

TEST TEMA 1 PRODUCTOS Y SERVICIOS (Ordinarios y Registrados)

1. El certificado de acuerdo especial C1 tiene:
 - a. Dos intentos de entrega y 15 días en Lista.
 - b. Dos intentos de entrega y 7 días en Lista.
 - c. Un intento de entrega y 15 días en Lista.
 - d. Un intento de entrega y siete días en lista.

2. ¿Qué modalidad de Publicorreo se deja de prestar en 2020, una vez finalizado el plazo de migración de clientes a otras modalidades?
 - a. Publicorreo Óptimo.
 - b. Publicorreo Premium.
 - c. Publicorreo Estándar Internacional.
 - d. Publicorreo Estándar Nacional.

3. El servicio de giro, ¿Paga el IVA?
 - a. Sí, el régimen general.
 - b. Sí, el régimen especial reducido.
 - c. No paga IVA.
 - d. Todas las anteriores son incorrectas.

4. ¿Cuál de las siguientes no es una característica de las Valijas?
 - a. Existen Valijas unitoque que se entregan y recogen a la vez y bitoque que se entregan y recogen en diferentes horas
 - b. El peso máximo es de 20 Kg.
 - c. El plazo de entrega es de 1 día hábil en todo el territorio nacional, el destino se acuerda con el cliente y el horario lo elige Correos.
 - d. Son de ámbito nacional, España y Andorra.

5. ¿A qué tarjeta de Correos pertenece esta característica “La tarjeta puede cargarse solo una vez, no admite recargas posteriores, con la cantidad que desee el cliente, de 20 a 250 €.”?
 - a. Tarjeta Correos Prepago Aliexpress.
 - b. Tarjeta Más Cerca de Correos.
 - c. Tarjeta Correos Prepago MasterCard®.
 - d. Tarjetas Correos Regalo y Correos Regalo Aliexpress.

6. ¿Qué peso máximo permitido puede alcanzar una carta certificada nacional?
- El que se pueda incluir en el sobre.
 - 20 kg.
 - 2000 gr.
 - 20 gr.
7. Tiene por objeto convertir en excelentes las bases de datos de los clientes de Correos.
- Correos DATA.
 - Correos AAD.
 - Correos MKD.
 - Ninguna es correcta.
8. En función del destino, ¿cuántos grupos de tarifa tienen las valijas?
- 2 zonas.
 - Una única zona, el precio varía según el peso.
 - 3 zonas, Península, Baleares y Canarias.
 - 4 zonas.
9. ¿Qué garantía tiene un burofax por demora imputable a Correos?
- 30 euros.
 - Ninguna.
 - Tarifa pagada + 30 euros.
 - Devolución tarifa abonada.
10. Señala la respuesta incorrecta sobre las notificaciones informatizadas de la Agencia Tributaria (90...).
- A efectos de reenvío, la Agencia Tributaria ha solicitado expresamente que no se pueden reenviar ni reexpedir sus notificaciones.
 - Tiene el aviso de llegada impreso en color azul en el anverso del propio sobre, debiéndose separar del mismo por el trepado dispuesto al efecto en el momento de entrega.
 - La causa 04 DESCONOCIDO solamente se consignará cuando se tenga la absoluta certeza de que el destinatario no vive en la dirección del envío. En este caso ya NO se efectuará el segundo intento de entrega cuando el primer intento hubiese resultado desconocido, haciendo constar esta circunstancia en el aviso de recibo.
 - Se trata de una notificación informatizada con el tratamiento general de una notificación administrativa (dos intentos de entrega a domicilio y 7 días de permanencia en lista).

11. ¿Qué servicio permite a las empresas alquilar los soportes de publicidad exterior incorporados en los carritos que los carteros utilizan en la distribución de la correspondencia?
- Correos Target.
 - Correos Sampling.
 - Publi-City
 - Correos ADD.
12. La Ley 43/2010 (Ley Postal), en su disposición final tercera, califica el servicio del giro postal como:
- Un servicio complementario a los servicios postales.
 - Un servicio prioritario.
 - Un servicio urgente.
 - Un servicio enmarcado en las medidas para el fomento de la competitividad de las empresas.
13. ¿Cuál es el peso de la carta urgente ordinaria internacional?
- 2 Kg.
 - 500 gr.
 - Se elimina de la cartera de productos, manteniéndose exclusivamente para clientes con contrato en vigor hasta finalización o renovación del mismo.
 - 20 gr.
14. Señala la respuesta incorrecta sobre el servicio TENVÍO.
- Es un sistema de envío de dinero, siempre abono en cuenta, orientado a autónomos, pymes, Ayuntamientos, empresas municipales de recaudación de suministros, etc..., etc., para pagar facturas, multas, impuestos, etc.
 - Es de ámbito nacional e internacional. En horario de oficina.
 - El plazo de entrega es de 72 horas hábiles.
 - Tiene dos modalidades de Retorno de Información Estándar y Premium.
15. ¿Qué tipo de Burofax se presta solo a clientes con contrato?
- Básico Plus y Premium Internacional.
 - Premium Internacional y Premium Online.
 - Premium Plus Nacional y Básico Plus.
 - Premium Online y Premium Nacional.

16. ¿Qué diferencia hay entre la carta certificada tarifa plana Premium y la carta certificada tarifa plana Premium prepagada?
- La Premium prepagada lleva preimpreso código de barras VD y la Premium no lleva código de barras.
 - La Premium pesa 100 gr y la Premium prepagada 50 gr.
 - Con la Premium prepagada el cliente puede comprar los sobres que quiera y llevarlos a su casa, y una vez preparados los lleva a cualquier oficina para su admisión y con la Premium los sobres se venden simultáneamente cuando se le da de alta en admisión.
 - La a y la c son correctas.
17. Señala la respuesta correcta sobre el producto Libros.
- Los envíos que quieran beneficiarse de la tarifa de Libros, deberán incorporar código QR (además de las condiciones ya establecidas) de manera que se facilite la clasificación semiautomática de los mismos.
 - Los libros circulan con carácter certificado y requieren la presentación de mínimo 100 ejemplares.
 - El peso máximo por envío es de 2 kg (se entregan a domicilio hasta 800 g).
 - Para utilizar este servicio es necesario formalizar contrato y que el remitente sea una empresa relacionada con el sector del libro.
18. Señala la respuesta correcta sobre los pesos y dimensiones del CCRI.
- PESO: 50 gr, algunos países con acuerdos especiales admiten hasta 2 Kg. DIMENSIONES MÁXIMAS: Formato sobre 16'5x24'5 cm- tarjeta 12 x 23,5 cm. Con acuerdos especiales Formato sobre L+A+A 90 sin que la mayor exceda de 60 cm- rollo L+2D 104sin que la mayor exceda de 90cm- tarjeta 12 x 23,5 cm. MÍNIMAS: Formato sobre/tarjeta 9 x 14 cm. Con acuerdos especiales Formato sobre/tarjeta 9 x 14 cm-rollo L+ 2D = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea menor a 10 cm.
 - PESO: hasta 2 Kg. DIMENSIONES MÁXIMAS: Formato sobre 16'5x24'5 cm- tarjeta 12 x 23,5 cm. Con acuerdos especiales Formato sobre L+A+A 90 sin que la mayor exceda de 60 cm- rollo L+2D 104sin que la mayor exceda de 90cm- tarjeta 12 x 23,5 cm. MÍNIMAS: Formato sobre/tarjeta 9 x 14 cm. Con acuerdos especiales Formato sobre/tarjeta 9 x 14 cm-rollo L+ 2D = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea menor a 10 cm.
 - PESO: 50 gr, algunos países con acuerdos especiales admiten hasta 2 Kg. DIMENSIONES MÁXIMAS: Formato sobre 12x23,5 cm- tarjeta 16'5x24'5 cm. Con acuerdos especiales Formato sobre L+A+A 90 sin que la mayor exceda de 60 cm- rollo L+2D 104sin que la mayor exceda de 90cm- tarjeta 12 x 23,5 cm. MÍNIMAS: Formato sobre/tarjeta 9 x 14 cm. Con acuerdos especiales Formato sobre/tarjeta 9 x 14 cm-rollo L+ 2D = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea menor a 10 cm.
 - PESO: 50 gr, algunos países con acuerdos especiales admiten hasta 2 Kg. DIMENSIONES MÁXIMAS: Formato sobre 16'5x24'5 cm- tarjeta 12 x 23,5 cm. Con acuerdos especiales

Formato sobre 16'5x24'5 cm –No admite rollo - tarjeta 12 x 23,5 cm. MÍNIMAS:
Formato sobre/tarjeta 9 x 14 cm. Con acuerdos especiales Formato sobre/tarjeta 9 x
14 cm-rollo L+ 2D = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea menor a 10 cm.

19. Las cartas ordinarias de ámbito nacional pueden llevar como servicios adicionales:
- Reembolso hasta 1.000 €.
 - Aviso de Recibo: modelo M 35 Plus 1-E o M 35 Plus 2-E.
 - Valor declarado hasta 3.000 €.
 - Recogida a domicilio con contrato.
20. Las notificaciones (señala la proposición incorrecta):
- Tienen un peso máximo de 2 kg.
 - La dimensión máxima en forma de caja es de $L + A + A = 90$ cm, sin que la mayor exceda de 60 mm.
 - Es un servicio establecido para entidades administrativas y judiciales que requieren la prueba fehaciente de la entrega de sus comunicaciones de carácter legal.
 - Su ámbito es nacional (España).
21. ¿Cuál es la tarifa para un telegrama intercontinental?
- Una cantidad fija por palabra con un mínimo de 7 palabras.
 - Importe fijo + fijo por palabra, sin mínimo.
 - Importe fijo + importe fijo cada 50 palabras o fracción.
 - Una cantidad por palabra con un mínimo de 10 palabras.
22. Señala cuál de estas no es una característica de los envases autorizados para el envío de valijas:
- Cierre de cremallera que se pueda precintar.
 - Ventana de plástico transparente en el anverso para el destinatario y en el reverso para el remitente.
 - Bolsa con asas para uso modular.
 - Material resistente que incorpore el logotipo del cliente en sitio visible.
23. ¿Puedo escribir a mano en algún caso la palabra “EXPRES” en una carta urgente?
- Envíos internacionales.
 - No, nunca.
 - En las cartas que hay necesidad de que salgan rápido.
 - Sí, en rojo y en minúscula.

24. ¿Qué producto permite contratar el valor añadido de “Información de devoluciones”?

- a. Publiccorreo Internacional y Óptimo.
- b. Publicaciones periódicas y libros nacionales.
- c. Publiccorreo Estándar y libros nacionales.
- d. Publiccorreo Premium y Estándar nacional.

25. El peso máximo de una carta urgente ordinaria nacional es de:

- a. 2 kg.
- b. 100 g.
- c. 500 g.
- d. 350 g.

26. Las empresas que se acojan al PROGRAMA POSTLIBRIS tienen una bonificación del _____ en la tarifa de Libros de ámbito nacional:

- a. 30 %.
- b. 25 %.
- c. 40 %.
- d. 10 %.

27. ¿Cuál de las siguientes no es una característica de Correos Sampling?

- a. Modalidades para Usuarios, para Empresas y para Influencers.
- b. Servicio de Correos que permite enviar y recibir muestras personalizadas y cupones descuento.
- c. Uno de los requisitos para Influencers es tener más de 5.000 seguidores en Instagram.
- d. Solución 360 para empresas, con todos los servicios dentro de la cadena de valor, es decir, segmentación adecuada, registros cualificados, embalajes y materiales de soporte de la comunicación, reparto eficiente y retorno de información fiable.

28. ¿Es posible entregar un telegrama en un apartado de correos?

- a. No.
- b. Solo si tiene acuse de recibo.
- c. Solo clientes con contrato.
- d. Sí.

29. Para el pago de un giro a domicilio, ¿Cuál es la cantidad máxima?

- a. 550 €.
- b. 1000 €.
- c. 2.499,99 €.
- d. 499,99 €.

30. ¿Qué indemnización percibirá un cliente si una Carta certificada de ámbito internacional se demora en la entrega?
- 30 €.
 - 23,44 €.
 - La devolución de la tarifa abonada.
 - No tiene indemnización.
31. Señala la respuesta incorrecta sobre el Publiccorreo Estándar Internacional.
- Se deja de prestar en 2020, una vez finalizado el plazo de migración de clientes a otras modalidades.
 - Mínimo de envíos por remesa 100 unidades.
 - Peso máximo unitario 100 gr.
 - Plazo de entrega según destino.
32. ¿Cuál es el límite máximo del reembolso para una carta certificada urgente nacional?
- 30 euros.
 - 3.000 euros.
 - 500 euros con entrega en domicilio y 1.000 euros con entrega en oficina.
 - Todas son incorrectas.
33. Periodo de contratación de Correos DATA
- 3 meses.
 - 1 año.
 - 6 meses.
 - 1 mes.
34. Indique la correcta definición de burofax:
- Intercambio de documentos e imágenes entre una oficina y terminal fax de un cliente.
 - Intercambio de documentos e imágenes entre una oficina de Correos y una Unidad Gestora en Madrid.
 - Intercambio entre oficinas de comunicaciones de servicio.
 - Intercambio entre remitente y oficina de imágenes y documentos.
35. ¿De cuánto son los paquetes de envío prepago de Correos MKD?
- De 100, 300, 500, 1000 y 2.000.
 - De 1.000, 3.000, 5.000, 10.000 y 20.000.
 - De 1.000, 2.000, 5.000, 10.000 y 20.000.
 - De 100, 200, 500, 1.000 y 2.000.

36. La tarjeta postal urgente:

- a. No existe.
- b. Peso máximo 20 gr y medidas de una carta no normalizada.
- c. Peso máximo 20 gr y medidas de una carta normalizada.
- d. Coincide con el peso y medidas de la carta urgente nacional.

37. ¿Cuál es el ámbito para el Publicorreo Estándar?:

- a. Peninsular (España, Portugal y Andorra).
- b. Internacional: Zona 1 (Europa, excepto Dinamarca, Islandia, Noruega y Suiza), Zona 2 (Resto de países).
- c. Nacional (incluye Baleares y Canarias).
- d. Peninsular (España, Portugal, Baleares y canarias).

38. ¿A partir de qué edad se puede cobrar un giro?

- a. 17 años, representado por sus padres, tutores o representantes legales.
- b. 16 años, representado por sus padres, tutores o representantes legales.
- c. 18 años.
- d. 14 años, representado por sus padres, tutores o representantes legales.

39. Las dimensiones máximas de una carta urgente nacional ordinaria son:

- a. 23,5 x 12 cm, igual que las cartas normalizadas.
- b. $L + A + A = 90$ sin que la mayor exceda de 60.
- c. $L + 2D = 104$, sin que la mayor exceda de 90.
- d. La b y la c son correctas.

40. ¿Qué característica importante tienen las notificaciones NE?

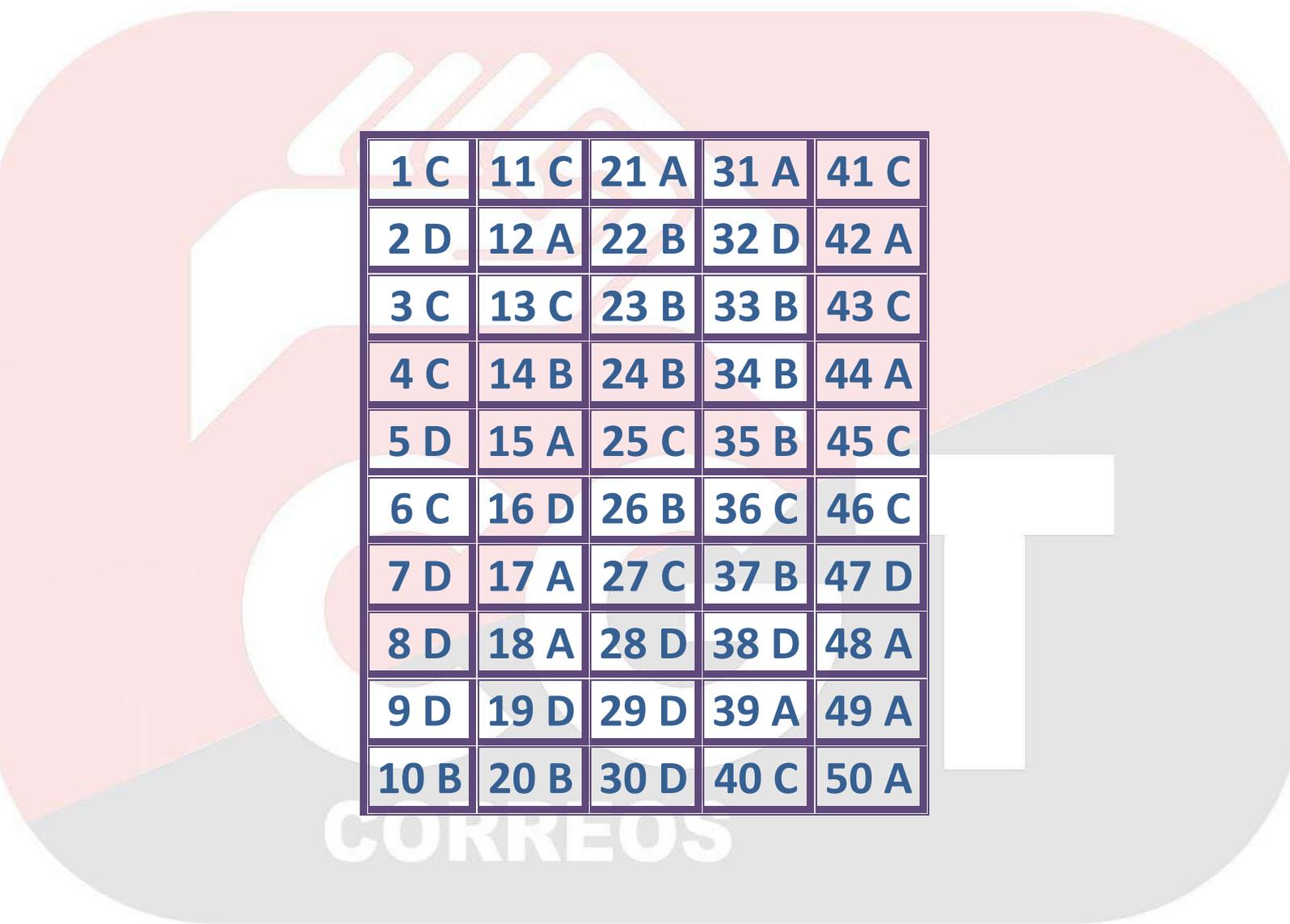
- a. Tiene 1 intento de entrega.
- b. No pasa a Lista.
- c. En caso de no ser recogida en Lista se separa el Aviso de Recibo y se deposita en el buzón del destinatario como envío ordinario.
- d. Ninguna es correcta.

41. Las valijas llevarán una ventana de plástico transparente en _____ del anverso para la etiqueta de origen/destino.

- a. La derecha.
- b. El reverso.
- c. El centro.

- d. El lateral.
42. Señala la proposición correcta:
- a. Las cartas pueden circular al mismo tiempo con carácter certificado y contra reembolso.
 - b. Las cartas pueden circular al mismo tiempo con carácter certificado, urgente y con reembolso.
 - c. La tarjeta postal puede circular con valor declarado.
 - d. Todas las respuestas anteriores son incorrectas.
43. Tipos de tarifas según los servicios del Publicorreo Plus
- a. Paquete Captación A1, Paquete captación A2 y Paquete Fidelización.
 - b. Paquete Captación A1C, Paquete captación A2B y Paquete Fidelización.
 - c. Paquete Captación B2C, Paquete captación B2B y Paquete Fidelización.
 - d. Paquete Captación A, Paquete captación B y Paquete Fidelización.
44. Señala la respuesta correcta sobre la carta certificada urgente internacional.
- a. Se elimina de la cartera de productos, manteniéndose exclusivamente para clientes con contrato en vigor hasta finalización o renovación del mismo.
 - b. Las medidas máximas recomendables para que sea posible introducir la carta en el buzón son 23,5 x 12 cm, con un espesor máximo de 10 mm.
 - c. Es un producto especialmente diseñado para el uso exclusivo de entidades administrativas y judiciales.
 - d. El ámbito es Internacional: Zona 1.- Europa, incluida Groenlandia. Zona 2.- Resto de países.
45. Dimensiones máximas del cecograma:
- a. En forma de sobre: $L + A + A = 60$ cm, sin que la mayor exceda de 10 cm.
 - b. En forma de sobre: $L + A + A = 70$ cm, sin que la mayor exceda de 30 cm.
 - c. En forma de sobre: $L + A + A = 90$ cm, sin que la mayor exceda de 60 cm.
 - d. En forma de sobre: $L + A + A = 80$ cm, sin que la mayor exceda de 60 cm.
46. ¿En qué consiste el producto Correos MKD?
- a. En un servicio para enviar SMS cuando llega un producto que esperamos.
 - b. En un servicio para responder automáticamente SMS y emails.
 - c. En la comercialización de envíos SMS y emails publicitarios, en la modalidad prepago.
 - d. En la venta de SMS a pagar según los resultados.

47. El plazo de entrega de una carta urgente ordinaria es de:
- Nacional: 1 día hábil (si el depósito se realiza en oficina antes de las 16:00 horas en oficinas con turno de tarde o de las 14:00 horas en oficinas con horario sólo de mañana).
 - Nacional: 1 día hábil (si el depósito se realiza en oficina antes de las 16:30 horas en oficinas con turno de tarde o de las 14:30 horas en oficinas con horario sólo de mañana).
 - Nacional: 2 días hábiles (si el depósito se realiza en oficina antes de las 16:00 horas en oficinas con turno de tarde o de las 14:30 horas en oficinas con horario sólo de mañana).
 - Nacional: 1 día hábil (si el depósito se realiza en oficina antes de las 16:00 horas en oficinas con turno de tarde o de las 14:30 horas en oficinas con horario sólo de mañana).
48. Número mínimo por remesa para enviar Publiccorreo Estándar internacional:
- 100.
 - 200.
 - 300.
 - 500.
49. ¿A qué corresponden las siglas MTCN?
- Money Transfer Control Number.
 - Money Transfer Check Number.
 - Moneda de Transferencia a Cuenta Nominativa.
 - Ninguna de las anteriores es correcta.
50. ¿Cuál de estas afirmaciones sobre la valija es incorrecta?
- Es un producto que permite la recogida, el transporte y la entrega urgente, en horarios fijos de documentos y mercancías, a clientes con o sin contrato.
 - Su peso máximo es de 20 kg.
 - El embalaje consistirá en bolsas-valija con cremalleras, precintos, candados o cierres de seguridad aportados por el cliente.
 - Existen valijas de uso interno de Correos.



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