

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 **CUESTIONARIO A**

- Indique en la **Hoja de Respuesta** la **FORMA DE EXAMEN** que corresponde con su **CUESTIONARIO DE EXAMEN** (Ejemplo: Cuestionario "A", en su Hoja de Respuesta indicar como Forma de examen "A" tanto en cabecera como en cuerpo de la misma).
- 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.- **En la entrega de un Paq Premium al destinatario, después de leer el código de barras de la etiqueta con la PDA, ésta muestra que es necesario leer el código del envío de recogida. Sin embargo el receptor nos indica que ya se lo devolvió al remitente, ¿qué se debe hacer?:**
- A. Se le indica que no es posible efectuar la entrega del envío y se liquida en la PDA con la clave "Ausente".
 - B. Se entrega el envío, pero se liquida en la PDA como "Entregado provisional" para que el remitente pueda solicitar una recogida posterior.
 - C. Se le indica que no es posible efectuar la entrega del envío y se liquida en la PDA como "No entregado: falta envío de vuelta".
 - D. Se le entrega el envío y se marca en la PDA la clave "Entregado: falta envío de vuelta".
- 2.- **Cuando en la admisión de envíos con albarán nos presentan envíos con el grado de clasificación G1 significa... (señale la respuesta correcta):**
- A. Que los envíos están clasificados por provincias (2 primeros dígitos del código postal), incluidos en contenedores por provincia o zona y correctamente identificados y rotulados.
 - B. Que los envíos están clasificados por código postal (5 dígitos), incluidos en contenedores a destino final y correctamente identificados y rotulados con código postal y localidad.
 - C. Que los envíos están clasificados por formatos: Normalizado, Flat y Gran Tamaño.
 - D. Que los envíos no están clasificados.
- 3.- **La pantalla de liquidación de la PDA muestra en ocasiones una casilla con el texto "Fijar Result.", ¿para qué se usa?:**
- A. Al marcar esta casilla, automáticamente todos los envíos de la hoja de reparto que no hayamos podido trabajar, se liquidan como "pendientes de fijar resultado en SGIE".
 - B. Si una relación de envíos se entrega a un único destinatario, al marcar esta casilla nos permite fijar el resultado de la liquidación y leer todos los envíos de forma consecutiva.
 - C. Esta casilla no existe en ninguna pantalla de la PDA.
 - D. Cuando llevamos varios envíos para un CityPaq, al marcar esta casilla nos permite fijar el resultado de "Entregado en terminal automatizado" a la totalidad de los envíos.
- 4.- **Acabas de liquidar un Paq Premium como ausente, en la PDA; al ser el segundo intento, la PDA te indica que el envío se va a pasar a la lista de avisados de la sucursal 62, sin embargo tú sabes que ese código postal se avisa a la sucursal 12, ¿qué puedes hacer?:**
- A. En el respaldo del envío indico "Avisado sucursal 12, error PDA" y cuando vuelvo a la unidad lo dejo en la bandeja o carro de la sucursal correcta.
 - B. En la PDA marco el botón "Cambiar unidad de lista", selecciono la sucursal 12 y procedo como con el resto de envíos de lista.
 - C. En el respaldo del envío indico "Avisado sucursal 12, error PDA" y cuando vuelvo a la unidad se lo comunico a mi jefe para que cambie la liquidación en el sistema de oficinas IRIS.
 - D. Este caso no es posible, ya que el Paq Premium es un producto de entrega en buzón o casillero domiciliario.
- 5.- **¿Qué tipo de contenerización se utiliza para el correo IPC?**
- A. Se conteneriza siempre en sacas azules, sea cual sea su formato.
 - B. Bandejas de color amarillo y gris.
 - C. Bandejas de color amarillo y azul.
 - D. Bandejas de color azul.

- 6.- **En la entrega de una Documentación Electoral a un destinatario, cuando se le solicita su DNI se observa que está caducado, ¿qué se hace en ese caso?:**
- A. Se le indica al destinatario que no se le puede entregar el envío ya que es necesario un DNI en vigor para poder entregar la documentación electoral.
 - B. Se le indica al destinatario que no se le puede entregar el envío y se le deja un aviso de llegada para que lo recoja en oficina cuando lo renueve.
 - C. Se le indica al destinatario que no se le puede entregar el envío, pero que puede solicitar en su comisaría de policía más cercana un justificante para poder recepcionarlo.
 - D. Se le entrega con normalidad el envío, recogiendo los datos del receptor.
- 7.- **La correspondencia que ha llegado en la conducción a la Unidad de Reparto Ordinario, se descargará... (indique la opción con el orden correcto):**
- A. Priorizando y controlando IPC, carta urgente certificada, paquete internacional light y envíos registrados.
 - B. Priorizando y controlando IPC, carta urgente ordinaria, paquete internacional light y envíos registrados.
 - C. Priorizando y controlando IPC, carta urgente ordinaria, paquete internacional y envíos registrados.
 - D. Priorizando y controlando IPC, carta urgente, paquete internacional light y envíos registrados.
- 8.- **Desde el Portal de Entidades Colaboradoras, se admiten depósitos con los productos... (señale la respuesta correcta):**
- A. Sólo Carta Ordinaria y Carta Certificada.
 - B. Sólo Paquete Azul y Paquete Postal Económico Internacional.
 - C. Sólo Notificaciones.
 - D. Carta Ordinaria, Carta Certificada, Notificaciones, Paquete Azul y Paquete Postal Económico Internacional.
- 9.- **En la asignación de envíos a sección, cuando de manera esporádica hay varios envíos para un mismo destinatario, ¿qué botón de la aplicación SGIE se deberá utilizar?:**
- A. "Entrega múltiple".
 - B. "Crear entrega".
 - C. "Abrir relación".
 - D. "Crear relación".
- 10.- **Tras el depósito de un envío de paquetería en un dispositivo CityPaq que empieza por A o S, y una vez cerrada la puerta, el envío deberá liquidarse en la PDA como... (señale la respuesta correcta):**
- A. "Entregado" y "Depositado en Terminal Automatizado".
 - B. "Depositado en Terminal Automatizado".
 - C. "No entregado" y "Depositado en Terminal Automatizado".
 - D. "Entregado".
- 11.- **¿Para qué se usan las máquinas TOP 2000?**
- A. Son las máquinas que permiten la separación de los envíos normalizados, previamente indexados por códigos postales.
 - B. Son máquinas con sistema OCR que captan la dirección de los envíos mediante cámaras y las asocian con códigos postales.
 - C. Son máquinas que separan el correo normalizado, el correo formato flat y el correo formato gordo.
 - D. Son las máquinas de clasificación automática de los envíos con formato flat.

- 12.- **A un empleado de una Unidad de Distribución su jefe le ha dado una solicitud de recogida a realizar a un cliente de su zona. Entre las instrucciones que aparecen en la solicitud está la de "Ha de imprimir etiqueta", pero no le ha dado nada más, ¿qué debe hacer?:**
- A. Nada, ya que es una instrucción para que no se le olvide al cliente pegar la etiqueta en el envío.
 - B. Informa a su jefe para que avise al cliente que debe tener la etiqueta impresa cuando él llegue.
 - C. Informa a su jefe para que imprima la etiqueta desde el sistema TALOS y se la facilite para pegarla en el envío cuando lo recoja.
 - D. Informa a su jefe para que imprima la etiqueta desde el sistema SGIE y se la facilite para pegarla en el envío cuando lo recoja.
- 13.- **El empleado de una Unidad de Servicios Especiales tiene que entregar tres valijas bancarias, pero hay un atasco de tráfico y cuando llega a la última, la sucursal bancaria está cerrada, ¿qué debe hacer en este caso?:**
- A. Se rellena el correspondiente aviso de llegada para que el cliente pueda recoger la valija en la sucursal de Correos al día siguiente.
 - B. Se intenta la entrega en otra sucursal bancaria cercana.
 - C. Se aparta en el vehículo la valija que no se ha podido entregar para devolverla posteriormente al Centro de Tratamiento.
 - D. Se aparta en el vehículo la valija que no se ha podido entregar para estacionarla en la USE cuando volvamos.
- 14.- **En la admisión, ¿qué documentación acompaña a los envíos pre-registrados por OV2?:**
- A. Ninguna, se genera el informe de envíos por manifiesto para clientes desde la aplicación IRIS.
 - B. Albaranes de entrega.
 - C. Depósitos PEC.
 - D. Relación de certificados.
- 15.- **¿Qué es KYROS?**
- A. Una máquina para clasificación de correo Flat.
 - B. Una aplicación informática que gestiona el correo urgente.
 - C. Una red interzonal de transporte en Correos.
 - D. Una aplicación informática para el control de rutas de transporte por sistema GPS.
- 16.- **En el caso de que en la Unidad de Reparto de origen se deba realizar un servicio de reenvío, se procederá en función del número de envíos del siguiente modo... (señale la respuesta correcta):**
- A. Si el número de envíos es elevado, se encaminará en bandejas que contendrán todo tipo de envíos.
 - B. Si el número es superior a cinco, se introducirán en un sobre colector todo tipo de envíos.
 - C. Si el número no es superior a cinco, se reenviarán individualmente todo tipo de envíos.
 - D. Siempre se reenviarán individualmente los envíos de correspondencia urgente y certificada.
- 17.- **En el ámbito de un Centro de Tratamiento, ¿qué significan las siglas SCP?:**
- A. Sistema de Clasificación de Paquetería.
 - B. Sistema de Composición de Productos.
 - C. Sistema de Clasificación de Productos.
 - D. Sistema de Clasificación Provincial.

- 18.- **En relación con las cartas que incorporan el servicio accesorio de “Valor Declarado”, señale cuál de las siguientes afirmaciones es correcta:**
- A. Se pueden entregar, de no constar expresa prohibición, a familiares del destinatario mayores de catorce años, que estén presentes en su domicilio.
 - B. Se pueden entregar, de no constar expresa prohibición, a personas mayores de catorce años, que mantengan con el destinatario una relación de convivencia y estén presentes en su domicilio.
 - C. Se pueden entregar, de no constar expresa prohibición, a personas mayores de edad, que sean familiares del destinatario o mantengan con él una relación de dependencia y estén presentes en su domicilio.
 - D. Sólo pueden entregarse, contra recibo, a los respectivos destinatarios.
- 19.- **En un Centro de Tratamiento, ¿a qué denominamos Correo en Tránsito?:**
- A. Es el correo que transita por un CTA hasta que llega al área de producción.
 - B. Es el correo con destino a la propia Zona que se debe clasificar al detalle.
 - C. Es el correo nacido en la Zona de influencia, que llega al CTA de origen con destino a otra Zona y trae un nivel de clasificación óptimo para enviarlo al CTA de destino, sin que pase por el área de producción.
 - D. Son las cartas procedentes de Unidades de Admisión Masiva que se han admitido correctamente y pueden transitar por la red de Correos.
- 20.- **Un paquete que se entrega en un CityPaq, ¿cuántos días está a disposición del usuario en el dispositivo, desde que se le envía el aviso?**
- A. 3
 - B. 5
 - C. 7
 - D. 15
- 21.- **Al intentar entregar un Paq Premium no se ha podido hacer por dirección incorrecta; se liquida en la PDA con esa clave y se devuelve a la unidad para que el responsable proceda a:**
- A. Devolverlo al Centro de Tratamiento para que le peguen la etiqueta de devuelto.
 - B. Sacar de SGIE la etiqueta de devolución y pegarla al paquete para que puedan trabajarla en las máquinas de clasificación del Centro de Tratamiento.
 - C. Dejarlo en depósito para que el cartero del siguiente turno confirme que la dirección es incorrecta.
 - D. Estacionarlo y esperar respuesta del remitente.
- 22.- **En una Unidad de Admisión Masiva, el importe máximo que podemos cobrar en metálico por albarán, cuando franqueamos en la máquina de alta producción es de:**
- A. 1.499 euros.
 - B. 2.499 euros.
 - C. 3.499 euros.
 - D. 4.999 euros.
- 23.- **En el caso de envíos ordinarios destinados a zonas de nueva ocupación que no tienen aún asignada la denominación de viales ni numeración de viviendas, o de la que dispongan no es la oficial, o no dispongan de instalación de buzones y en las que todavía no se ha iniciado el servicio de reparto, se procederá de la siguiente manera... (señale la respuesta correcta):**
- A. Se custodiarán en la Unidad de Reparto para ser recogidos por los destinatarios.
 - B. Se custodiarán en la Unidad de Reparto para ser distribuidos posteriormente.
 - C. Se encaminarán a la Oficina Postal de referencia para ser recogidos por los destinatarios.
 - D. Se devolverán a los remitentes.

- 24.- **Un envío con destino a Nigeria, que lleva una pegatina de color rojo en la que pone "DUA de Exportación", ¿a través de qué centro se deberá encaminar? :**
- A. Unidad Internacional.
 - B. CTA de destino.
 - C. CAM-2.
 - D. CAM-4.
- 25.- **Un cartero de una Unidad de Reparto lleva una carta ordinaria urgente, ¿cómo debe entregarla?:**
- A. Primero lee el código de barras con la PDA para indicar la entrega y luego la deposita en el correspondiente buzón o casillero domiciliario.
 - B. Primero lee el código de barras con la PDA y luego solicita al destinatario que firme en la PDA.
 - C. Primero lee el código de barras con la PDA, indica el nombre del destinatario que figura en el anverso de la carta y luego la deposita en el correspondiente buzón o casillero domiciliario.
 - D. Procede a depositarla en el buzón directamente, ya que es un producto no registrado.
- 26.- **Cuando se detecta una insuficiencia de franqueo en envíos presentados por Agencias Comerciales o Agencias Consolidadoras, ¿qué opciones tiene el cliente para que le aceptemos la entrega?:**
- A. Abonar la insuficiencia en metálico.
 - B. Abonar la insuficiencia con tira de franqueo adicional.
 - C. Abonar la insuficiencia con cheque.
 - D. No se puede aceptar la entrega si se detecta insuficiencia.
- 27.- **Un cliente ha solicitado que recojamos un paquete que ha depositado en un CityPaq; al abrir la puerta y recoger el paquete se observa que no tiene etiqueta, ¿qué se puede hacer?:**
- A. No recoger el paquete, informar en la PDA la necesidad de nuevo intento de recogida y cerrar la puerta.
 - B. Imprimir desde el mismo terminal CityPaq la etiqueta, recoger el paquete, pegar la etiqueta y cerrar la puerta.
 - C. Recoger el paquete, pegar la etiqueta que me habrá facilitado el responsable de la unidad junto a la orden de recogida y cerrar la puerta.
 - D. Informar en la PDA la necesidad de nuevo intento de recogida, sacar el paquete del hueco, meterlo en el hueco específico de incidencias y cerrar las puertas.
- 28.- **En la entrega de las Notificaciones Administrativas, según la Ley 39/2015, en vigor desde 02-10-2016, debe existir una diferencia horaria mínima entre intentos de entrega y... (señale la respuesta correcta):**
- A. Los intentos de entrega se deberán realizar uno antes de las 15:00 horas y el otro después de dicha hora (o al revés). El segundo intento se realizará en un día distinto dentro de los tres días hábiles siguientes, no considerándose el sábado hábil a estos efectos.
 - B. Los intentos de entrega se deberán realizar uno antes de las 15:00 horas y el otro después de dicha hora (o al revés). El segundo intento se realizará en un día distinto dentro de los tres días hábiles siguientes, considerándose el sábado hábil a estos efectos.
 - C. Los intentos de entrega se deberán realizar uno antes de las 15:00 horas y el otro después de dicha hora (o al revés). El segundo intento se realizará al día siguiente.
 - D. El segundo intento se realizará en un día distinto dentro de los dos días hábiles siguientes, no considerándose el sábado hábil a estos efectos.

- 29.- **¿Cuántos tipos de bandejas azules y amarillas se utilizan en los Centros de Tratamiento Automatizado para transportar la correspondencia?**
- A. Bandejas tipo A para el correo normalizado, bandejas tipo B para el correo no normalizado y bandejas tipo C para el correo gordo.
 - B. Bandejas tipo A para el correo normalizado, bandejas tipo B para el correo no normalizado, bandejas tipo C para el correo gordo y bandejas tipo D para los paquetes.
 - C. Bandejas tipo A para el correo normalizado y bandejas tipo B para el correo no normalizado.
 - D. Sólo hay un tipo de bandejas para toda clase de envíos.
- 30.- **Eres el cartero de una USE y cuando vas a entregar un Paq Premium el destinatario no está en su casa; al liquidar como ausente, la PDA emite una llamada al cliente. Cuando hablas con él, te indica que vuelve en 5 minutos, ¿qué le contestas?:**
- A. Lo siento mucho, pero no puedo esperar, le dejo un aviso de llegada en su buzón para que pase a recoger el paquete por su oficina más cercana.
 - B. No se preocupe usted, mañana volveré a la misma hora y se lo entrego.
 - C. Esto no es posible, ya que las PDA's no tienen llamada automática en las USE.
 - D. De acuerdo, si le parece bien regresaré en 15 minutos para entregarle su envío; mientras, voy realizando otra entrega cercana.
- 31.- **Indique la forma correcta de proceder con la correspondencia que debe ser devuelta al remitente:**
- A. Se debe tachar la dirección, estampar el sello de "Devuelto" y respaldar el envío (sección, fecha o sello de fechas, firma e identificación del repartidor), tanto para envíos nacionales como internacionales.
 - B. Se indicará la causa de la devolución en el reverso del envío utilizando el sello de incidencias o casilla impresa. En el caso de no disponer de sello de incidencias o casilla impresa, se adherirá el impreso CN15, cumplimentado, en el anverso del envío. Si tampoco se dispone de impreso CN15 se indicará la causa mediante letra manuscrita de manera clara y legible.
 - C. Se debe tener cuidado en no inutilizar el código de barras (será utilizado, bien por Correos o bien por el remitente, en el control de devoluciones).
 - D. Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 32.- **En una UAM, ¿cuál es el orden de procesos que se debe seguir cuando se realiza la admisión?**
- A. Recepcionar el correo. Verificar los requisitos mínimos. Recepcionar la documentación. Realizar el control cuantitativo.
 - B. Recepcionar la documentación. Recepcionar el correo. Verificar los requisitos mínimos. Realizar el control cuantitativo.
 - C. Recepcionar el correo. Recepcionar la documentación. Verificar los requisitos mínimos. Realizar el control cuantitativo.
 - D. Recepcionar la documentación. Verificar los requisitos mínimos. Recepcionar el correo. Realizar el control cuantitativo.
- 33.- **El empleado de una USE está en su unidad y ya ha comprobado que todos los envíos e importes de su reparto coinciden con los datos de la PDA. Acepta el cuadro en el dispositivo y le sale una pantalla resumen del reparto, ¿qué es lo primero que debe hacer después?:**
- A. Enseñar esa pantalla al responsable de la unidad para que de su conformidad.
 - B. Dar al botón de aceptar para que los datos se carguen en SGIE.
 - C. Salir de la aplicación y dejar la PDA en la cuna de carga.
 - D. Leer el código de control de importes para que SGIE genere la liquidación con la oficina.
- 34.- **¿Qué etiquetado es el básico que debe llevar cada jaula, palet o carro?**
- A. Centro de origen, Centro de destino, la fecha y producto transportado, en su caso.
 - B. Centro de destino, la fecha y producto transportado, en su caso.
 - C. Centro de origen, Centro de destino y la fecha.
 - D. Centro de destino y la fecha.

- 35.- **Cuando entregamos en un domicilio un Aviso de Servicio, ¿dónde debe firmar el receptor?:**
- A. En la pantalla específica de la PDA.
 - B. En la hoja de reparto de SGIE.
 - C. En ningún sitio, ya que este producto se entrega en buzón o casillero domiciliario sin firmar.
 - D. En la pestaña del sobre diseñada para ese cometido, arrancándola después de la firma del receptor, para llevarla a la unidad de reparto que se encargará de su archivo.
- 36.- **Cuando realizamos el control de admisión con la herramienta Ccheck List, ¿cuál es la desviación máxima en número de envíos aceptable para su admisión?**
- A. Una variación de +/- 7% sobre el total de envíos controlados.
 - B. Una variación de +/- 5% sobre el total de envíos controlados.
 - C. Una variación de +/- 3% sobre el total de envíos controlados.
 - D. Una variación de +/- 1% sobre el total de envíos controlados.
- 37.- **La Ley 10/2010 de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo nos obliga a identificar al destinatario cuando, por ejemplo, tratamos de entregar un giro. Para ello, en el caso de un destinatario de nacionalidad extranjera no será un documento de identificación válido... (señale la respuesta correcta):**
- A. La tarjeta de residencia.
 - B. El certificado de registro de ciudadanos de la UE.
 - C. La tarjeta de asilo político.
 - D. El pasaporte.
- 38.- **Estás entregando un envío que lleva como valor añadido el "Aviso de Recibo" en papel; una vez has marcado la casilla de entregado, ¿podrías indicar que más datos tienes que rellenar en dicho aviso?:**
- A. Datos del receptor, fecha, hora, tu identificación y sello de fechas.
 - B. Datos del receptor, fecha, unidad de reparto, tu identificación y la provincia.
 - C. Datos del receptor, fecha, hora, unidad de reparto y tipo de producto.
 - D. Datos del receptor, fecha, tipo de producto, tu identificación y la provincia.
- 39.- **¿De cuántas áreas principales se compone un CTA (Centro de Tratamiento Automatizado)?**
- A. De una: el área Logística.
 - B. De dos: el área Logística y el área de Producción.
 - C. De tres: el área Logística, el área de Producción y el área de Automatización.
 - D. De cuatro: el área Logística, el área de Producción, el área de Automatización y el área de Tratamiento Manual.
- 40.- **Antes de realizar la asignación a sección rural en la PDA, los envíos tienen que ser asignados a una sección en un puesto de SGIE de la unidad de la que dependa el servicio rural, del siguiente modo:**
- A. Todos los servicios rurales cargarán automáticamente en la PDA los envíos previamente asignados a la sección.
 - B. Todos los servicios rurales deberán asignar manualmente los envíos leyendo sus códigos de barras.
 - C. Los rurales integrados con lista propia deberán asignar manualmente los envíos leyendo sus códigos de barras y los rurales diferidos cargarán automáticamente en la PDA los envíos previamente asignados a la sección.
 - D. Los rurales integrados con lista propia cargarán automáticamente en la PDA los envíos previamente asignados a la sección y los rurales diferidos deberán asignar manualmente los envíos leyendo sus códigos de barras.