

OPOSICIONESACORREOS.E

S

Test 5 Tema 10

1. ¿Qué no debemos hacer ante un cliente que quiere presentar una reclamación?
 - a) Pretender que no somos responsables, pues, aunque el error no se haya producido en nuestro ámbito de responsabilidad en ese momento representamos a la organización y debemos hacer frente a la demanda del cliente.
 - b) Escuchar sus explicaciones atentamente sin interrumpir, dejar que exprese todo lo que desea y prestar una respetuosa atención.
 - c) Aprobar sus afirmaciones e intentar comprender el problema, manteniendo la calma. Cuando se haya tranquilizado, resumir sus argumentos y minimizar el problema, colocándolo en su verdadera dimensión.
 - d) Solicitar las aclaraciones necesarias hasta entender correcta y completamente lo sucedido y repetir los puntos que requieran su confirmación, bien porque tengamos alguna duda o porque sea necesario aclarar los términos expuestos.
2. El Modelo EFQM de Excelencia representado es un marco de trabajo basado en _____ criterios. _____ de ellos son "Agentes Facilitadores" y _____ son "Resultados".
 - a) Ocho, Cuatro, cuatro.
 - b) Nueve, Cinco, cuatro.
 - c) Ocho, Cinco, tres.
 - d) Nueve, Cuatro, cinco.
3. ¿Cuál de los siguientes no es un sistema utilizado por Correos para la medición de plazos de entrega y calidad de los servicios postales?
 - a) Sistema de extremo a extremo ("End to End").
 - b) Sistema SPEX.
 - c) COCAD (Control de Calidad).
 - d) Mercurio.
4. Según la lógica REDER, toda organización necesita... Señala la opción correcta.
 - a) Establecer los Resultados que quiere lograr como parte de su estrategia.

b) Revisar y Perfeccionar una serie de Enfoques sólidamente fundamentados e integrados que la lleven a obtener los resultados requeridos ahora y en el futuro.

c) Lograr los enfoques de manera sistemática para asegurar su implantación.

d) Evaluar, Planificar y desarrollar los enfoques desplegados basándose en el seguimiento y análisis de los resultados alcanzados y en las actividades continuas de aprendizaje.

5. La correcta aplicación de la Norma UNE-EN 13850:2013 exige el cumplimiento de los siguientes requisitos...Señala el incorrecto.

a) El plazo de entrega de un envío postal debe medirse en unidades de días y expresarse como D+n días. El día de depósito D es la fecha de la siguiente recogida tras el depósito.

b) El sistema de medición debe ser continuo cubriendo todos los días de recogida de la semana. No deben descontarse días en los que no haya funcionamiento del operador postal ni días de huelga o conflicto laboral.

c) Para calcular este plazo de entrega se deben utilizar cartas de prueba (cartas-test) depositadas por panelistas-remitentes y dirigidas a panelistas-destinatarios.

d) La organización a cargo de la medición debe ser interna con vínculo de propiedad o control con los operadores postales monitorizados.

6. Si bien el modelo EFQM está concebido sobre una puntuación de _____puntos distribuidos entre los ____criterios, AUDINTER puntúa sobre _____puntos.

a) 1000, 8, 700.

b) 700, 8, 1000.

c) 1.000, 9, 700.

d) 700, 9, 1000.

7. La Sociedad Estatal ha adoptado voluntariamente las siguientes normas técnicas internacionales que aplica a diversos aspectos de su gestión y operativa. Señala la incorrecta.

a) UNE-EN ISO 20003-Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

b) Norma UNE-EN 14012:2019- Calidad del servicio. Medición 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.

c) Norma UNE-EN 13850:2013- Medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase: especifica el método que se debe aplicar para

medir el plazo de entrega extremo a extremo de la carta ordinaria, es decir, desde que la carta se deposita en el punto de admisión hasta que se entrega a su destinatario.

d) Norma UNE-EN 14534:2018 de "Medición del plazo de entrega para servicios extremo a extremo para correo masivo".

8. Las principales etapas de la metodología LEAN son...Señala la opción incorrecta.

a) Analizar la situación actual.

b) Detectar eficiencias.

c) Proponer mejoras.

d) Cuantificar resultados.

9. Los compromisos del Acuerdo de REIMS son...Señala la opción correcta.

a) En importación, desde la entrada en Barajas hasta la distribución en España, el 90% en D+2 y el 97,5% en D+3.

Habiendo quedado fijado el objetivo medio en D+2 y D+3, en el 95%.

b) En exportación, desde postalización en buzones u oficinas de España hasta su situación en el país de destino, el 80% en D+1.

c) En importación, desde la entrada en Barajas hasta la distribución en España, el 90,5% en D+1 y el 97% en D+2.

Habiendo quedado fijado el objetivo medio en D+1 y D+2, en el 85%.

d) En exportación, desde postalización en buzones u oficinas de España hasta su situación en el país de destino, el 85% en D+2.

10. La metodología de las 5S es una herramienta de gestión basada en cinco palabras de origen japonés: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke. ¿Cuál de las siguientes traducciones no es correcta?

a) Seiri (clasificar).

b) Seiso (limpieza).

c) Shitsuke (estandarización/control visual).

d) Seiton (orden).

RESPUESTAS CORRECTAS

1.a

2.b

3.c

4.a

5.d

6.c

7.a

8.b

9.b
10.c