

# **Test Tema 14**

## **TEST CORREOS: MARCO LEGAL. ORGANIZACIÓN Y ESTRATEGIA. TEMA 14**

### **1.- Clasificación de servicios postales en función de las exigencias de prestación.**

- a) Ordinario y urgente.
- b) Cartas y paquetes.
- c) Servicios incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal o no incluidos.
- d) Ninguna es correcta.

### **2.- De los siguientes servicios indica los incluidos en el SPU:**

- a) Libros.
- b) Cartas hasta 2 kilos.
- c) Paquete Azul.
- d) B y C son ciertas.

### **3.- Indica que garantías no concede la Ley Postal a Correos para asegurar la prestación de SPU y su buen funcionamiento.**

- a) La distribución de los sellos de Correos.
- b) La prestación de envío de dinero.
- c) La ocupación del dominio público mediante la instalación de buzones.
- d) Utilización exclusiva de la denominación "Correos".

### **4.- Indica los derechos de los usuarios de los servicios postales:**

- a) Reclamación, información de servicios postales.
- b) Denuncia, percibir indemnizaciones.
- c) Reexpedición y rehusé de los envíos postales.
- d) Todas son correctas.

**5.- Señala cuál de las siguientes no pertenece al Comité de Dirección de Correos:**

- a) Dirección de Comunicación y Marketing.
- b) Consejo de Administración.
- c) Secretaria General y del Consejo.
- d) Dirección de Operaciones.

**6.- Señala cuál de las siguientes dependen de la Dirección de Auditoría y Control a nivel central**

- a) Subdirección de Control y Estadística.
- b) Área de Estadística.
- c) Zonas de Auditoría Interna.
- d) A y B son correctas.

**7.- Que dirección se ocupa de controlar los programas de Excelencia y Sostenibilidad?**

- a) Dirección Financiera de Expansión.
- b) Dirección de Comunicación y Marketing.
- c) Dirección de Auditoría y Control.
- d) Ninguna es correcta.

**8.- ¿Que subdirecciones, unidades y áreas dependen de la Dirección de Personas y Relaciones Laborales?**

- a) Subdirección de Gestión, Organización y Desarrollo de Personas.
- b) Subdirección de Promoción de la Salud y Subdirección de Relaciones Laborales.
- c) Área de Desarrollo Interno y Unidad de Formación.
- d) Todas sin correctas.

**9.- ¿Qué dirección, en la estructura de Correos, se enfoca, entre otras cosas, en la creación de valor para la organización?**

- a) Dirección de Comunicación.
- b) Dirección de Operaciones.
- c) Dirección de Organización, Tecnología e Innovación.
- d) Dirección Financiera y de Expansión.

**10.- ¿Las Subdirecciones de Ventas y de Filatelia dependen de la misma Dirección?**

- a) Sí, a la Dirección Comercial.
- b) No.
- c) Sí, a la Dirección de Operaciones.
- d) Sí, a la Dirección Financiera.

**11.- ¿Quién dirige y coordina las distintas Áreas en las que se dividen las actividades en su ámbito?**

- a) Los directores de oficina.
- b) Los directores de zona.
- c) Los jefes de cartera.
- d) Los jefes provinciales.

**12.- Señala qué provincias pertenecen a la Zona I.**

- a) Asturias, León, Lugo.
- b) Palencia, Salamanca.
- c) Segovia, Valladolid.
- d) Todas son correctas.

**13.- Señala qué provincias pertenecen a la Zona V.**

- a) Almería, Cádiz.
- b) Lanzarote, La Gomera.
- c) Albacete, Cáceres.
- d) Ninguna es correcta.

**14.- ¿Quién es el mayor responsable operativo y de coordinación de las distintas acciones en la provincia?**

- a) Los jefes provinciales.
- b) Los directores de oficinas.
- c) Los jefes de unidad.
- d) Los directores de zona.

**15.- Clasificación de unidades de distribución:**

- a) Unidades de reparto ordinario y Unidades de reparto certificado.
- b) Unidades de Reparto Ordinario y Unidades de Servicios Especiales.
- c) Unidades de Reparto Ordinario y Unidades de Reparto Urgente.
- d) Todas son falsas.

**16.- Empresas que forman el Grupo Correos:**

- a) Nexea y Correos Express.
- b) Correos Express y Correos Telecom.
- c) Correos, Correos Express, Nexea y Correos Telecom.
- d) Nexea y Correos Telecom.

**17.- ¿Qué significa SME?**

- a) Sociedad Mediadora de España.
- b) Sociedad Mensajera de España.
- c) Sociedad Mercantil de España.
- d) Sociedad Mercantil Estatal.

**18.- ¿Cuáles son los Órganos Sociales de Correos?**

- a) Junta General de Accionistas y Presidente.
- b) Presidente y Consejo de Administración.
- c) Junta General de Accionistas y Consejo de Administración.
- d) Presidente y comisión Ejecutiva.

**19.- Para la Ley Postal, ¿Qué son servicios postales?**

- a) La admisión y entrega de los envíos postales.
- b) El transporte, la distribución y entrega de los envíos postales.
- c) La admisión, clasificación y transporte de los envíos postales.
- d) La recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los envíos postales.

**20.- En función de las garantías del envío, ¿cómo se clasifican los envíos postales?**

- a) Ordinarios y certificados.
- b) Generales y urgentes.
- c) Generales, certificados y con valor declarado.
- d) Ninguna es correcta.

**21.- ¿Qué Secretaría tiene la función de prestar asistencia jurídica a la Sociedad Estatal Correos?**

- a) Secretaria General y del Consejo.
- b) Secretaria de Comunicación.
- c) Secretaria Laboral.
- d) No es una Secretaria, es el Presidente.

**22.- El Comité Zonal está formado por:**

- a) Recursos Humanos y Finanzas.
- b) Red de Oficinas y Red de Logística.
- c) Tecnología, Red de Distribución y Comercial.
- d) Todas son correctas.

**23.- ¿A qué zona pertenece la provincia de Albacete?**

- a) Zona I.
- b) Zona IV.
- c) Zona II.
- d) Zona V.

**24. ¿Cuál es la propuesta para 2018 en cuanto a la preservación del negocio postal?**

- a) Mantener los niveles de actividad y facturación del negocio postal.
- b) Adecuar los recursos y operativa vinculados al SPU a las condiciones fijadas en el Plan de Prestación, pendiente de aprobar por el Gobierno.
- c) A y B son ciertas.
- d) Todas son falsas.

**25.- ¿Quién forma el Comité de Dirección del Grupo Correos?**

- a) Presidente y directores de Correos.
- b) Presidente y jefaturas zonales.
- c) Presidente, directores de Correos y directores generales de las empresas filiales.
- d) Presidente y Junta General de Accionistas.

**26.- ¿A quién corresponde la ordenación, normativa y ejecución de la política postal?**

- a) Ministerio de Fomento.
- b) Gobierno.
- c) Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- d) Todos son ciertos.

**27.- ¿A quién corresponde la supervisión y regulación del mercado postal?**

- a) Ministerio de Fomento.
- b) Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- c) Gobierno.
- d) Ninguna es cierta.

**28.- ¿Qué agencia intergubernamental ayuda a asegurar una red mundial basada en el concepto de servicio postal?**

- a) UPU.
- b) UPAEP.
- c) IPC.
- d) EPG.

**29.- ¿Quién tiene como finalidad favorecer el libre intercambio de envíos postales tanto a nivel nacional como internacional?**

- a) UPU.
- b) UPAEP.
- c) EPG.
- d) IPC.

**30.- ¿Cuáles de las siguientes características es propia de IPC?**

- a) Asociación corporativa de operadores de Europa, Norte América y Pacífico Sur.
- b) Maneja el 65% del tráfico postal mundial.
- c) Mide la calidad del servicio mediante acciones de mejora, integración y benchmarking del proceso.
- d) Todas son ciertas.

**31.- ¿Qué países forman la European Parcel Group (EPG)?**

- a) Europa.
- b) Comunidad Económica Europea.
- c) Europa, Estados Unidos y Hungría.
- d) Europa y Estados Unidos.

**32.- ¿Qué es el sistema “RUGBY”?**

- a) Sistema propio de la EPG para atender las reclamaciones.
- b) Sistema propio de la EPG para medir la calidad.
- c) Sistema propio de IPC para medir la calidad.
- d) a y b son correctas.

**33.- ¿Cómo se mide la calidad en los envíos del grupo Kahala?**

- a) Desde la admisión hasta salida de la oficina de cambio.
- b) Durante el transporte internacional.
- c) Desde la llegada a oficina de cambio del país de destino hasta entrega a destinatarios.
- d) Todas son ciertas.

**34.- La Estrategia del Grupo Correos en los próximos años aborda la dualidad social y económica. ¿Cuál es su finalidad esencial?**

- a) Generar al mismo tiempo valor para accionistas, clientes, empleados y la sociedad en su conjunto.
- b) Generar valor para accionistas.
- c) Generar valor para la sociedad.
- d) Ninguna es cierta.



**35.- Dentro de la línea estratégica de 2018 de Correos, ¿Cuáles son los puntos más importantes?**

- a) Transformación interna y diversificación.
- b) Preservación del negocio postal, transformación interna, diversificación y flexibilidad del modelo empresarial.
- c) Flexibilización del negocio postal.
- d) Transformación del modelo empresarial.

**36.- ¿Qué se consiguió en 2017 en cuanto a Transformación interna de la empresa?**

- a) Ser el grupo de paquetería preferente para el sector del comercio electrónico.
- b) Transformación de 280 oficinas.
- c) Potenciar la transformación tecnológica de sus profesionales.
- d) Todas son correctas.

**37.- En cuanto a la línea estratégica para 2018 ¿Cuáles son los objetivos en cuanto a diversificación?**

- a) Liderar el mercado de paquetería español mediante la oferta de servicios más competitivos.
- b) Ampliación de Portfolio.
- c) Maximizar ingresos provenientes de la prestación de nuevos servicios financieros.
- d) a y c son ciertas.

**38.- ¿Qué se consiguió en 2017 en relación a la Preservación del negocio postal?**

- a) Transformación en 280 oficinas al nuevo modelo Tu Correo, orientado a mejorar la experiencia del cliente.
- b) Mejora de la información de seguimiento de los envíos nacionales e internacionales y de los procesos de tramitación aduanera.
- c) Ampliación de portfolio de servicios disponibles en la plataforma multicanal.
- d) Todas son ciertas.

**39.- ¿Cuál es la propuesta para 2018 en cuanto a Transformación interna?**

- a) Adecuar la plantilla en número de efectivos y perfiles profesionales a las nuevas necesidades del servicio.
- b) Promover una gestión sostenible.
- c) Potenciar el respeto a la diversidad.
- d) a y c son correctas.

**40.- Principales líneas de estrategia en 2019:**

- a) Crecimiento a nivel internacional y red más eficiente de paquetería a nivel nacional.
- b) Firma de contrato regulado del Plan de Prestación de Servicios Postales para una financiación suficiente para el SPU y Plan de Acción de Mejora de la Contratación.
- c) Plan de mejora de Diversificación de servicios postales.
- d) a y b son ciertas.

**41.- ¿Dónde se ha realizado este año la apertura de las primeras oficinas de Correos fuera de España?**

- a) No hay oficinas de Correos fuera de España.
- b) Londres.
- c) Ámsterdam.
- d) b y c son ciertas.

**42.- ¿Qué es el proyecto Rampa?**

- a) Proyecto para agilizar la tramitación de envíos en los aeropuertos.
- b) Centro logístico para mejorar la eficiencia en la gestión de paquetería en el aeropuerto de Madrid-Barajas.
- c) Centro logístico para mejorar la eficiencia en la gestión de paquetería en el aeropuerto de El Prat-Barcelona.
- d) Ninguna es cierta.

**43.- ¿Qué es AliExpress Plaza?**

- a) Plataforma para consultar envíos de Alibaba.
- b) Página creada para el reparto internacional de productos españoles y clientes locales.
- c) Plataforma para reclamar envíos de Alibaba.
- d) Plataforma para vender productos de Alibaba.

**44.-Dentro de la expansión internacional uno de los principales ejes del Plan Estratégico 2017/2020. ¿En qué región ha puesto más énfasis Correos?**

- a) Londres.
- b) Ámsterdam.
- c) EE.UU.
- d) Sudeste asiático.

**45.- ¿Hasta qué año tiene encomendado Correos la prestación del SPU?**

- a) 2018.
- b) 2030.
- c) 2020.
- d) 2025.

**46.- ¿Quién revisa en la actualidad el método de cálculo del coste neto del SPU?**

- a) Ministerio de Fomento.
- b) Comisión Europea.
- c) Gobierno.
- d) Presidente del Gobierno.

**47.- ¿Qué empresa ha comprado Correos en su camino hacia la internacionalización?**

- a) Correos Express Portugal.
- b) Alibaba.
- c) Amazon.
- d) Todas son falsas.

**48.- ¿Cuál es el objetivo del acuerdo firmado entre Amazon y Correos en marzo de 2019?**

- a) Que los clientes de Amazon en España reciban un servicio de paquetería aún más rápido y fiable.
- b) Que los clientes de Amazon en el mundo reciban un servicio de paquetería aún más rápido y fiable.
- c) a y b son ciertas.
- d) Ninguna es cierta.

**49.- ¿Qué división de Correos ofrece a pequeñas empresas vender sus productos a través de Amazon?**

- a) Portal de Transparencia.
- b) Comandía.
- c) Market Places.
- d) Ninguna es cierta.

**50.- ¿Qué es el Portal de Compras?**

- a) Es como una “ventanilla única” donde los gestores podrán hacer sus contratos.
- b) Dentro del Plan de Acción de Mejora en la Contratación, facilita las gestiones de las contrataciones desde las distintas áreas de actividad.
- c) Es donde se realizan las contrataciones con proveedores desde el 1 de febrero.
- d) Todas son ciertas.

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

