificaciones.
- B. Los envíos certificados en formato carta normalizada.
- C. Todo tipo de paquetería.
- D. Todos los envíos nacionales.

12.- En una Unidad de Admisión, ¿cómo actuaremos cuando el número de envíos reflejados en el albarán difiere del control cuantitativo realizado?

- A. Se admite y se valida el albarán.
- B. Se modifica el albarán.
- C. Se admite la carga pero el albarán no se valida.
- D. Se le comunica al cliente la diferencia.

13.- Si durante la asignación de un paquete a un terminal de entrega CityPac no hay hueco libre en dicho terminal y además no hay plazo para la entrega, en el mensaje que emita la PDA se procederá según lo siguiente:

- A. Se seleccionará "Cancelar" para dejar el envío avisado en la oficina de referencia.
- B. Se seleccionará "Cancelar" para intentar la entrega a domicilio.
- C. Se seleccionará "Aceptar" para intentar la entrega a domicilio.
- D. Se seleccionará "Aceptar" para eliminar el envío de la relación de reparto.

14.- En relación con el Sistema de Gestión Integral de Envíos (SGIE) ... (Indique la respuesta correcta):

- A. Es la herramienta que utiliza Correos para el control y apoyo de las operaciones de admisión, curso, distribución y entrega de envíos registrados.
- B. Es la herramienta que utiliza Correos para el control y apoyo de las operaciones de curso, distribución y entrega de envíos registrados.
- C. Es la herramienta que utiliza Correos para el control y apoyo de las operaciones de distribución y entrega de envíos registrados.
- D. Es la herramienta que utiliza Correos para el control y apoyo de las operaciones de admisión, curso y entrega de envíos registrados.

15.- **Está intentando entregar una Documentación Electoral en el domicilio de un cliente. Es la segunda vez que lo intenta, pero nuevamente está ausente, ¿qué debe hacer?:**

- A. Dejar el aviso de llegada, para que el cliente pueda recogerlo en su oficina de Correos.
- B. Dejar el aviso de llegada informando de un tercer intento de entrega, ya que éste es un derecho recogido en el Real Decreto de Colaboración de Correos para los Procesos Electorales.
- C. Dejar el aviso de llegada informando que se devuelve la documentación al INE, según el Real Decreto de Colaboración de Correos en los Procesos Electorales.
- D. Dejar la Documentación Electoral en el buzón o casillero domiciliario.

16.- **¿Cuáles son las cabeceras de Zona Aduanera que existen actualmente en Correos?**

- A. Madrid, Las Palmas, Tenerife, Ceuta y Melilla.
- B. Madrid, Canarias y Ceuta.
- C. Las Palmas, Tenerife y Ceuta.
- D. Ceuta, Melilla y Canarias.

17.- **El cartero de una USE ha terminado su reparto y acaba de llegar a la unidad con los envíos pendientes de entregar. Debe separar los envíos según la situación en la que están trabajados, ¿puede indicar que situaciones son?:**

- A. Lista, con importes, devuelto, sin trabajar.
- B. Lista, estacionado, devuelto, depósito, sin trabajar.
- C. Lista, con importes, depósito, devuelto.
- D. Con importes, depósito, lista, sin trabajar.

18.- **¿Cómo procederemos en admisión cuando una remesa de Notificaciones no está cargada en la aplicación SICER?**

- A. Se admiten los envíos y se comunica la incidencia a los Servicios Comerciales.
- B. Se le comunica al cliente y a los Servicios Comerciales la necesidad de cargar el fichero SICER para poder admitir las notificaciones.
- C. Se valida el albarán y se admiten los envíos.
- D. Se devuelven los envíos.

19.- **Un cartero está intentando entregar un Paquete Postal Internacional de pequeñas dimensiones, pero el cliente no se encuentra en su domicilio, ¿qué debe hacer en este caso?:**

- A. Marcar "Ausente" en la PDA y dejar aviso de llegada en el casillero domiciliario, informando del próximo intento de entrega.
- B. Marcar "Ausente" en la PDA y dejar aviso de llegada en el casillero domiciliario, informando del pase a lista del envío.
- C. Marcar "Entregado" en la PDA e introducir el envío en el casillero domiciliario.
- D. Leer el código de barras, marcar "Entregado" en la PDA e introducirlo en el casillero domiciliario.

20.- En un proceso electoral, ¿cómo se deben entregar las Solicitudes de Voto a la Oficina del Censo Electoral?:

- A. Se confeccionan relaciones en SGIE, por duplicado, de 100 envíos en un solo paquete y se recoge la firma del receptor en una de las relaciones.
- B. Se confeccionan relaciones en IRIS, por duplicado, de 100 envíos en un solo paquete y se recoge la firma del receptor en una de las relaciones.
- C. Se confeccionan relaciones en SGIE, por duplicado, de 100 envíos en un solo paquete y se recoge la firma del receptor en la PDA.
- D. Se confeccionan relaciones en SGIE, por duplicado, de 200 envíos en un solo paquete y se recoge la firma del receptor en una de las relaciones.

21.- El empleado de una USE está entregando un paquete EMS Postal Exprés. La PDA le marca que debe cobrar 18 €, sin embargo el cliente le indica que él ya ha pagado al remitente todo el dinero, ¿qué debe hacer en esta situación?:

- A. Procede a entregar el paquete, ya que todos los importes inferiores a 20 € se cobran por giro urgente a los remitentes.
- B. Procede a entregar el paquete, pero solicita al cliente su teléfono móvil para grabarlo en la PDA. De esta forma el responsable podrá ponerse en contacto con él.
- C. Solicita al cliente su NIF; al introducirlo en la PDA ésta se conectará con el sistema de Prevención para el Blanqueo de Capitales y le confirmará si puede entregar o no el paquete.
- D. Le indica al cliente que no es posible la entrega sin cobrar el importe y que debe llevarse el envío a la Unidad para resolver la incidencia.

22.- ¿Qué es el Área Logística de un CIA?

- A. Es el espacio en el que se realiza el tratamiento de los envíos postales que pasan por el Centro.
- B. Es el espacio en el que se realiza el tratamiento de los envíos certificados.
- C. Son los muelles de carga y descarga de un Centro.
- D. Es el espacio por el que se produce la entrada y salida de todos los productos que van a ser tratados en el Centro.

23.- Un cartero intentó la entrega de un Paq Premium, pero no pudo realizarla por encontrarse el negocio cerrado. A la vuelta a su unidad, se fijó en que entonces sí estaba abierto, pero en la PDA ya había liquidado el envío como ausente, ¿qué puede hacer?:

- A. Nada, ya que no puede cambiar la liquidación; lo devuelve a la Unidad para dejar el paquete en situación de depósito.
- B. Se acerca al cliente, le cuenta el problema y le pide que le indique a qué hora abre al día siguiente para entregarle el paquete.
- C. Entrega el paquete y recoge la firma en el aviso de llegada para que luego, en la Unidad, el responsable cambie la liquidación en SGIE.
- D. Modifica en la PDA la liquidación y procede a entregar el paquete de forma normal.

24.- En una Unidad de Admisión Masiva, ¿cómo se comprueba el correcto grado de clasificación consignado por el cliente?

- A. Se comprobará que la contenerización es adecuada y que alcanza el número mínimo de envíos exigidos.
- B. Se comprobará que la cantidad de envíos que contienen los envases se corresponde con el indicado en el albarán.
- C. Se comprobará que la rotulación de los envases y contenedores se corresponde con el contenido de los mismos.
- D. Todas las respuestas anteriores son correctas.

25.- ¿Se puede preparar bolsa de alcance con envíos de paquetería para su depósito en buzones depósito, en el caso de que el ACR no tenga capacidad en el carro de reparto para este tipo de envíos?

- A. Los envíos de paquetería no pueden depositarse en buzones depósito.
- B. El depósito de envíos de paquetería deberá ser conocido y supervisado por el responsable de la Unidad. Los buzones deberán disponer de cerradura de seguridad y nunca se depositarán envíos de telefonía o con productos de alto valor.
- C. El depósito deberá ser conocido y supervisado por el responsable de la Unidad, ya que los buzones pueden disponer de cerradura de seguridad o no.
- D. Siempre que sea necesario y sin necesidad de supervisión.

26.- En la entrega de un Paq Estándar, antes de que el destinatario proceda a firmar en la PDA, ¿qué es necesario introducir en el dispositivo?:

- A. El número del documento oficial de identidad y el apellido del receptor.
- B. El número de documento oficial de identidad y el parentesco del receptor con el destinatario.
- C. Nada, ya que el Paq Estándar es un producto ordinario.
- D. El número de NIP del cartero y el número del documento oficial de identidad del receptor.

27.- Respecto al procedimiento de entrega de los productos Carta Urgente Nacional y Paquete Light Internacional... (señale la respuesta correcta):

- A. Deben entregarse en mano al destinatario.
- B. Deben avisarse para ser entregados en oficina.
- C. Se entregan como correspondencia ordinaria, sin ser grabados en PDA.
- D. Antes de ser depositados en buzón, deben grabarse como entregados en la PDA.

28.- Los envíos que no se escanean al entrar en un CTA son:

- A. Correo mal encaminado o reexpedido de Unidades de Reparto.
- B. Correo devuelto de Unidades de Reparto.
- C. Envíos normalizados y avisos de recibo.
- D. A, B y C son correctas.

- 29.- En la entrega de un Giro de 525 € a un destinatario de nacionalidad española, cuando se le solicita su documento de identidad indica que sólo dispone del permiso de conducir, ¿qué se debe hacer?:
- A. Se procede a entregar el giro, recogiendo en la PDA los datos del receptor y el número del permiso de conducir.
 - B. Se le indica que no se le puede entregar porque la Ley de Prevención Blanqueo de Capitales no permite la identificación del receptor con el permiso de conducir.
 - C. Se le solicita su pasaporte y, si muestra el original, se procede a la entrega recogiendo en la PDA sus datos y el número de pasaporte.
 - D. Este caso no es posible, ya que Correos no comercializa giros por importe superior a 500 €.
- 30.- En el caso de envíos registrados mal encaminados... (señale la respuesta correcta):
- A. Se liquidarán en SGIE todos los envíos registrados como "Reencaminados".
 - B. Se liquidarán en SGIE todos los envíos registrados como "Reexpedidos".
 - C. Se liquidarán en SGIE como "Reencaminados" los envíos registrados dados de alta en la Unidad.
 - D. Se liquidarán en SGIE como "Reexpedidos" los envíos registrados dados de alta en la Unidad.
- 31.- Los destinatarios de Correo Administrativo deben ser....
- A. Únicamente Organismos Oficiales.
 - B. Comunidades Autónomas y particulares.
 - C. Particulares y Administración General del Estado.
 - D. Entidades que integran la Administración Local y Particulares.
- 32.- Si no es posible realizar la entrega al destinatario de un envío registrado que no debe embuzonarse, se confeccionará en ese mismo momento el Aviso de Llegada, Indicando con letra clara y legible.... (indique la respuesta correcta):
- A. Tipo de producto, remitente, código del envío con numeración completa para los productos de paquetería. En la casilla del reverso, además de indicar Distrito/Sección, en el caso de que el envío sea una Notificación, el repartidor deberá consignar su identificación y firma.
 - B. Tipo de producto, remitente, código del envío con numeración completa para todos los productos. En la casilla del reverso, además de indicar Distrito/Sección, en el caso de que el envío sea una Notificación, el repartidor deberá consignar su firma y la fecha.
 - C. Tipo de producto, remitente, código del envío con numeración completa para todos los productos. En la casilla del reverso, además de indicar Distrito/Sección, en el caso de que el envío sea una Notificación, el repartidor deberá consignar su identificación y firma.
 - D. Tipo de producto, remitente, código del envío con numeración completa para todos los productos. En la casilla del reverso, además de indicar Distrito/Sección, el repartidor deberá consignar su identificación y firma.

- 33.- En un Centro de Tratamiento la bandeja tipo B se utiliza en general para lo siguiente:
- A. En el tratamiento del correo gordo, la paquetería de formato menor y todos los envíos clasificados automáticamente en la SCG.
 - B. En el tratamiento automatizado (IRV y FSM) del correo normalizado, correo internacional prioritario de exportación Petit (normalizado) y Post Card (tarjetas postales) sin clasificar.
 - C. Para los envíos de formato menor trabajados automáticamente en las SCG o de forma manual.
 - D. En el tratamiento automatizado del correo no normalizado (Flat) y en el tratamiento manual del correo internacional prioritario de exportación formato flat sin clasificar por países.
- 34.- Los productos de correspondencia que el cliente puede presentar pre-registrados en la OV2 son:
- A. Cartas Certificadas, Cartas Certificadas Urgentes, Cartas Certificadas Internacionales, Notificaciones Administrativas y Judiciales.
 - B. Solo Cartas Certificadas.
 - C. Solo Cartas Certificadas Urgentes.
 - D. Solo Notificaciones Judiciales.
- 35.- En los Centros de Tratamiento Automatizado la clasificación de los envíos devueltos requiere un tratamiento diferenciado por productos. De entre las opciones propuestas, indique aquella que contiene el detalle de productos correcto:
- A. Productos registrados devueltos, paquetería devuelta, cartas ordinarias devueltas e impresos devueltos.
 - B. Productos registrados devueltos, paquetería devuelta y cartas ordinarias devueltas.
 - C. Paquetería devuelta y cartas ordinarias devueltas.
 - D. Paquetería devuelta, cartas ordinarias devueltas e impresos devueltos.
- 36.- Cuando hablamos por teléfono con un cliente, somos los únicos representantes de Correos, de nosotros dependerá la imagen que transmitimos de la empresa. Las frases que utilizemos deben transmitir que estamos siendo... (señale la opción que mejor lo defina):
- A. Amables y Comprensivos.
 - B. Comprometidos, Gestores de Calidad y Cercanos.
 - C. Amables y Profesionales.
 - D. Comprometidos, Profesionales y Cercanos.
- 37.- Antes de depositar un envío ordinario en el casillero domiciliario, se deberá comprobar la coincidencia de datos del envío con los datos que aparezcan en el casillero. Si los datos identificativos del destinatario no figuran en el casillero, ¿cuál es la manera correcta de proceder?:
- A. Los envíos no se devuelven, se depositan en el buzón correspondiente a la dirección del envío.
 - B. Los envíos no se depositan y se llevan a la Unidad para devolverlos al remitente.
 - C. Los envíos no se depositan y se intenta la entrega al día siguiente.
 - D. Se dejan los envíos en la parte superior de los casilleros domiciliarios.

38.- A un empleado de reparto su jefe le ha dado varias solicitudes de recogida, ¿cómo debe asignarlas a reparto en la PDA?:

- A. Procede a leer el código de barras que figura en la parte superior.
- B. Procede a leer el código de barras que figura en la parte superior y el que figura a la derecha, que se corresponde con el envío que va a recoger.
- C. Leyendo cualquiera de los dos códigos que figuran en la solicitud de recogida.
- D. Las recogidas no se asignan a reparto, se llevan en la carpeta del cartero.

39.- ¿Qué tipo de franqueo llevan los envíos que presentan los Agentes Turísticos?

- A. Franqueo Pagado.
- B. Franqueo con sellos.
- C. Franqueo a Máquina.
- D. Franqueo Concertado.

40.- ¿Cómo se llama la aplicación de distribución que utilizan los carteros en las PDA?:

- A. TALINA.
- B. TAURO.
- C. TALOS.
- D. SGIE.