

TEST TEMA 9 CORREOS MARCO LEGAL, ORGANIZACIÓN Y ESTRATEGIA. ORGANISMOS REGULADORES

1. ¿A qué organización internacional pertenece la siguiente definición? “Está compuesta por los 11 operadores postales líderes en Europa, Asia y América: Canadá Post (Canadá), USPS-United Status Postal Services (Estados Unidos), La Poste (Francia), Royal Mail (Reino Unido) , Hong Kong Post (Hong Kong), Japan Post (Japón), China Post Group (China), Australian Postal Corporation (Australia), Thailand Post(Tailandia), Korea Post (Corea) y Correos y Telégrafos S.A. (España)”.
 - a) POSTEUROP.
 - b) KPG / Kahala post Group.
 - c) IPC / Internacional Post Corporation.
 - d) EPG / European Parcel Group.

2. ¿Cuál de las siguientes normas que regulan la prestación de los servicios postales en España es incorrecta?
 - a) La Directiva Postal de la Unión Europea: Directiva 97/67/CE, de 15 de diciembre de 1997.
 - b) La Ley del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal: Ley 43/2010, de 20 de diciembre.
 - c) Reglamento de Prestación de los Servicios Postales: Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre.
 - d) Ley General de Telecomunicaciones: Ley 9/2014, de 9 de mayo.

3. Indica la opción incorrecta sobre las funciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
 - a) Supervisar y controlar la aplicación de la normativa vigente en materia de acceso a la red y a otras infraestructuras y servicios postales, de conformidad con lo establecido en el Título V de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, así como en su normativa de desarrollo.
 - b) Verificar la contabilidad analítica del operador designado y el coste neto del servicio postal universal y determinar la cuantía de la carga financiera injusta de la prestación de dicho servicio, de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como en su normativa de desarrollo.



- c) Velar para que se garantice el servicio postal universal, en cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia en el sector, ejerciendo las funciones y competencias que le atribuye la legislación vigente.
- d) La propuesta de fijación de los servicios mínimos de carácter obligatorio para asegurar la prestación del servicio postal universal.
4. La _____, trasposición de la Directiva 97/67/CE, regula los servicios postales en España para garantizar la prestación del servicio postal universal (SPU) y asegurar la libre competencia.
- a) Ley 24/1998, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de Servicios Postales.
- b) Ley 43/2010, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de Servicios Postales.
- c) Ley 9/2014, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de Servicios Postales.
- d) Ley 3/2013, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de Servicios Postales.
5. ¿A qué organización internacional corresponde la siguiente definición? “Es una agencia intergubernamental especializada del sistema de Naciones Unidas. Fundada el 9 de octubre de 1874, tiene sede en Berna (Suiza). Está formada por 192 países. Es el foro principal para la cooperación entre los servicios postales y ayuda a asegurar una red mundial basada en el concepto de servicio postal universal y el desarrollo de productos y servicios actualizados.”
- a) UPU / Unión Postal Universal.
- b) UPAEP / Unión Postal de las Américas, España y Portugal.
- c) IPC / Internacional Post Corporation.
- d) EPG / European Parcel Group.
6. La vigente Ley _____ (Ley Postal) publicada en el BOE número 318 el 31 de diciembre de 2010 y con entrada en vigor el 1 de enero de 2011, deroga la Ley _____, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.
- a) 24/2010, de 13 de julio-43/1998, de 30 de diciembre.
- b) 43/2010, de 30 de julio-24/1998, de 13 de diciembre.
- c) 24/2010, de 30 de julio-43/1998, de 13 de diciembre.
- d) 43/2010, de 30 de diciembre-24/1998, de 13 de julio.
7. La organización internacional European Parcel Group (EPG) publica estándares en zonas geográficas y códigos postales respecto a la calidad de distribución y entrega cada país. En España... Señala la opción correcta.
- a) D+1: Principales ciudades peninsulares.
- b) D+2: Resto Islas Baleares, Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria.
- c) D+3: Ceuta, Melilla y Palma de Mallorca.
- d) D+4: Resto de península y de Islas Canarias.

8. Señala la afirmación incorrecta sobre la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, Ley del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal.
- a) Esta Ley regula la recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los envíos postales nacionales y transfronterizos.
 - b) Están sometidos a obligaciones de servicio público los servicios incluidos en el servicio postal universal encomendado, por un período de 15 años a partir de la entrada en vigor de la presente ley, al operador designado.
 - c) El servicio de giro postal se considera un servicio incluido en los servicios postales (forma parte del SPU).
 - d) El operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal quedará exento de los tributos que graven su actividad vinculada al servicio postal universal, excepto el impuesto sobre Sociedades.
9. La Subdirección General de Régimen Postal provee las secretarías y el apoyo administrativo de los siguientes consejos y comisiones del sector. Indica el que no corresponde.
- a) La Comisión Nacional del Sector Postal.
 - b) El Consejo Superior Postal.
 - c) El Consejo de la Orden Civil del Mérito Postal y Medalla al Mérito Filatélico.
 - d) La Comisión Filatélica del Estado.
10. Los envíos incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal son...Señala la opción correcta.
- a) La carta, hasta 2 Kg de peso, un paquete postal de entrega a domicilio, hasta 20 Kg de peso (Correos cumple esa obligación con el paquete azul en el ámbito nacional y con el paquete internacional económico en el ámbito internacional o transfronterizo) y los servicios de envíos certificados y envíos con valor declarado en cartas, paquete azul y paquete internacional económico.
 - b) La carta, hasta 1 Kg de peso, un paquete postal de entrega a domicilio, hasta 20 Kg de peso (Correos cumple esa obligación con el paquete azul en el ámbito nacional y con el paquete internacional económico en el ámbito internacional o transfronterizo) y los servicios de envíos certificados y envíos con valor declarado en cartas, paquete azul y paquete internacional económico.
 - c) La carta, hasta 2 Kg de peso, un paquete postal de entrega a domicilio, hasta 30 Kg de peso (Correos cumple esa obligación con el paquete internacional económico en el ámbito nacional y con el paquete azul en el ámbito internacional o transfronterizo) y los servicios de envíos certificados y envíos con valor declarado en cartas, paquete azul y paquete internacional económico.
 - d) La carta, hasta 1 Kg de peso, un paquete postal de entrega a domicilio, hasta 30 Kg de peso (Correos cumple esa obligación con el paquete azul en el ámbito nacional y con el paquete internacional económico en el ámbito internacional o

transfronterizo) y los servicios de envíos certificados y envíos con valor declarado en cartas, paquete azul y paquete internacional económico.

11. Funciones de la Subdirección General de Régimen Postal. Señala la incorrecta.
- a) El ejercicio de la potestad de inspección y sanción en materia de su competencia.
 - b) El seguimiento e información sobre las políticas comunitarias y las de cooperación al desarrollo en materia postal.
 - c) La información a los usuarios de las condiciones de prestación de los operadores postales.
 - d) Velar por un correcto funcionamiento de los mercados y la libre competencia.
12. La prestación del servicio postal universal así como las relaciones de los usuarios con el operador designado, se regirán por los principios de...Señala el incorrecto.
- a) Efectividad.
 - b) No discriminación.
 - c) Continuidad.
 - d) Buena fe.
13. Corresponde _____ la potestad reglamentaria originaria en materia postal, _____ la ordenación normativa y ejecución de la política postal y _____ la supervisión y regulación del mercado postal, todo ello de acuerdo con su normativa específica y sin perjuicio de las competencias que correspondan _____ de acuerdo con la normativa comunitaria.
- a) Al Ministerio de Fomento- al Gobierno- a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia- a la Comisión de la Unión Europea.
 - b) Al Gobierno- al Ministerio de Fomento- a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia- a la Comisión de la Unión Europea.
 - c) A la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia- al Ministerio de Fomento- Al Gobierno- a la Comisión de la Unión Europea.
 - d) A la Comisión de la Unión Europea- al Gobierno- a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia- al Ministerio de Fomento.
14. Señala la opción incorrecta sobre la clasificación de los servicios postales.
- a) En función de las exigencias de prestación los servicios postales se clasifican en Servicios incluidos en el ámbito del SPU y en Servicios no incluidos en el ámbito del SPU.
 - b) Los Servicios no incluidos en el ámbito del SPU son servicios que Correos presta porque económicamente le resulta rentable y porque tiene la obligación legal de hacerlo.

- c) En función de las garantías que se otorgan al envío los envíos postales se clasifican en servicios de envíos generales, servicios de envíos certificados y servicios de envíos con valor declarado.
- d) Generales (el operador postal no otorga más garantías al envío que las ofrecidas con carácter general), certificados (establecen una garantía fija contra el riesgo de pérdida, sustracción o deterioro) y con valor declarado (permiten asegurar estos por el valor que ha declarado el remitente, para cubrir pérdida, sustracción o deterioro).
15. Según el artículo 50 de la Ley Postal tendrán la consideración de Autoridad Nacional de Reglamentación Postal...Indica la incorrecta.
- a) El Gobierno, en el ejercicio de la potestad reglamentaria.
- b) Los órganos superiores y directivos del Ministerio de Fomento, conforme a las atribuciones que les confiere la normativa vigente.
- c) La Comisión Nacional del Sector Postal.
- d) La Comisión Nacional de los Mercado y la Competencia.
16. La Ley Postal concede a Correos una serie de garantías para asegurar la prestación del servicio postal universal y su buen funcionamiento. ¿Cuál de las siguientes no se corresponde con una de esas garantías?
- a) El derecho a la utilización exclusiva de la denominación "Correos", del término "España", del emblema consistente en una cornamusa en la que figure además la corona de España, o de cualquier otro signo que identifique al operador designado o al carácter de los servicios que preste dentro de tal ámbito.
- b) La ocupación del dominio público, para el establecimiento de la red postal, mediante la instalación de buzones destinados a depositar los envíos postales, previa autorización del órgano competente de la Administración titular de aquel.
- c) La distribución de los sellos de Correos u otros medios de franqueo, pudiendo realizarse la venta al por menor a través de la red postal o a través de terceros.
- d) La entrega en las direcciones indicadas en los envíos, con las salvedades que se establezcan reglamentariamente.
17. En 2019 Correos puso a disposición de sus empleados ámbitos didácticos especializados como...Señala la incorrecta.
- a) La Escuela de productos.
- b) El programa de acompañamiento en oficinas, logística y distribución.
- c) El proyecto de autoaprendizaje Soy digital.
- d) La Escuela de compras.

18. ¿A qué concepto corresponde la siguiente definición? “Afecta al contenido de los mismos e implica la absoluta prohibición para los operadores postales y para sus empleados de facilitar dato alguno relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario o a sus direcciones, salvo petición de estos, sus representantes legales o mediante resolución judicial”.
- a) Violación de los envíos postales.
 - b) Secreto de los envíos postales.
 - c) Fidelidad en la custodia de los envíos postales.
 - d) Gestión de los envíos postales.
19. ¿Qué es ABACO?
- a) El programa de acogida y seguimiento destinado a formar a los trabajadores que se incorporan o cambian de puesto dentro de la compañía y cuenta además con una aplicación móvil para facilitar su acceso.
 - b) Programa de sustitutos que capacita a profesionales de puestos operativos para desempeñar provisionalmente posiciones de jefatura de equipo en oficinas, distribución y logística no cubiertas.
 - c) La provisión de puestos de jefaturas de equipo en oficinas, distribución y logística, para el reforzamiento de la estructura de mandos operativos.
 - d) Un entorno online con información sobre los procesos y aplicaciones relacionados con puestos operativos, para acompañar al personal temporal o de nuevo ingreso en sus primeros meses de adaptación y atender sus necesidades de desarrollo.
20. ¿A qué concepto corresponde la siguiente definición? “Detención contraria a derecho, el intencionado curso anormal, la apertura ilegal, la sustracción, la destrucción, la retención indebida y la ocultación de los citados envíos postales”.
- a) Violación de los envíos postales.
 - b) Secreto de los envíos postales.
 - c) Fidelidad en la custodia de los envíos postales.
 - d) Gestión de los envíos postales.
21. Correos, como parte de su estrategia de diversificación, ofrece a otras empresas el potencial de las oficinas como canal de venta. En 2019 la compañía alcanzó acuerdos para la comercialización de servicios de telefonía e Internet, de luz y de gas y billetes de tren con... Señala el incorrecto.
- a) O2.
 - b) Pepephone.
 - c) Iberdrola.
 - d) Renfe.

22. Los usuarios de los servicios postales tienen una serie de derechos. Señala la opción correcta.
- a) Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad, de información sobre los servicios postales, de reclamación, de denuncia, a percibir indemnización, a la propiedad de los envíos postales, de presentación de escritos dirigidos a las administraciones públicas, a la identificación del operador, a la prueba de depósito y entrega de los envíos certificados, de reexpedición y rehúse de los envíos postales, a la protección de los envíos no entregados y a la información y presentación de reclamaciones, denuncias y escritos de las personas con discapacidad.
 - b) Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad, de información sobre los servicios postales, de reclamación, a percibir indemnización, a la propiedad de los envíos postales, de presentación de escritos dirigidos a las administraciones públicas, a la identificación del operador, a la prueba de depósito y entrega de los envíos certificados, de reexpedición y rehúse de los envíos postales, a la protección de los envíos no entregados y a la información y presentación de reclamaciones, denuncias y escritos de las personas con discapacidad.
 - c) Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad, de información sobre los servicios postales, de denuncia, a percibir indemnización, a la propiedad de los envíos postales, de presentación de escritos dirigidos a las administraciones públicas, a la identificación del operador, a la prueba de depósito y entrega de los envíos certificados, de reexpedición y rehúse de los envíos postales, a la protección de los envíos no entregados y a la información y presentación de reclamaciones, denuncias y escritos de las personas con discapacidad.
 - d) Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad, de formación sobre los servicios postales, de reclamación, de denuncia, a percibir indemnización, a la propiedad de los envíos postales, de presentación de escritos dirigidos a las administraciones públicas, a la identificación del operador, a la prueba de depósito y entrega de los envíos certificados, de reexpedición y rehúse de los envíos postales, a la protección de los envíos no entregados y a la información y presentación de reclamaciones, denuncias y escritos de las personas con discapacidad.
23. Correos ofrece a las empresas Correos Directo, una cartera de soluciones globales de marketing que integra servicios como...Señala el incorrecto.
- a) Publicorreo Óptimo y Premium.
 - b) Publibuzón.
 - c) Correos Target, Correos Data y Correos AAD.
 - d) Publi City.

24. Señala la opción incorrecta sobre los precios de los servicios postales.
- a) La Ley Postal señala que los precios aplicados a los envíos incluidos en el Servicio Postal Universal deben ser asequibles, transparentes y no discriminatorios, además de tener en cuenta los costes.
 - b) Estarán exentos del pago del precio los envíos de cecogramas y los envíos a los que la Unión Postal Universal confiera tal derecho, con el alcance establecido en los instrumentos internacionales que hayan sido ratificados por España.
 - c) El operador designado deberá comunicar a la Comisión Nacional del Sector Postal (CNSP) tanto el establecimiento de nuevos precios como la modificación de los precios ya vigentes.
 - d) Cuando se apliquen tarifas especiales a empresas remitentes de envíos masivos o a los preparadores de los envíos de varios clientes, Correos deberá respetar los principios de transparencia y no discriminación por lo que se refiere a las tarifas, teniendo en cuenta los costes evitados.
25. Señala la opción correcta sobre visibilizar los productos de calidad de la España rural.
- a) La compañía ha apostado por impulsar el desarrollo de la actividad económica rural con Correos Market, una plataforma de comercio electrónico con la que ayudar a productores y artesanos locales a dar a conocer sus productos hechos a mano, típicos o con denominaciones de origen.
 - b) Este portal de e-commerce pretende ayudarles a hacer más visibles y comercializar sus productos, distribuirlos en toda España y en mercados internacionales, con el apoyo logístico de Correos.
 - c) La compañía también promociona a estos productores rurales con su campaña publicitaria #TúTeQuedas, cuyos protagonistas –productores reales- deciden quedarse en sus pueblos, reivindicando su derecho a elegir el lugar donde vivir y desarrollar su actividad profesional.
 - d) A finales de 2019 Correos Market contaba con gran cantidad de referencias, distribuidas en 5 categorías (alimentación, artesanía, moda, hogar, salud y belleza), de diferentes vendedores.
26. Señala la opción correcta sobre el coste y financiación de las obligaciones de servicio público.
- a) La CNSP verificará anualmente el coste neto de las obligaciones de servicio público del servicio postal universal impuestas al operador designado, con sujeción a lo previsto en el contrato de prestación del mismo.
 - b) La CNSP determinará, previo informe preceptivo del Ministerio de Hacienda, la cuantía de la carga financiera injusta que comportan las obligaciones de servicio público del servicio postal universal para el operador designado.
 - c) La CNSP deberá transferir trimestralmente al operador designado, con carácter de a cuenta de lo que resulte de la liquidación anual de la carga financiera, las cantidades disponibles en el Fondo.

- d) El Estado contribuirá a la financiación del servicio postal universal, de acuerdo con el plan de prestación aprobado por el Gobierno, aportando al fondo de financiación el importe que, a este efecto, se consigne en la sección presupuestaria del Ministerio de Fomento.
27. En 2019 la red CityPaq se abrió a nuevos acuerdos comerciales con otros operadores de paquetería, permitiéndoles depositar directamente los envíos de sus clientes en los terminales de Correos para su recogida. Adicionalmente, se crearon dos nuevos servicios. ¿Cuáles son?
- a) Click&collect y Citypaq Partners.
 - b) Citypaq Estafeta y Citypaq Partners.
 - c) Click&collect y Citypaq Estafeta.
 - d) Citypaq empresarial y Citypaq residencial.
28. ¿Qué afirmación es incorrecta en relación con la inspección, infracciones y sanciones del SPU?
- a) La CNMC ejercerá la competencia de inspección y sanción en relación con el mercado postal de acuerdo con lo dispuesto en su normativa específica.
 - b) Los sujetos sometidos a investigación deberán atender a la inspección y le prestarán la debida colaboración en el desarrollo de sus funciones.
 - c) Las infracciones de las normas reguladoras de los servicios postales se clasifican en muy graves, graves y leves.
 - d) Las infracciones leves se sancionarán con multa de 200 a 8.000 euros, las graves con multa de 8.001 a 80.000 euros y las muy graves con multa de 80.001 a 500.000 euros.
29. La red de casilleros Citypaq facilita la recogida y depósito de envíos las 24 horas, los 365 días del año, con total comodidad y cercanía al cliente, ubicándose en tres tipos de espacios. Señala el que no corresponde.
- a) Lugares de acceso libre, como estaciones de transporte público, centros comerciales, gasolineras, centros universitarios, hospitales, supermercados.
 - b) En el exterior de comunidades de propietarios.
 - c) En sedes empresariales.
 - d) En el interior de comunidades de propietarios.

30. La decisión de convertir a Correos y Telégrafos en una Sociedad Anónima Estatal fue adoptada por la Ley _____, de acompañamiento de los Presupuestos Generales del Estado (artículo 58). En cumplimiento de lo acordado en dicha ley, el Consejo de Ministros el _____ aprobó la conversión de la Entidad Pública Empresarial Correos y Telégrafos en Sociedad Estatal con capital público 100% y participación exclusiva del Estado.
- a) 43/2010 de 22 de diciembre-30 de junio de 2011.
 - b) 14/2000 de 29 de diciembre-22 de junio de 2001.
 - c) 43/2010 de 30 de diciembre-22 de junio de 2011.
 - d) 14/2000 de 22 de diciembre-29 de junio de 2001.
31. ¿Con que grandes empresas tiene acuerdos estratégicos Correos para la promoción de las pymes? Señala la incorrecta.
- a) Alibaba.
 - b) Amazon.
 - c) Ikea.
 - d) Global.
32. Señala la opción incorrecta sobre el gobierno y administración de Correos.
- a) Los Órganos Sociales de Correos son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración. La administración de la compañía corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente y a la Comisión Ejecutiva, cuyas competencias se indican en los Estatutos Sociales.
 - b) La Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) es el accionista único de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A, S.M.E.
 - c) La Comisión Ejecutiva está integrada por tres miembros del Consejo de Administración, sin funciones ejecutivas. Se encarga de informar y asesorar a este en materia económico-financiera, de control de riesgos y de auditoría interna.
 - d) Consejo de Administración: Compuesto de un mínimo de 12 y un máximo de 15 miembros, que ejercen su cargo durante el plazo máximo de cinco años, con posibilidad de reelección. Su nombramiento o separación corresponde a la Junta General de Accionistas. Con carácter general, se reúne con periodicidad mensual para supervisar la gestión de la empresa.
33. El catálogo de Soluciones e-commerce de Correos comprende los siguientes servicios. Señala el correcto.
- a) Crea tu App, que ofrece el diseño personalizado de una web empresarial, para mejorar la presencia y notoriedad de marca en Internet.
 - b) Vende en marketplaces, con el que el cliente diseña paso a paso, con la ayuda de Correos, su comercio en Internet sin necesidad de conocimientos previos.

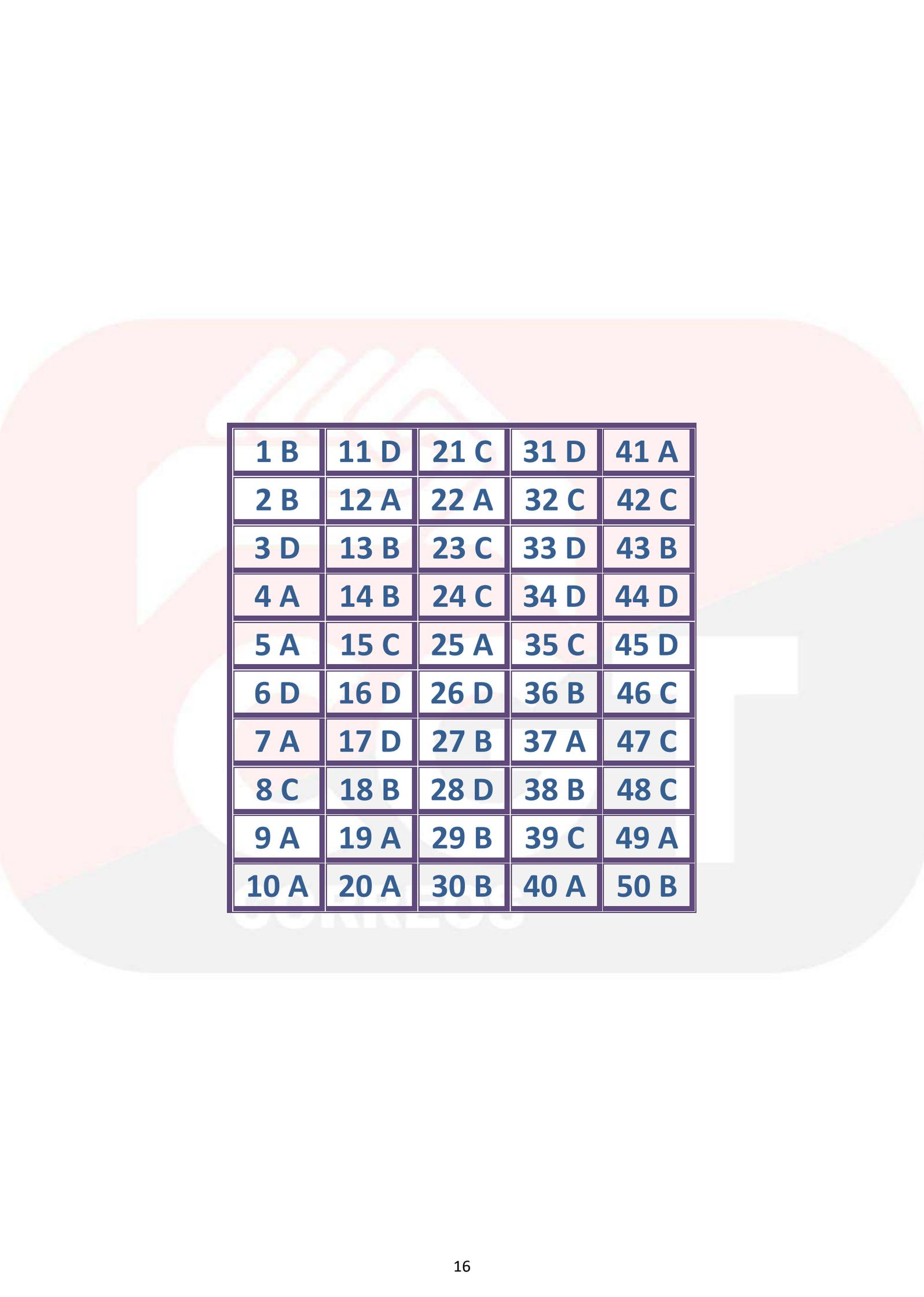
- c) Crea tu Web, que aúna las posibilidades que ofrecen las aplicaciones móviles para mejorar la comunicación directa con los clientes.
 - d) Cross-border ecommerce, con el que los clientes pueden expandir sus negocios en los mercados internacionales más dinámicos, como el chino.
34. Señala la opción incorrecta sobre el comité de dirección.
- a) La función de la dirección de auditoría y control es auditar los servicios y procesos de la Sociedad Estatal y proporcionar a la organización la información estadística veraz de los productos postales que circulan por la red.
 - b) La función de la dirección de operaciones y desarrollo de negocio es definir, desarrollar, implantar y controlar el modelo de producción y los procesos logísticos y de automatización, desde la admisión hasta la distribución.
 - c) La función de la dirección financiera y expansión es planificar, ordenar, ejecutar y evaluar la gestión económica y presupuestaria de la Sociedad Estatal, así como gestionar y ejecutar los programas de inversiones de obras, instalaciones y suministros.
 - d) El comité de dirección está formado por el Presidente y los directores de Correos, así como por los directores generales de las empresas filiales, se reúne con periodicidad mensual a instancia del Presidente.
35. ¿Con que producto de Correos Express los particulares pueden solicitar la recogida, transporte y reparto urgente de equipajes de hasta 25 kg, que además desde 2019 puede contratarse también en las oficinas de Correos?
- a) Paq Empresa14.
 - b) EPaq24.
 - c) EquiPaq 24.
 - d) Paq 14.
36. ¿Cuál de las siguientes zonas no se corresponden con las provincias que la integran?
- a) Zona V: Alicante, Castellón, Islas Baleares, Murcia y Valencia. Sede en Valencia.
 - b) Zona VI: Fuerteventura, Gran Canaria, Lanzarote, El Hierro, La Gomera, La Palma y Santa Cruz de Tenerife. Sede en Santa Cruz de Tenerife.
 - c) Zona III: Barcelona, Girona, Lleida y Tarragona. Sede en Barcelona.
 - d) Zona I: A Coruña, Asturias, Ávila, Burgos, León, Lugo, Ourense, Palencia, Pontevedra, Salamanca, Segovia, Valladolid y Zamora. Sede en Santiago de Compostela.

37. Correos Express oferta servicios de entrega en hora garantizada como _____; y soluciones empresariales a medida como _____ (para envíos B2B con entrega antes de las 14:00 horas) o _____ (especialmente diseñado para la distribución B2C del comercio electrónico).
- a) Paq 10, Paq 14 y Paq 24- Paq Empresa14- ePaq24.
 - b) EPaq24- Paq Empresa14- Paq 10, Paq 14 y Paq 24.
 - c) Paq Empresa14- ePaq24-Paq 10, Paq 14 y Paq 24.
 - d) EPaq24- Paq 10, Paq 14 y Paq 24- Paq Empresa14.
38. Las diferentes sociedades del Grupo Correos se denominan. Señala la incorrecta.
- a) Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (SECTSA).
 - b) Chronoexprés Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.
 - c) Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.
 - d) Correos Telecom, S.A., S.M.E., M.P.
39. ¿A qué producto internacional pertenece la siguiente definición? “Los clientes disponen de un servicio Internacional diseñado especialmente para la gestión ágil y sencilla de las devoluciones de compras online dirigidas a otros países”.
- a) Paq Premium Internacional.
 - b) Paq Standard Internacional.
 - c) Paq Return Internacional.
 - d) Paq Light Internacional.
40. Señala la opción correcta sobre las empresas del Grupo Correos.
- a) Correos, matriz del Grupo Correos, es la empresa de referencia en el mercado postal español y uno de los principales operadores de paquetería.
 - b) Correos Express es la empresa especializada en entrega de paquetería no urgente del Grupo Correos.
 - c) Correos Telecom es la compañía del Grupo Correos dedicada a ofrecer servicios personalizados en gestión documental, para las comunicaciones masivas de las empresas con sus clientes.
 - d) Correos Nexea es la empresa encargada de servicios tecnológicos, fundamentalmente, de los servicios de gestión de las redes de telecomunicaciones de voz, datos y télex de Correos y de comercializar las infraestructuras de telecomunicaciones.

41. El servicio _____ ofrece cobertura en más de 190 países para las entregas más urgentes; _____ es la solución óptima para envíos que requieren entrega preferente y un precio competitivo; _____ permite remitir objetos de hasta 2 kg que no requieran firma, con total trazabilidad; mientras que el _____ es la opción ideal para los envíos no urgentes.
- a) Paq Premium Internacional - Paq Standard Internacional - Paq Light Internacional - Paquete Económico Internacional.
 - b) Paq Standard Internacional - Paq Premium Internacional - Paq Light Internacional - Paquete Económico Internacional.
 - c) Paq Premium Internacional - Paq Standard Internacional - Paquete Económico Internacional- Paq Light Internacional.
 - d) Paq Light Internacional- Paq Premium Internacional - Paquete Económico Internacional- Paq Standard Internacional.
42. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la estructura del Grupo Correos no es correcta?
- a) Los consejeros de las filiales del Grupo, cuyo cargo no es retribuido, son elegidos de entre los miembros del equipo directivo de Correos y del Grupo SEPI.
 - b) Los órganos sociales de las empresas filiales del Grupo son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.
 - c) El número mínimo y máximo de miembros de los Consejos de Administración de cada una de las filiales es de 6 a 12 en Correos Express, de 4 a 8 en Correos Nexea y de 4 a 12 en Correos Telecom.
 - d) Las filiales disponen de sus respectivas Comisiones de Auditoría y Control, para el asesoramiento en materia económico-financiera, de control de riesgos y de auditoría interna.
43. Señala la opción incorrecta sobre Correos Modify.
- a) Facilita la entrega efectiva, permitiendo a los clientes finales elegir el momento y lugar más conveniente para la recepción de sus envíos de paquetería.
 - b) Es una web App que facilita consultar la fecha y franja horaria de entrega, dirección de destino y otros detalles de la distribución, desde cualquier dispositivo, de acuerdo a las necesidades del destinatario.
 - c) Esta aplicación puede utilizarse para gestionar envíos de paquetería nacional con entrega domiciliaria.
 - d) Aumentan la comodidad del cliente y reduciendo el impacto medioambiental de la distribución.
44. ¿Cuál de las opciones sobre las cifras clave del Grupo en 2019 es correcta?
- a) En 2019 Correos Express contaba con 1.191 efectivos medios y 50 delegaciones.
 - b) En 2019 Correos Telecom contaba con 199 efectivos medios y 2 centros.

- c) En 2019 Correos Nexea contaba con 44 efectivos medios.
- d) En 2019 Correos contaba con 53.041 efectivos medios, 1.810 Unidades de Reparto, 97 Unidades de Servicios Especiales, 18 Centros de Tratamiento automatizado y 8.510 Puestos de atención.
45. En 2019 el catálogo comercial se completó con diversos valores añadidos que aportan mayor información, seguridad y flexibilidad al cliente, como _____, que permite solicitar servicios adicionales a realizar junto con la entrega, como la recogida de envíos o la comprobación de documentos.
- a) El transporte de equipaje.
- b) La consigna en la oficina de Santiago.
- c) La red de casilleros Citypaq.
- d) La Gestión en la Entrega y en la Admisión.
46. Señala la opción correcta sobre líneas de actuación estratégicas del Plan Director 2019.
- a) Internacionalización, redefinición del modelo logístico, mejora de la eficiencia, diversificación de la cartera de productos y servicios, estabilización del empleo y mejora de la capacitación de las personas y potenciación del servicio público prestado por Correos.
- b) Internacionalización, redefinición del modelo logístico, implantación de un modelo de flota eficiente, diversificación de la cartera de productos y servicios, estabilización del empleo y mejora de la capacitación de las personas y potenciación del servicio público prestado por Correos.
- c) Internacionalización, redefinición del modelo logístico, implantación de un modelo de flota eficiente, mejora de la eficiencia, diversificación de la cartera de productos y servicios, estabilización del empleo y mejora de la capacitación de las personas y potenciación del servicio público prestado por Correos.
- d) Internacionalización, redefinición del modelo logístico, implantación de un modelo de flota eficiente, mejora de la eficiencia, diversificación de la cartera de productos y servicios, estabilización del empleo y mejora de la capacitación de las personas.
47. Correos satisface las necesidades de máxima urgencia con los servicios _____, con recogida y entrega en el mismo día, o _____, para la distribución en 24/48 horas, mientras que las opciones más económicas incluyen _____ o _____. Asimismo, la gestión de los crecientes volúmenes de devoluciones, especialmente del e-commerce, es más sencilla y ágil con las soluciones de logística inversa _____ y _____.
- a) Paq Today- Paq Premium- Paq Retorno- Paquete azul- Paq Estándar- Paq Retorno Premium.
- b) Paq Premium-Paq Today- Paq Estándar- Paquete azul- Paq Retorno- Paq Retorno Premium.

- c) Paq Today- Paq Premium- Paq Estándar- Paquete azul- Paq Retorno- Paq Retorno Premium.
- d) Paq Premium- Paq Today- Paq Estándar- Paq Retorno Premium - Paq Retorno- Paquete Azul.
48. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la internacionalización del Grupo Correos no es correcta?
- a) El Grupo crea una nueva filial Correos Express Portugal, para ofrecer un servicio integrado de paquetería urgente en todo el mercado ibérico.
- b) Correos comienza a operar en el sudeste asiático, con la apertura de un centro de clasificación en China.
- c) A mediados de 2017 abrió sus primeras oficinas fuera de España, dos en Londres y una en Ámsterdam.
- d) Existen 11 delegaciones de Correos Express en Portugal.
49. ¿A qué línea de actuación estratégica pertenece la siguiente definición? “En 2019 la compañía aplicó también tecnologías de Inteligencia Artificial a la mejora de sus principales procesos y áreas de negocio, posibilitando el tratamiento de datos en tiempo real y el desarrollo de modelos predictivos de la demanda de paquetería”.
- a) Implantación de un modelo de flota eficiente.
- b) Redefinición del modelo logístico y mejora de la eficiencia.
- c) Nuevos servicios de paquetería para las nuevas necesidades
- d) Diversificación de la cartera de productos y servicios.
50. Completa la siguiente afirmación sobre la redefinición del modelo logístico y mejora de la eficiencia “_____ está impulsando cambios en las disposiciones internacionales para el tratamiento de envíos postales que contienen mercancías, que supondrán la obligatoriedad de la utilización intensiva de mensajes EDI (datos sobre los envíos que se transmiten por mensajes electrónicos entre operadores postales) a partir de_____”.
- a) El Grupo Correos-2025.
- b) La Unión Postal Universal -2021.
- c) La SEPI-2022.
- d) Correos-2024.



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