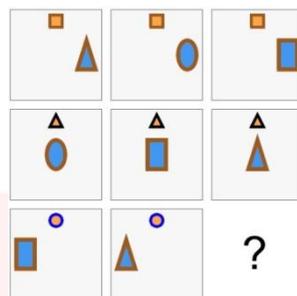
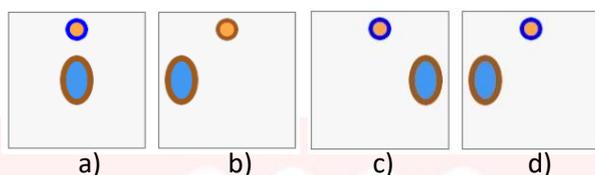


SIMULACRO 1 CGT

1) Completa la serie:



2) ¿Cuál de los siguientes países no pertenece a la Zona 3 en el ámbito de las Publicaciones Periódicas?

- a) Canadá
- b) Japón
- c) Austria
- d) Nueva Zelanda

3) ¿Cuál es el organismo especializado de las Naciones Unidas para los servicios postales internacionales?

- a) UPU
- b) SPU
- c) CNMC
- d) IPC

4) El programa de Experiencia Empleado tiene en cuenta todas las fases por las que puede pasar un empleado a lo largo de su carrera profesional. Estas fases son:

- a) Atracción y captación, Selección, Acogida, Desarrollo Profesional y Salida
- b) Ingreso y capacitación, Selección, Acogida, Desarrollo Profesional y Salida
- c) Atracción y capacitación, Selección, Acogida, Desarrollo Personal y Salida
- d) Ingreso y captación, Selección, Acogida, Desarrollo Personal y Salida

5) Señala la opción que no corresponde:

- a) El Aviso de Recibo (AR): es una cartulina adosada a un envío registrado que sirve para confirmar por vía postal la entrega o intento de entrega del envío, sabiendo cuándo y quién se hizo cargo del mismo, causa, fecha y hora de la no entrega y el empleado que realizó la entrega o su intento
- b) La Prueba de Entrega Electrónica es un servicio adicional que permite a los clientes recibir aclaraciones mediante mensaje telegráfico sobre el curso o la entrega (que no

- hayan dado lugar a incidencias) e incluso modificar la dirección de un mensaje, de cualquier servicio telegráfico, postal, de giro o de paquetería de los prestados por Correos
- c) La Prueba de Entrega Física (PEF) es un servicio asociado al Buofax, permite recoger para hacer llegar al remitente en su buzón la situación final y los datos relacionados con un envío, como son: fecha y hora de entrega o intento de entrega del mismo, causa de la no entrega, datos personales y firma del destinatario
 - d) El Acuse de Recibo (PC) es un servicio en forma de mensaje telegráfico que permite la constatación de la entrega de envíos en el buzón del remitente. Por medio de él, el cliente sabe la persona que recibió el envío, la hora y la fecha y también las causas en caso de la imposibilidad de entrega. Este servicio se combina con el Telegrama
- 6) ¿Cuál de las siguientes no es una de las Soluciones de Correos Logística?
- a) Logística B2B
 - b) Logística e-commerce
 - c) Logística integral
 - d) Logística promocional
- 7) Indica la opción incorrecta sobre el entorno de IRIS:
- a) La parte superior de la pantalla muestra, entre otras, información referente a la Oficina (nº de usuario, nombre, nº de Oficina, fecha y hora, accesos directos útiles (calculadora, tarifas, códigos postales), otros accesos útiles (menú de albaranes, carrito de la compra, fichas de apoyo o acceso al portal de procesos)
 - b) La parte derecha de la pantalla muestra apartados como, Servicios relacionados, Últimos servicios, Nuevo cliente, Total bolsa, Cliente tarjeta, Gestor de turnos
 - c) La parte central de la pantalla es la zona principal de la aplicación. Muestra la información necesaria para realizar todas las operaciones posibles, como, Mensajes de Servicio, Información comercial, Acceso a los sistemas externos a la aplicación
 - d) En la parte izquierda de la pantalla está el acceso al menú. Se divide en dos submenús: Admisión (color azul) y Gestión (color amarillo)
- 8) Dentro del proceso operativo de Admisión existen diferentes tipos de admisiones ¿Cuál de las siguientes no es una de ellas?
- a) Admisión masiva
 - b) Recogida en buzones
 - c) Recogida en oficina
 - d) Admisión en CityPaq
- 9) ¿Cuál de las siguientes funciones principales de los Centros de Tratamiento Provincial (CTP) en relación a la provincia en la que se encuentran no es correcta?
- a) Centro de admisión provincial

- b) Tratamiento del correo manual provincial
 - c) UPO provincial
 - d) Plataforma logística provincial
- 10) ¿Ente la Documentación de las secciones y del personal de ruta de las Unidades de Reparto no se encuentra?
- a) Plano del recorrido de la sección
 - b) Guía práctica para SGIE
 - c) Listado de Reenvíos activos y testigos de control y de embarriado y Buzones de Vacaciones
 - d) Lista de embarriado
- 11) Indica la definición que no corresponde con su concepto:
- a) Excelencia: es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con unos requisitos
 - b) ISO 9000: conjunto de normas de control y gestión de calidad establecidas por la Organización Internacional de Normalización, aplicables en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios
 - c) Sistema de gestión de la calidad (SGC) es el conjunto de la estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para conseguir mejorar la calidad
 - d) EFQM (European Foundation for Quality Management): marco de gestión que permite a las empresas realizar un análisis de su funcionamiento para conseguir una mejora de su gestión
- 12) Señala lo incorrecto sobre el negocio internacional en Correos:
- a) En la actualidad, existen diez delegaciones de Correos Express Portugal con las que presta un servicio urgente integral en toda la Península Ibérica
 - b) El Grupo Correos también opera en China, a través de las empresas compartidas KCG eCommerce Solutions y K Parcel
 - c) En China, el Grupo Correos dispone de una planta de admisión y clasificación de paquetería. Esta instalación gestiona los envíos generados, especialmente por el comercio electrónico, desde China y Hong Kong hacia España y el resto del mundo
 - d) Entre los proyectos para la expansión de las infraestructuras de Correos, se destaca también la edificación del centro internacional Rampa 7: un proyecto estratégico para las actividades de logística internacional del Grupo
- 13) La protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de los datos es un derecho fundamental protegido por la Constitución Española de 1978, denominado por la jurisprudencia constitucional como derecho fundamental a la protección de datos personales ¿Qué artículo regula este derecho?
- a) El artículo 18.1

- b) El artículo 18.2
 - c) El artículo 18.3
 - d) El artículo 18.4
- 14) En una empresa trabajan 85 hombres y 90 mujeres ¿Cuál sería el porcentaje aproximado de mujeres que trabajan en dicha empresa?
- a) 50
 - b) 54
 - c) 52
 - d) 51
- 15) El servicio postal universal comprende las actividades de...Señala la opción correcta:
- a) Recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales internacionales
 - b) Recogida, admisión, clasificación, envío, distribución y entrega de envíos postales, tanto nacionales como internacionales
 - c) Recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales, tanto nacionales como internacionales
 - d) Recogida, admisión, clasificación, envío, distribución y entrega de envíos postales internacionales
- 16) El Campus Virtual de Correos es un espacio de referencia para la formación de los empleados que pone a su disposición contenidos formativos para que puedan adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar con éxito su trabajo. ¿Qué ámbito didáctico especializado no se encuentra dentro de este espacio?
- a) Escuela de productos
 - b) Escuela de servicios
 - c) Cursos de formación en abierto
 - d) Espacio de formación continua
- 17) ¿Cuál de las siguientes características de la Carta Ordinaria no es correcta?
- a) Forma parte del Servicio Postal Universal
 - b) Los envíos con dimensiones inferiores a las máximas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo
 - c) Peso máximo 2 kg
 - d) El 93 % de los envíos deben entregarse en 3 días hábiles en todo el territorio nacional (D+3) y el 99% en 5 días hábiles (D+5)
- 18) Para el ámbito nacional hay una serie de productos que incluyen en la tarifa seguros específicos para estos envíos ¿Cuál no es correcto?

- a) Carta Certificada Premium (100€ ampliable)
 - b) Carta Certificada Premium Prepagada (100€ no ampliable)
 - c) Paq Estándar y Premium Tarifa Plana, Paq Peregrino y Paq Botella (101€ ampliables hasta 3000€, excepto Paq Peregrino que no es ampliable)
 - d) Paq Bicicleta (300€ ampliable hasta 6000€)
- 19) ¿Cuál de las siguientes características no se corresponde con la Solución Logística inversa del servicio Correos Logística?
- a) Recepción y catalogación de los productos según disponibilidad de Correos
 - b) Integración con el sistema de gestión del cliente para facilitar el control de la devolución
 - c) Almacenamiento de producto y preparación del nuevo pedido si fuera preciso
 - d) Recuperación, reciclaje y gestión de materiales en el caso de que los productos deban ser destruidos
- 20) ¿Cuál de las siguientes no es una aplicación básica de gestión en Correos?
- a) SICER
 - b) IRIS
 - c) Minerva
 - d) Atenea
- 21) ¿Cuál de los siguientes no es un medio de pago válido en oficinas de Correos?
- a) Billetes y moneda metálica de curso legal
 - b) PayPal
 - c) Transferencia bancaria e ingreso en cuenta
 - d) Tarjeta Más Cerca y tarjeta crédito/débito
- 22) Señala la opción correcta sobre la capacidad de las bandejas:
- a) Tipo A: capacidad aproximada de 400 envíos/340 envíos a efectos estadísticos. Colocar siempre los envíos levantados con el anverso mirando hacia el lado amarillo (azul claro en bandejas para correo IPC) de la bandeja y el sello en la parte superior
 - b) Tipo B: capacidad aproximada de 100 envíos/80 envíos a efectos estadísticos. Colocar los envíos tumbados, mirando hacia la tapa del contenedor y con el sello en el lado amarillo
 - c) Tipo C: capacidad aproximada de 20 envíos
 - d) A y B son correctas
- 23) El plano de recorrido en la URO no debe incluir:
- a) Situación geográfica de la sección
 - b) Forma de desplazamiento a la sección

- c) Recorrido o itinerario de reparto
 - d) Situación de los buzones de vacaciones
- 24) El ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) es un proceso que consiste en...Indica la opción incorrecta:
- a) Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, la interacción entre los procesos, los recursos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos de los clientes y las políticas de la organización. Identificar y abordar los riesgos y las oportunidades
 - b) Hacer: implementar lo planificado
 - c) Verificar: realizar la planificación y medición de los procesos, los productos y los servicios resultantes e informar sobre los resultados
 - d) Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario
- 25) El Grupo Correos forma parte de diversas asociaciones y organismos. Entre sus alianzas internacionales se encuentra:
- a) IPC (International Post Corporation). Organismo internacional que engloba a los 25 operadores postales de mayor relevancia
 - b) Kahala Post Group. Alianza comercial junto a los operadores postales de Australia, China, Corea del Sur, Hong Kong, Japón, Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Tailandia y Canadá
 - c) UPAEP (Unión Postal de las Américas, España y Portugal). Correos copreside el Grupo de Trabajo de Filatelia
 - d) Todas las opciones son correctas
- 26) ¿Cuál de las siguientes personas relacionadas con el tratamiento de datos personales no está correctamente definida?
- a) Encargado del tratamiento (o encargado): la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento
 - b) Corresponsable: cada uno de los responsables, dos o más, que determinan conjuntamente los objetivos y los medios de tratamiento
 - c) Destinatario: es la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u organismo distinto del interesado, del responsable del tratamiento, del encargado del tratamiento y de las personas autorizadas para tratar los datos personales bajo la autoridad directa del responsable o del encargado
 - d) Responsable del tratamiento (o responsable): la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; si el derecho de la Unión o el de los Estados miembros determina los fines y medios del tratamiento, el responsable del tratamiento o los criterios específicos para su nombramiento podrá establecerlos el derecho de la Unión o de los Estados miembros

27) ¿Cuál es la letra, objeto o número que más se repite? G D D G P G D P G D G P Y P G Y P D Y
G P Y D Y Y...

- a) G
- b) D
- c) P
- d) Y

28) ¿Cuál de las siguientes obligaciones de Correos en el ámbito de la distribución y entrega de los envíos postales es incorrecta?

- a) Entregar el envío en la dirección postal que figure en su cubierta
- b) Intentar la entrega de los envíos postales sin dirección completa, pero que pueda ser identificada
- c) Entregar los envíos todos los días laborables, de lunes a sábado, excepto en caso de condiciones geográficas especiales
- d) Los envíos a un domicilio postal serán depositados en casilleros especiales, con las condiciones previstas reglamentariamente (forma de reserva de casillero, devoluciones, etcétera)

29) La agenda de la diversidad es el documento que engloba todas las iniciativas relacionadas con la diversidad y la inclusión en Correos. Se caracteriza por ser... Señala la opción correcta:

- a) Transversal
- b) Global
- c) Social y comprometida
- d) Todas son correctas

30) ¿A que producto pertenecen las siguientes características? Sobre de 189 x 250 mm, Seguro (VD) de 100€, ampliable hasta 3000€ con cargo adicional, Prueba de entrega electrónica: PEE-5, 5 años de custodia ampliables con cargo adicional a 10 o 15 (PEE-10 y PEE-15) y Reembolso:

- a) Carta certificada estándar
- b) Carta certificada Premium
- c) Carta certificada Estándar prepagada/prefranqueada
- d) Carta certificada Premium prepagada/prefranqueada

31) ¿Cuál es la cantidad máxima de un reembolso para Carta Certificada nacional si el importe abonado por el destinatario se devuelve al remitente a través de ingreso en cuenta?

- a) 1000 €
- b) 2499,99 €
- c) 999,99 €

- d) 499,99 €
- 32) La intención de los objetivos de Correos Logística es dar respuesta a cuatro factores estratégicos, entre los que no se encuentra:
- a) Obtener los niveles de servicio «concertados» con los clientes (Service Level Agreement)
 - b) Optimizar el flujo físico dentro del almacén
 - c) Adecuación de la rotación de stocks
 - d) Aumentar los costes totales de las operaciones destinadas a la recepción, el almacenaje y la preparación de pedidos
- 33) HERA es la aplicación:
- a) Que utiliza el personal de reparto en la PDA para la admisión de envíos y la prestación de servicios
 - b) Que permite documentar a través de la PDA la identidad del conductor, el kilometraje y repostaje realizados por el vehículo
 - c) Que utiliza el personal de reparto en la PDA para la entrega de los productos registrados y con trazabilidad
 - d) Que garantiza que solo aquellas personas que previamente han sido autorizadas puedan acceder a los sistemas corporativos
- 34) En la admisión de telegramas, estos van pasando por diferentes estados, dependiendo de las acciones que se realicen. Señala el que no corresponde:
- a) Admitido: El telegrama está admitido en IRIS, pero no tiene toda la información necesaria para ser enviado (Preadmisión)
 - b) Cumplimentado: El telegrama tiene toda la información necesaria para ser enviado
 - c) Solicitado Envío: Se ha solicitado la publicación del telegrama en el sistema documental de Correos
 - d) Enviado: se ha recibido la confirmación de SGIE y el telegrama ha sido correctamente enviado
- 35) En la cabecera de la máquina de clasificación automática IRV se encuentra un semáforo que indica su disponibilidad para el funcionamiento, con cinco colores ¿Cuál de los siguientes colores no coincide con su disponibilidad para el funcionamiento?
- a) El verde indica que la máquina está funcionando
 - b) El rojo indica que la máquina está total o parcialmente parada por atasco
 - c) El blanco indica que la máquina está parada, pero en perfecto estado
 - d) El azul indica que la máquina se encuentra en modo de trabajo exclusivo para el servicio técnico y sigue funcionando

36) ¿Cuál de las siguientes causas de no entrega de notificaciones es incorrecta?

- a) 03. Ausente: cuando en el momento del reparto no hay nadie en el domicilio del destinatario. En este caso sí se realizará un segundo intento de entrega domiciliaria
- b) 04. Desconocido: cuando la dirección es insuficiente o inexistente. En este caso no se efectúa un segundo intento de entrega y el envío se devuelve a origen
- c) 06. Rehusado: cuando el interesado o su representante rechazan la notificación haciendo constar su identidad. En tal caso se recogen los datos de la persona que rehúsa el envío en la PDA y en el AR y se hace que dicha persona firme en ambos soportes, para acreditar que efectivamente rechaza el envío. Con los envíos rehusados no se realizará un segundo reparto
- d) 07. Nadie se hace cargo: cuando es rechazada por la persona que está en el domicilio del interesado y no quiere firmar ni hacer constar su identidad, se tratará como ausente. Si se repite la misma causa en el segundo intento, se tratará como en el caso del Rehusado, pero sin necesidad de firma o identificación por parte del cliente

37) Para aplicar el esquema REDER será importante tener en cuenta...Señala la opción que no es correcta:

- a) Qué resultados se quieren alcanzar a nivel social, operativo y de percepción
- b) Qué enfoques se planificarán y desarrollarán para lograr estos resultados
- c) Cómo se realizará el despliegue de los enfoques para lograr una adecuada implantación
- d) Cómo se evaluarán y revisarán los enfoques definidos según los resultados

38) Indica la opción incorrecta sobre lo referido al servicio Correos Cargo:

- a) Correos pone en marcha este servicio como respuesta al incremento del negocio de la paquetería
- b) Es un servicio de transporte aéreo de paquetería y mercancías
- c) Se crea para fortalecer el eje logístico entre Latinoamérica, Europa y Asia
- d) B y C son incorrectas

39) Los principios en protección de datos deben aplicarse a toda la información relativa a una persona física identificada o identificable. El artículo 5 del RGPD establece los principios en materia de protección de datos siendo estos los siguientes...Señala el incorrecto:

- a) Principio de licitud, lealtad y transparencia
- b) Principio de limitación de la finalidad
- c) Principio de maximización de los datos
- d) Principio de limitación del plazo de conservación

40) Lea el texto y, a partir de su contenido minero, marque la opción que mejor conteste a las cuestiones que se plantean a continuación:

Un agricultor cultiva en su huerto patatas, tomates, lechugas y zanahorias. La cantidad de lechugas es mayor que la de patatas, pero inferior a la de zanahorias. Si juntásemos todas las patatas con todas las zanahorias tendríamos la misma cantidad que de tomates.

Cada semana el agricultor se desplaza a un mercadillo diferente; en la primera semana de cada mes va al mercadillo de la lechuga, en la segunda al del tomate, en la tercera al de la patata y en la cuarta al de la zanahoria. Los mercadillos que más lejos quedan del huerto son el de la patata y el de la zanahoria siendo aquél algo más cercano y éste algo más lejano. Por otro lado, más cerca de sus tierras que los anteriores quedan el mercadillo de la lechuga y el mercadillo del tomate, siendo el segundo algo más lejano y el primero algo más cercano.

Cuando el agricultor transporta sus hortalizas desde el huerto a estos mercadillos utiliza: una camioneta para los tomates, un camión para las patatas, un tractor para las zanahorias y una furgoneta para las lechugas. Sin embargo cuando va al gran mercado quinquenal del vegetal, que se celebra en una ciudad cercana, alquila un tráiler con el que transporta todas sus hortalizas. En este mercado siempre vende la totalidad de los productos, aunque los ingresos que obtiene varían según el tipo de hortaliza vendida. Por la que más ingresa es por la patata y después, por orden de menor a mayor ingresos, están el tomate, la lechuga y la zanahoria.

40.1) La primera semana de abril, ¿qué medio de transporte usa el agricultor para transportar sus hortalizas al mercadillo correspondiente?

- a) Camión
- b) Furgoneta
- c) Tractor
- d) Tráiler

40.2) ¿Con qué frecuencia se celebra el gran mercado del vegetal?

- a) Cada semana
- b) Cada cinco meses
- c) Cada cinco años
- d) Cada quince días

40.3) ¿De cuál de las siguientes hortalizas hay mayor cantidad en el huerto?

- a) Patatas
- b) Tomates
- c) Lechugas
- d) Zanahorias

40.4) ¿Cuál es la segunda hortaliza en cuando a los ingresos obtenidos en la gran feria vegetal quinquenal?

- a) Patatas
- b) Tomates
- c) Lechugas
- d) Zanahorias

- 41) De los siguientes Títulos de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, señala el que no corresponde:
- a) El Título I regula los aspectos generales de los servicios postales
 - b) El Título II establece los derechos de los usuarios de los servicios postales
 - c) El Título V se ocupa del marco institucional
 - d) El Título VII regula la inspección, las infracciones y las sanciones en el sector postal
- 42) Una de las siguientes no es una función del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), indica cual:
- a) Asesoramiento técnico y colaboración en la elaboración de la normativa legal y en el desarrollo de la normalización, tanto a nivel nacional como internacional
 - b) Promoción y, en su caso, realización de actividades de formación, información, investigación, estudio y divulgación en materia de prevención de riesgos laborales, con la adecuada coordinación y colaboración, en su caso, con los órganos técnicos en materia preventiva de las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus funciones en esta materia
 - c) Apoyo técnico y colaboración con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en el cumplimiento de su función de vigilancia y control, prevista en el artículo 9 de la presente Ley, en el ámbito de las Administraciones públicas
 - d) Colaboración con organismos internacionales y desarrollo de programas de cooperación internacional en este ámbito, facilitando la participación de las Comunidades Autónomas
- 43) ¿Cuál de los siguientes productos no corresponde a Envíos SICER?
- a) Certificado informatizado 1-15 (C1)
 - b) Certificado informatizado 2-7 (C2)
 - c) Notificación Administrativa (NA)
 - d) Notificaciones informatizadas con lista y depósito en buzón (NE)
- 44) Los impresos de suscripción de Apartados se encuentran publicados en Conecta. Señala el incorrecto.
- a) Anexo I a: Suscripción del Servicio de Apartado Postal (para apartados particulares)
 - b) Anexo I b: Solicitud de alta de otros titulares (Cuando se desea dar de alta a más de un titular)
 - c) Anexo FD: Suscripción del Servicio de Apartado "Franqueo en Destino"
 - d) Apartado postal 24/7
- 45) Entre los 6 principios básicos de almacenaje del servicio de Gestión de almacenes de Correos Logística encontramos:

- a) Aprovechamiento del espacio
 - b) Minimizar recorridos y frecuencia de los elementos de transporte
 - c) Fácil acceso al stock
 - d) Todos son correctos
- 46) En SGIE, los colores de las secciones en la pantalla de liquidación indican su estado:
- a) Las secciones que aparecen en azul son aquellas que no se han liquidado todavía
 - b) Las secciones que aparecen en rojo son aquellas en las que no se han dado de alta envíos o que ya se han liquidado
 - c) Las secciones que aparecen en verde son aquellas que se han liquidado pero que tienen alguna relación con entrega provisional
 - d) Todas las opciones son correctas
- 47) No pueden admitirse bajo la modalidad de albarán los siguientes productos de paquetería...Señala el incorrecto:
- a) Paquete Azul
 - b) Paq Estándar y Standard Internacional
 - c) Paq Premium y Premium Internacional
 - d) Paq Ligero y Light Internacional
- 48) Elige el orden de prioridad de clasificación correcto en el Área de Clasificación Manual:
- a) 1º Correo Internacional Prioritario y rechazo IRV (origen buzón y oficinas), 2º Correo mal encaminado, 3º Correo nacido (por fechas de admisión tanto de básica como de publicorreo) y 4º Correo devuelto
 - b) 1º Correo devuelto, 2º Correo Internacional Prioritario y rechazo IRV (origen buzón y oficinas), 3º Correo nacido (por fechas de admisión tanto de básica como de publicorreo) y 4º Correo mal encaminado
 - c) 1º Correo nacido (por fechas de admisión tanto de básica como de publicorreo), Correo devuelto, 3º Correo Internacional Prioritario y rechazo IRV (origen buzón y oficinas) y 4º Correo mal encaminado
 - d) 1º Correo mal encaminado, 2º Correo devuelto, 3º Correo Internacional Prioritario y rechazo IRV (origen buzón y oficinas) y 4º Correo nacido (por fechas de admisión tanto de básica como de publicorreo)
- 49) Existen diferentes tipos de Avisos de Llegada ¿Cuál no es uno de ellos?
- a) M4: Avisos de Llegada genéricos
 - b) M4O: Avisos de Llegada elaborados por las Oficinas
 - c) M4PE: Avisos de Llegada utilizados en los procesos electorales
 - d) M4C: Avisos de Llegada del Catastro

- 50) El modelo ISO 9001 se asienta sobre siete principios de la gestión de la calidad entre los que no se encuentra:
- a) Enfoque al cliente para cumplir sus requisitos y exceder sus expectativas
 - b) Enfoque a procesos: se consiguen mejores resultados cuando el conjunto de actividades se organiza como procesos individuales
 - c) Mejora: debe ser valorada como aspecto esencial para mantener los niveles de desempeño ya conseguidos, poder reaccionar ante los cambios y crear oportunidades
 - d) Toma de decisiones basada en la evidencia: el análisis y la evaluación de datos e información aumentan la probabilidad de acierto en la toma de decisiones y la obtención de los resultados deseados
- 51) Para exportar un envío con Correos, este tiene que cumplir con ciertos requisitos...Señala el incorrecto:
- a) Dimensión y peso correspondiente
 - b) Un embalaje adecuado para su peso y contenido
 - c) No debe contener un objeto prohibido o una mercancía peligrosa (MMPP)
 - d) Debe ir acompañado de la correspondiente documentación aduanera si es necesaria en el país de origen
- 52) Los derechos que pueden ejercer los interesados en protección de datos son, entre otros, los siguientes...Indica el que no corresponde:
- a) Derecho supresión y oposición
 - b) Derecho de ratificación
 - c) Derecho a la portabilidad de los datos
 - d) Derecho a la limitación del tratamiento
- 53) Si a las 9 horas 02 minutos y 12 segundos le sumamos 1 horas 58 minutos y 16 segundos ¿cuál será el tiempo total?
- a) 11:00:28
 - b) 10:00:28
 - c) 11:30:28
 - d) 10:33:28
- 54) Los rasgos fundamentales del actual modelo de la CNMC son...Señala la opción incorrecta:
- a) Mayor beneficio
 - b) Visión global de la realidad económica
 - c) Independencia
 - d) Transparencia

- 55) Correos tiene asumida la modalidad preventiva de Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Propio, para cuatro especialidades, entre las que no se encuentra:
- a) Seguridad en el trabajo
 - b) Higiene personal
 - c) Ergonomía y Psicosociología aplicada
 - d) Medicina del trabajo
- 56) ¿A qué producto de paquetería pertenece la indemnización por deterioro o extravío de la tarifa abonada multiplicada por 4, más el valor declarado (VD) en el caso de haberlo contratado?
- a) Paq Estándar
 - b) Paq Premium
 - c) Paquete Azul
 - d) Paq Ligero
- 57) Hay tres formas de pago para la renovación de apartados. Indica la que no es correcta:
- a) Pago ingreso en cuenta (ingreso en cuenta bancaria)
 - b) Pago domiciliado (banco)
 - c) Pago al contado (en oficina)
 - d) Pago diferido (para clientes con contrato, que tienen incluido en su contrato la apertura y renovación de apartados)
- 58) Señala entre las siguientes opciones cual es una ventaja del sistema de almacenaje por bloques del servicio Correos Logística:
- a) Uso inadecuado del volumen por limitación en el apilado (aplastamiento y estabilidad)
 - b) Nula inversión en instalaciones de almacén
 - c) Dificultad en el acceso directo excepto a la carga más cercana y alta
 - d) No es factible para un número alto de SKU
- 59) En SGIE una vez realizada la liquidación de la Unidad, se procederá a realizar el cierre de reparto para cuadrar los importes de los envíos cobrados y avisados por la Unidad, para su entrega a la Unidad de Liquidación. Estos cierres pueden ser:
- a) Cierre total
 - b) Cierre parcial
 - c) Cierre automático
 - d) Todas las opciones son incorrectas
- 60) En caso de producirse una amenaza telefónica que ponga en riesgo a las personas o los bienes de la Oficina ¿Qué no se debe hacer?

- a) No interrumpir al que llama. Permitirle finalizar
 - b) Recoger el mensaje con la mayor exactitud posible
 - c) Evitar que otra persona escuche la conversación
 - d) Si el teléfono es digital, anotar el número que aparece en el display
- 61) Los principales centros de tratamiento de envíos son...Señala el incorrecto:
- a) CTI: centros de tratamiento internacional
 - b) CAM: centros de admisión masiva
 - c) CTP: centros de transporte provincial
 - d) CT: centro de tratamiento de paquetería (centros nodales)
- 62) ¿Cuál de los siguientes objetivos de plazo de entrega de los envíos nacionales: Entrega en tres días desde el depósito (D+3) no es correcto?
- a) El 93 % de las cartas ordinarias
 - b) El 93 % de las cartas certificadas
 - c) El 90 % de paquetes
 - d) El A y el B son correctos
- 63) El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) dispone de algunas herramientas que ayudan a mejorar su eficacia, entre las que no se encuentra:
- a) El Portal del Ciudadano
 - b) Auditorías internas
 - c) La Liga de la Excelencia
 - d) El Sistema de Identificación por Radiofrecuencia
- 64) Los códigos asignados por la UPU para las oficinas de importación son...Señala el incorrecto:
- a) ESMADB
 - b) ESMADD
 - c) ESMADC
 - d) ESMADA
- 65) Entre las funciones del delegado de protección de datos se encuentra:
- a) Informar y asesorar a las organizaciones y a los empleados que se ocupen del tratamiento de los datos de las obligaciones que les incumben en virtud de la normativa de protección de datos
 - b) Supervisar el cumplimiento de la normativa de protección de datos, incluyendo la asignación de responsabilidades, concienciación y formación del personal y las auditorías de protección de datos

- c) Ofrecer asesoramiento que se le solicite acerca de las evaluaciones de impacto y cooperar con la autoridad de control
- d) Todas las opciones son correctas

66) Señala el reloj que continuaría la serie:

a) A      

b) B

c) C

d) D

a)  b)  c)  d) 

67) ¿Cuál de las filiales del grupo Correos se encarga de la gestión y comercialización de infraestructuras de telecomunicación de Correos, así como de dar soporte tecnológico al resto de compañías del Grupo?

- a) Correos Express
- b) Correos Nexea
- c) Correos Telecom
- d) Correos Express Portugal

68) Indica cuál de las siguientes competencias atribuidas a los delegados de prevención para garantizar que el empresario adopta las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias no es correcta:

- a) Colaborar con la ciudadanía en la mejora de la acción preventiva
- b) Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la ejecución de la normativa sobre prevención de riesgos laborales
- c) Ser consultados, con carácter previo a su ejecución, acerca de decisiones como planificación y organización del trabajo en la empresa, introducción de nuevas tecnologías y elección de los equipos de trabajo; organización y desarrollo de actividades de protección de la salud y prevención de riesgos profesionales; designación de los trabajadores encargados de las medidas de emergencia; organización y planificación de la formación en materia preventiva, o cualquier otra acción que pueda tener efectos sobre la seguridad y salud de los trabajadores
- d) Ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales

69) ¿Cuál de las siguientes modalidades de entrega del Paq Estándar no es correcta?

- a) Entrega a domicilio (PK)
- b) Entrega en oficina de referencia (PR)
- c) Entrega en la oficina elegida (PS)
- d) Entrega en CityPaq (PY)

70) Las Oficinas de Correos realizan el cobro de recibos de empresas emisoras con las que tiene acuerdo. De las siguientes instrucciones generales para la prestación de este servicio, solo hay una correcta, indica cual es:

- a) El plazo de entrega es entre 5 y 10 minutos
- b) El cliente presenta el recibo junto con el importe, o solicita el servicio sin aportar recibo, seguidamente se admite el recibo, sin ser necesario entregar resguardo alguno al cliente
- c) El servicio se presta sin cargo adicional al cliente
- d) El importe máximo que se puede pagar es de 1000€. Se excluye de esta limitación los recibos emitidos por entidades financieras (CITIBANK, COFIDIS, UCI, WIZINK) y la Dirección General de Tráfico

71) Señala entre las siguientes opciones el inconveniente del uso estanterías convencionales dentro del servicio Correos Logística:

- a) Permite realizar FIFO por paleta, pero, normalmente, no por unidad de venta
- b) Permiten un diseño muy flexible y se adaptan con facilidad casi a cualquier proceso
- c) Permiten una distribución modular y efectiva del espacio de almacenaje
- d) Permite un control exhaustivo de las existencias siempre y cuando la mercancía esté clasificada y organizada

72) Para poder entregar un envío con la PDA a través de la aplicación Talina, deberá cumplir estos requisitos:

- a) El envío tiene que estar dado de alta en la unidad
- b) El envío no puede tener importes asociados (sin reembolso)
- c) El envío no puede llevar asociado a la entrega el escaneo de documentación
- d) Todas las opciones son correctas

73) Objetos Prohibidos. No pueden incluirse en ninguna clase de envíos postales los objetos siguientes...Señala el que no corresponde:

- a) El opio y sus derivados, la cocaína y demás estupefacientes y sustancias psicotrópicas, salvo si se envían con fines medicinales y acompañados de autorización oficial
- b) Los animales vivos, sin estar provistos de una autorización especial o ser intercambiados entre instituciones oficialmente reconocidas
- c) Los objetos cuyo tráfico no sea constitutivo de delito
- d) Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida en el país al que van destinados

74) Las máquinas previstas para el centro internacional Rampa 7 contarán con tres subsistemas integrados. Señala el incorrecto:

- a) Uno para la clasificación automática de paquetes y bandejas
- b) Un sistema para la evacuación y etiquetado de bandejas

- c) Uno para pequeños paquetes, el formato más habitual de los envíos de e-commerce
 - d) Un sistema para la clasificación y almacenaje de sacas
- 75) ¿Cuál de los siguientes objetivos de plazo de entrega de los envíos nacionales: Entrega en cinco días desde el depósito (D+5) es correcto?
- a) El 99 % de las cartas ordinarias
 - b) El 99 % de las cartas certificadas
 - c) El 95 % de los paquetes
 - d) Todos son correctos
- 76) En los informes derivados del observatorio de la calidad, el indicador no pone tanto el foco en el plazo de entrega de los envíos como en el nivel alcanzado en cuanto al cumplimiento de entrega. Para determinar este cumplimiento se debe establecer, en el momento de la admisión, una fecha máxima de entrega que dependerá de las siguientes variables...Señala la incorrecta:
- a) Origen y destino del envío, hasta el estrato de código postal
 - b) Tipo de unidad de entrega (UR o USE)
 - c) Hora de admisión o procesamiento en máquina
 - d) Producto
- 77) Con el fin de hacer el seguimiento de los envíos, los operadores postales intercambian por medio de mensajería electrónica (EDI) los distintos eventos del proceso logístico internacional. Este sistema se basa en el estándar EMSEVT. Algunos de los eventos de la cadena logística son los siguientes...Indica el incorrecto:
- a) EMA (Admisión del envío)
 - b) EMC (Salida de la Oficina de Cambio de origen)
 - c) EMD (Llegada a la Oficina de Cambio de destino)
 - d) EMI (En reparto)
- 78) Los empleados de Correos identificarán y comprobarán, mediante documentos fehacientes, la identidad del cliente con carácter previo a la realización de operaciones: admisión o pago de giro nacional o internacional, en cualquiera de sus modalidades y con independencia del importe de estas. Entre los documentos válidos para la identificación de personas físicas no se encuentra:
- a) Documento Nacional de Identidad - Nacionalidad española)
 - b) Certificado de registro de ciudadanos de la Unión (carta verde)
 - c) Tarjeta de Asilo Político (nacionalidad extranjera)
 - d) Pasaporte válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular (nacionalidad extranjera)

79) Señala la opción en la que aparecen todas las palabras ordenadas alfabéticamente:

- a) aguacero, aguja, agujón, anguila
 - b) camino, calumnia, columna, columpio
 - c) trombón, trompeta, tropiezo, tuétano
 - d) diálogo, diáfano, diente, duende
- 80) La web corporativa www.correos.com es el instrumento con el que Correos da a conocer al público general su imagen de marca, sus valores y sus objetivos a través de una serie de contenidos estructurados en siete apartados, entre los que no se encuentra:
- a) Personas y talento
 - b) Transparencia
 - c) Sala de prensa
 - d) Perfil del Cliente
- 81) En relación a la Prevención de Riesgos Laborales (PRL) ¿Cuál de los siguientes no es un principio general de la acción preventiva a aplicar por el empresario?
- a) Combatir los riesgos en su origen
 - b) Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro
 - c) Evaluar los riesgos que no se puedan evitar
 - d) Adoptar medidas que antepongan la protección individual a la colectiva
- 82) Indica la característica incorrecta sobre el Paq Ligero:
- a) Peso máximo 2 kg. No aplica volumétrico
 - b) 6 zonas tarifarias
 - c) Dimensiones mínimas 10 x 15 cm. No permite exceso de dimensiones
 - d) Pequeño paquete con entrega en mano en menos de 48 horas bajo firma
- 83) Para el pago de premios de lotería de la ONCE:
- a) Si el boleto está premiado con importe menor a 1.000 euros, no requiere autorización de la ONCE
 - b) Los boletos premiados se abonarán en metálico solo para cantidades iguales o inferiores a 1.000 euros
 - c) Los boletos premiados se abonarán mediante abono en cuenta de forma obligatoria para cantidades superiores a 2.000 euros
 - d) Si al leer el boleto está premiado con un importe superior a 1.000€, la aplicación informa con el mensaje: “cupón premiado requiere autorización”
- 84) Métodos de almacenaje según flujo de entrada/salida para el servicio Correos Logística. Señala el incorrecto:
- a) FIFO: el artículo que entra primero es el que sale en primer lugar. Adecuado para productos perecederos

- b) FEFO (First expire, First out): el artículo que antes caduca es el primero que sale
 - c) LIFO: el artículo que entra en último lugar es el primero en salir. Obligado en el almacenaje en bloque y en estanterías compactas
 - d) Todos son incorrectos
- 85) El menú INICIO del Sistema de Gestión de Productos de Venta en Oficina (GPVO) incluye, entre otras, las siguientes funcionalidades...Indica la incorrecta:
- a) Pago de lotería
 - b) Pedido Extraordinario
 - c) Datos de clientes
 - d) Liquidaciones
- 86) Desde IRIS>>Admisión>>Envíos postales, en la pestaña de cartas se pueden admitir los siguientes productos...Indica el incorrecto:
- a) Carta ordinaria nacional o internacional
 - b) Carta urgente ordinaria
 - c) Carta certificada
 - d) Carta certificada urgente internacional
- 87) ¿A qué tipo de bandeja corresponden las siguientes dimensiones? Largo: 426,5 mm, Ancho: 565 mm, Profundo: 291,5 mm y Espesor: 3,5 mm.
- a) Bandeja tipo A
 - b) Bandeja tipo B
 - c) Bandeja tipo C
 - d) Bandeja azul para el curso del correo internacional
- 88) Cuando se utilice un vehículo para el reparto es obligatorio utilizar los EPI reglamentarios para circular. Los principales EPI para la circulación con vehículos de 2 o 3 ruedas (motocicletas, bicicletas o triciclos) son...Indica el incorrecto:
- a) Casco
 - b) Chaleco de alta visibilidad
 - c) Cubrepantalón
 - d) Botas antideslizantes
- 89) En el modelo de atención al cliente el lema de Correos son las tres C que implican:
- a) Cliente, calidad y compromiso
 - b) Cercanía, compromiso y cliente
 - c) Cliente, cercanía y calidad
 - d) Cercanía, calidad y compromiso

90) Dentro del territorio nacional debe destacarse la presencia de tres territorios fiscales especiales que tienen para la Unión Europea un estatus territorial especial que conlleva procedimientos aduaneros específicos para cada uno de estos territorios con fiscalidades distintas. ¿Cuál de los siguientes territorios nacionales no es uno de esos tres?

- a) Andorra
- b) Canarias
- c) Ceuta
- d) Melilla

91) En cuanto a la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, se aplicarán medidas normales a:

- a) Los clientes de giro nacional e internacional, que actúen en su propio nombre, remitentes o destinatarios en oficina que no superen los 3.000 €, individuales o acumulados, en un trimestre
- b) Los clientes de giro internacional que envíen o reciban fondos con países designados por el ordenamiento jurídico y realicen operaciones que, acumuladas con las del último mes natural, no superen los 2.000 € (enviados o recibidos)
- c) Los giros para pago del propio Servicio Postal con origen y destino en el propio servicio de Correos
- d) Las entidades de derecho público de los Estados miembros de la Unión Europea o de países terceros equivalentes

92) ¿Qué tanto por ciento de 2.500 es 1.875?

- a) 75%
- b) 65%
- c) 70%
- d) 80%

93) ¿Cuál de las siguientes verticales de negocio se corresponde con el servicio de Correos Frío?

- a) Alimentación: transporte de productos frescos a temperatura controlada
- b) Servicios puntuales: servicio de paquetería puerta a puerta que permite realizar envíos de productos y mercancías a temperatura controlada
- c) Farmacia y salud: nuevas soluciones de transporte en frío para el envío de productos farmacéuticos, vacunas, cosmética o salud garantizando su seguridad y control
- d) Todas son correctas

94) En el servicio de Cambio de titularidad de vehículos el sistema realiza consulta a la DGT, para verificar si existe en alguna anotación sobre el vehículo que impida la transmisión. Para ello se presenta pantalla donde se debe introducir... Señala la opción incorrecta:

- a) Nº matrícula
- b) Tipo y nº de DOI del vendedor
- c) Tipo y nº de DOI del comprador
- d) Fecha de matriculación

95) Indica el atributo incorrecto del servicio Paq Frío:

- a) Entrega en 24 horas
- b) Concertación de recogida y entrega
- c) Un intento de entrega en domicilio
- d) Elección de franjas horarias

96) Correos admitirá solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas:

- a) Administración General del Estado
- b) Administraciones de las comunidades autónomas
- c) Entidades que integran la administración local
- d) Todas las opciones son correctas

97) ¿El CTA de Valencia pertenece al Área?

- a) Área Noroeste
- b) Área Noreste
- c) Área Centro
- d) Área Este

98) Diariamente, el personal de reparto que realiza el reparto con vehículo (dos o cuatro ruedas) debe firmar tanto la recepción como la devolución de las llaves de dichos vehículos. En la hoja se deben indicar como mínimo los siguientes campos... Señala el que no corresponde:

- a) Matrícula del vehículo
- b) Kilómetros totales
- c) Firma a la recepción
- d) Firma a la devolución

99) Señala qué definición es la que se corresponde con la palabra COADYUVAR:

- a) Contribuir o ayudar
- b) Torpedear o deshacer
- c) Animar, juntar
- d) Evitar, eludir

100) ¿Cuál es el 5% del 5% de 100?

- a) 2
- b) 3
- c) 0,25
- d) 5



1 D	21 B	41 C	61 C	81 D
2 C	22 D	42 A	62 C	82 D
3 A	23 D	43 C	63 A	83 B
4 A	24 C	44 C	64 B	84 D
5 B	25 D	45 D	65 D	85 C
6 C	26 C	46 B	66 A	86 D
7 D	27 A	47 A	67 C	87 C
8 C	28 C	48 A	68 A	88 D
9 C	29 D	49 C	69 A	89 D
10 B	30 B	50 B	70 C	90 A
11 A	31 B	51 D	71 A	91 A
12 A	32 D	52 B	72 D	92 A
13 D	33 A	53 A	73 C	93 D
14 D	34 D	54 A	74 B	94 D
15 C	35 B	55 B	75 D	95 C
16 B	36 B	56 C	76 B	96 D
17 B	37 A	57 A	77 D	97 D
18 C	38 D	58 B	78 B	98 B
19 A	39 C	59 B	79 C	99 A
20 D	40.1 B 40.2 C 40.3 B 40.4 D	60 C	80 D	100 C