



Ejemplo Test 20 Preguntas

CORREOS

CET Oposiciones

C/ Reino Unido, 3 3ª Planta - Toledo - 925 719433

www.cetoposiciones.com

1. La entrega de la carta Certificada queda garantizada a domicilio bajo firma del destinatario o persona autorizada que se encuentre en el mismo; de lo contrario...

- a. Se deja aviso de llegada, por el cual, el destinatario dispone de 15 días desde el aviso de llegada para recoger el envío en la oficina de Correos.
- b. Se podrá realizar la entrega a un vecino.
- c. Se deja aviso de llegada, mediante el cual, el destinatario dispondrá de 7 días desde el aviso de llegada para recoger el envío en la oficina de Correos.
- d. Se realizará un segundo intento de entrega obligatorio.

2. Indica el ámbito erróneo de la Tarjeta postal.

- a. Nacional: España y Gibraltar.
- b. Internacional zona 1: Europa incluida Groenlandia.
- c. Internacional zona 2: resto de países.
- d. Nacional: España y Andorra.

3. Las dimensiones de la Carta Certificada son:

- a. Máximas: En sobre o caja: Largo + Alto + Ancho= 90 cm, sin que la mayor dimensión supere los 60 cm. En rollo o tubo: $L + 2D = 104$ cm., sin que la mayor dimensión exceda los 90 cm. ("L" es el largo, y "D" el diámetro).
- b. Mínimas: En sobre o caja: 14 x 9 cm. En rollo $L + 2 D = 17$ cm., sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
- c. a y b son ciertas.
- d. a y son falsas

4. Las siglas SICER cooresponde con:

- a. Sistema, Informacion,Control, Envio Registrado.
- b. Sistema, Informacion,Control, Envio Reembolsado.
- c. Sistema, Informacion,Calidad, Envio Registrado.
- d. Soporte, Informacion,Control, Envio Registrado

5. Aquellos productos que se caracterizan por la brevedad en los tiempos de tratamiento y entrega de los envíos son:

- a. Linea basica.
- b. Linea urgente.
- c. Linea economica.
- d. Todos los envios tienen los mismos plazos

6. Plazos de entrega de la carta urgente es:

a. Nacional: 24 horas (para correo depositado antes de las 16.00 horas con origen y destino a grandes poblaciones).

Internacional: Europa: de 1 a 3 días en Europa (plazo medio, puede variar según origen y destino).

El resto de destinos, según país.

b. Nacional: 24 horas (para correo depositado antes de las 16.00 horas con origen y destino a grandes poblaciones).

Internacional: Europa: de 1 a 4 días en Europa (plazo medio, puede variar según origen y destino).

El resto de destinos, según país.

c. Nacional: 24 horas (para correo depositado antes de las 16.00 horas con origen y destino a grandes poblaciones).

Internacional: Europa: de 24h en Europa (plazo medio, puede variar según origen y destino).

El resto de destinos, según país.

d. Todas son falsas

7. Carta certificada urgente

a. No esta sujeta a IVA.

b. Esta sujeta a IVA.

c. Solo esta sujeta a IVA la internacional.

d. Solo esta sujeta a IVA la nacional

8. Si envío una carta ordinaria urgente, desde España a Alemania, ¿cuándo será el plazo de entrega?

a. De un máximo de 3 días hábiles, dependiendo de la red logística de país de destino.

b. De un máximo de 5 días hábiles, con la entrega al 100%.

c. De un máximo de 3 días naturales.

d. De un mínimo de 2 días hábiles y máximo de 4 días hábiles, dependiendo de la red logística del país de destino.

9. Mediciones de reclamaciones y procedimientos de indemnización: especifica los principios para la gestión de las reclamaciones tanto del servicio universal como no universal y proporciona orientaciones sobre los procedimientos de indemnización

a. Norma UNE-EN13.850:2013

b. Norma UNE-CEN/TR15.472:2008

c. Norma UNE-EN14.012:2009

d. Norma ISO 10002

10. El primer paso a tener en cuenta en la calidad Total es:

a. Conocer las necesidades y expectativas de los clientes actuales y potenciales para después satisfacerlas y mejorarlas.

b. Analizar los transportes.

c. Organización de las entregas.

d. Una buena relacion entre los empleados.

11. La medición de la calidad de servicio permite: Señale la premisa falsa

- a. Conocer los niveles alcanzados y detectar áreas de mejora.
- b. Una empresa líder en calidad debe evaluar cuál es el grado de insatisfacción de sus clientes.
- c. Obtener un conocimiento preciso de la calidad de un producto y servicio es preguntarle al que lo consume.
- d. El objetivo final es saber en qué medida se están cumpliendo los requisitos del cliente y poder establecer mejoras.

12. El cumplimiento de los plazos comprometidos de entrega para las distintas líneas de productos y servicios. Es la definición de:

- a. De extremo a extremo ("End to End")
- b. Muestreo con correo real
- c. Control con tarjetas CHIP
- d. Calidad en plazo

13.Cuál de los conceptos fundamentales es falso:

- a. Orientación hacia los resultados: la excelencia consiste en alcanzar resultados que satisfagan plenamente a todos los grupos de interés de la organización.
- b. Orientación al cliente: La excelencia consiste en crear valor sostenido para el producto.
- c. Liderazgo y coherencia en los objetivos: Excelencia es ejercer un liderazgo con capacidad de visión que sirva de inspiración a los demás y que, además, sea coherente en toda la organización.
- d. Gestión por procesos y hechos: Excelencia es gestionar la organización mediante un conjunto de sistema, procesos y datos, interdependientes e interrelacionados.

14. Son criterios del EFQM:

- a. Resultados en las personas
- b. Resultados en los clientes
- c. Resultados globales
- d. Todas lo son

15. Disponibilidad inmediata en cualquier oficina de Correos (entrega con localizador). Con la posibilidad de aviso por SMS al destinatario en el que se le informa de la disponibilidad de un giro a su nombre y comunicándole el número secreto y localizador, así también se le comunica al remitente el pago del giro es un giro:

- a. Giro ordinario
- b. Giro urgente
- c. Giro inmediato
- d. Todas son correctas

16. Los límites mínimos de cantidades a girar en el giro nacional son:

- a. 0.01 euros.
- b. 0.20 euros.
- c. 0.10 euros.
- d. 1 euro.

17. No es una modalidad de entrega al destinatario en el giro nacional

- a. Efectivo.
- b. Cheque.
- c. Transferencia electrónica.
- d. Ingreso en cuenta corriente.

18. El dinero es depositado en efectivo en la moneda del país emisor por el remitente, para el pago al beneficiario designado en el país de destino. Los fondos son pagados en efectivo al beneficiario, debidamente identificado en la oficina del país de destino, en la moneda designada para el pago del país de destino.

- a. EMS.
- b. GIP.
- c. IFI.
- d. CUI

19. Los tipos de giro internacional son:

- a. Ordinario.
- b. Giro electrónico
- c. Giro IFS.
- d. b y c son ciertas

20. Principios de la acción preventiva señala la falsa.

- a. Combatir los riesgos en su origen
- b. Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.
- c. Combatir los riesgos en su origen.
- d. Adoptar medidas que antepongan la protección individual a la colectiva

TABLA DE RESPUESTAS

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	A	C	A	B	A	B	A	C	A
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	D	B	D	C	A	C	C	D	D