

# TEST TEMA4 OFICINAS DE CORREOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. ENVÍO DE DINERO.

---

1. ¿Cuál será la fecha de renovación de un apartado postal contratado después del 15 de junio de 2015?
  - a) La misma fecha de contratación + 1 año.
  - b) Un año natural.
  - c) El 16 de junio del año en curso.
  - d) Ninguna es cierta.
2. ¿Qué es la Caja Mágica?
  - a) Se utiliza para la lectura de códigos de envío de dinero.
  - b) Es un módulo del menú de admisión de IRIS.
  - c) Facilita el acceso a la aplicación de envío que corresponda.
  - d) Todas son ciertas.
3. ¿Cuántos titulares puede tener como máximo un apartado postal?
  - a) 5 titulares principales.
  - b) 1 titular principal y 4 titulares adicionales.
  - c) 2 titulares principales y 3 titulares adicionales.
  - d) Todas son ciertas.
4. ¿Qué es MONEY 4U?
  - a) Una tarjeta de regalo precargada con una determinada cantidad de dinero.
  - b) Ninguna es cierta.
  - c) Consiste en el canje de un código por dinero.
  - d) A y B son ciertas.
5. ¿Qué productos postales pueden recibirse en un apartado de Franqueo en Destino y cuántos suscriptores puede tener?
  - a) Todos y 2 suscriptores.
  - b) Solo certificados y 1 suscriptor.
  - c) Solo cartas y tarjetas postales y un solo suscriptor.
  - d) Solo certificados y 2 suscriptores.



6. Indica la opción falsa en relación a GiftCard:

- a) Las tarjetas se venden a través de IRIS.
- b) Es una tarjeta de regalo precargada por una cantidad determinada.
- c) Algunas necesitan un código PIN para activarlas.
- d) Se puede solicitar la devolución dentro de los 15 días siguientes a la activación.

7. ¿Qué apartado es aquel al que el cliente puede acceder las 24 horas del día y los 7 días de la semana? La numeración empieza por VS

- a) 24/0.
- b) 24/1.
- c) 24/7.
- d) No existe dicho apartado.

8. Indica la opción falsa en cuanto al acuerdo con Endesa:

- a) Se puede contratar luz, gas o Dual (luz y gas).
- b) Tiene su propia página entrando a IRIS>>Llamada a Sistemas Externos>>Endesa.
- c) Hay que informar el número CUPS.
- d) El cobro de la bolsa de IRIS incluye el coste de la contratación más la comisión de Correos.

9. ¿Qué es el Reenvío Postal?

- a) Cuando un cliente con contrato cambia de dirección un envío después de admitirlo.
- b) Que el destinatario de un envío indique su lugar de trabajo para recibir correspondencia.
- c) Servicio para empresa y particulares que cambien de dirección y quieran recibir en la nueva dirección los envíos.
- d) Servicio para empresa y particulares que cambien de dirección y quieran recibir en la antigua dirección los envíos.

10. Indica la opción falsa sobre Disashop:

- a) Permite recargas internacionales de telefonía móvil.
- b) El acceso a la aplicación se hace desde IRIS.
- c) No hace falta saber el país donde el cliente tiene dado de alta el teléfono.
- d) No permite la anulación de la recarga una vez hecha.

11. ¿Cuál es el plazo para emitir una certificación que no se ha solicitado en el momento de la imposición?

- a) Si la documentación está en poder de la oficina: 1 día hábil.
- b) Si la documentación está en otra dependencia (Jefatura provincial o Almacén general): 4 días hábiles.
- c) Si se remite a otra oficina: 7 días hábiles.
- d) Todas son ciertas.

12. Indica la opción falsa sobre Paysafecard:

- a) No es una tarjeta.
- b) Es un medio de pago por Internet.
- c) Es un código PIN de 18 caracteres.
- d) Ninguna es falsa.

13. Indica la opción falsa en relación con la Venta de Productos de Oficina mediante Reembolso:

- a) Permite comprar productos postales y no postales que son entregados a domicilio.
- b) Solo se puede hacer el pedido en persona.
- c) No importa si el importe excede el importe máximo de reembolso a domicilio.
- d) B y C son falsas.

14. ¿Cómo se llama la aplicación de recarga de móviles nacionales de Correos?

- a) ORVE.
- b) DisaShop.
- c) Telecor.
- d) Ninguna es cierta.

15. ¿Qué artículo del SPU regula las actividades de Correos en los procesos electorales?

- a) 22.5.
- b) 25.2.
- c) 25.5.
- d) Ninguna es cierta.

16. Indica la opción falsa con respecto al operador O2:

- a) Es una marca de Telefónica.
- b) Se accede a la página de contratación a través de SGIE.
- c) Se consulta la cobertura introduciendo la dirección del cliente.
- d) Imprimir dos copias del contrato para que el cliente las firme.

17. ¿Qué servicios presta Correos en los procesos electorales?

- a) Envío propaganda electoral y Voto por Correo.
- b) Entrega de votos por correo a las Mesas Electorales.
- c) Voto CERA y voto ERTA.
- d) Todas son ciertas.

18. ¿Qué productos se pueden contratar en Correos con Pepephone?

- a) Móvil.
- b) Fibra.
- c) Móvil + Fibra.
- d) Todas son ciertas.

19. Indica la opción falsa en cuanto al servicio de Cobro de Recibos:

- a) El importe máximo es 2.499,99 € excluyendo los recibos de entidades financieras y DGT.
- b) Tarifas: sin cargo adicional al cliente.
- c) Se puede validar el recibo sin haber solicitado al cliente el importe correspondiente.
- d) Forma de pago sólo en metálico.

20. Indica la opción falsa sobre Entradas y Viajes que pueden contratarse en las oficinas de Atención al cliente de Correos:

- a) Entradas a conciertos.
- b) Billetes Renfe, Aviones y Hoteles.
- c) Entradas a Parque Warner.
- d) Billetes autobuses.

21. ¿Qué premios de Lotería se pueden cobrar en Correos?

- a) ONCE.
- b) Cruz Roja Navidad y Cruz Roja Oro.
- c) A y B son ciertas.
- d) No se pueden cobrar premios de Lotería en Correos.

22. ¿Cuántos distintivos ambientales de la DGT hay para turismo en función del impacto medioambiental de los vehículos?

- a) 4.
- b) 6.
- c) 2.
- d) 8.

23. ¿Cuál es la ruta para el proceso operativo de Liquidación de Vendedores ONCE?

- a) IRIS >>Gestión de vendedores ONCE>>Liquidación de vendedores >>Identificación del vendedor>>Importe a liquidar.
- b) SGIE>>Gestión de vendedores ONCE>>Liquidación de vendedores>>Identificación del vendedor>>Importe a liquidar.
- c) Mercurio>>Gestión de vendedores ONCE>>Liquidación de vendedores>>Identificación del vendedor>>Importe a liquidar.
- d) A y B son ciertas.

24. Motivos por los que se puede tramitar un duplicado del permiso de circulación en oficinas de Correos:

- a) Deterioro.
- b) Extravío.
- c) Sustracción.
- d) Todas son ciertas.

25. Indica la opción falsa en relación a ORVE:

- a) Es la oficina de Registro Virtual de Entidades.
- b) Admite como máximo por fichero un documento de 50 hojas a una cara.
- c) Permite realizar gestiones y trámites digitales con cualquier Organismo de la Administración que este adherido a esta aplicación.
- d) La documentación presentada por el ciudadano en Correos no puede ser un documento electrónico.

26. ¿Qué ocurre cuando un envío no cabe en el casillero del apartado?

- a) Se devuelve, solo se pueden recibir envíos que quepan en los casilleros.
- b) Se envía al domicilio del cliente que lo contrató.
- c) SGIE genera una relación de envíos que se deposita en el casillero para la recogida de los envíos en ventanilla.
- d) Se avisa por teléfono al destinatario para que lo recoja en oficina.

27. ¿Cuál es la edad mínima para contratar un Apartado?

- a) 18 años salvo que se trate de un menor emancipado.
- b) 16 años.
- c) No hay edad mínima siempre que esté autorizado por algún adulto.
- d) 16 años si es un menor emancipado.

28. ¿Qué duración puede tener la suscripción a un apartado?

- a) Anual.
- b) Trimestral.
- c) Si es un apartado 24/7 también puede ser mensual.
- d) Todas son ciertas.

29. ¿Qué apartados no admiten renovación?

- a) Los apartados trimestrales.
- b) Los apartados mensuales.
- c) Todos admiten renovación.
- d) A y B son ciertas.

30. ¿Cuál es el importe de la fianza que se debe depositar al contratar un apartado de Franqueo en Destino?

- a) El 50 % del franqueo correspondiente a la previsión de envíos a recibir en un mes.
- b) No hay que depositar ninguna fianza.
- c) El 40 % del franqueo correspondiente a la previsión de envíos a recibir en un mes.
- d) El 30 % del franqueo correspondiente a la previsión de envíos a recibir en un mes.

31. ¿En qué tipo de apartado se establece el precio del servicio en función del tamaño del casillero contratado?

- a) Apartados Postales.
- b) Apartados 24/7.
- c) Apartados de Franqueo en Destino.
- d) Ninguno.

32. ¿Quién puede contratar el servicio de Reenvío Postal?

- a) En caso de particulares hasta 6 personas.
- b) En caso de empresas un reenvío por empresa aunque dos o más empresas compartan la dirección de origen o destino.
- c) A y B son ciertas.
- d) No hay límite en caso de particulares siempre que compartan domicilio y así lo acrediten.

33. ¿Qué servicios adicionales tiene el Reenvío Postal?

- a) No tiene servicios adicionales.
- b) Cancelación y Modificación.
- c) Anulación.
- d) B y C son ciertas.

34. Indica la opción falsa en cuanto al Buzón de Vacaciones:

- a) Permite almacenar los envíos del titular/es en la oficina de referencia.
- b) Incluye servicio SMS para informar la recepción de envíos registrados.
- c) Los envíos registrados no están sujetos a los plazos de permanencia en oficina.
- d) El contrato se hace a través de IRIS o la Tienda Online de Correos.

35. ¿Dónde se descarga el impreso para la solicitud de certificaciones?

- a) En IRIS.
- b) En CONECTA salvo el de Giro Internacional o Wester Union que se descarga en IRIS.
- c) En IRIS salvo el de Giro Internacional o Wester Union que se descarga en CONECTA.
- d) En MERCURIO.

36. Indica la opción falsa en relación a FILATELIA:

- a) Tiene como finalidad la venta y promoción de sellos y otros efectos filatélicos.
- b) Los sellos y otros productos de franqueo se comercializan al precio de su valor facial + una cantidad fija.
- c) Las Carpetas recogen un conjunto de sellos en relación con un asunto concreto.
- d) Fundamentalmente consiste en un servicio de suscripción.

37. ¿Cuál es la cantidad máxima para canjear se sellos en oficinas?

- a) 600€.
- b) 599,99€.
- c) 300€.
- d) No hay límite.

38. ¿Qué modalidad de envío utilizará Correos para una Solicitud de Voto por Correo?

- a) Carta certificada.
- b) Carta certificada urgente.
- c) Carta ordinaria urgente.
- d) Ninguna es cierta.

39. ¿Cómo se llama a los votos de electores residentes ausentes en el extranjero?

- a) Voto CERA.
- b) Voto ERTA.
- c) Voto CARE.
- d) A y B son ciertas.

40. ¿Qué documentación sería válida para solicitar el Voto Por Correo?

- a) DNI o Pasaporte.
- b) DNI o Permiso de Conducir.
- c) Solo DNI.
- d) A y B son ciertas.

41. Indica la opción falsa en relación a los embalajes que se pueden comprar en oficinas de Atención al Cliente de Correos:

- a) Caja Trapecio.
- b) Embalaje para 4 botellas.
- c) Sobre certificado acolchado prepagado.
- d) Sobre acolchado con motivos comics DC.

42. ¿Qué modalidades de pago acepta el Cobro de Recibos?

- a) Metálico o con tarjeta.
- b) Con contrato o sin contrato.
- c) Con aviso de pago o sin aviso de pago.
- d) Todas son ciertas.

43. ¿Qué empresa permite el pago fraccionado en sus recibos?

- a) Endesa.
- b) DGT.
- c) Movistar.
- d) CITIBANK.

44. ¿Cuál es el límite para pagar en oficina un boleto premiado de la ONCE sin autorización?

- a) En metálico hasta 1000€.
- b) Solo hasta 600€.
- c) Abono en cuenta 2000€.
- d) A y C son ciertas.



45. ¿Qué dos tipos de solicitud de Expedición de Certificado Electrónico Cualificado de Representación se pueden presentar en oficinas?

- a) Para Personas Jurídicas y Entidades sin Personalidad Jurídica.
- b) Para Personas Jurídicas y Representantes de Empresas.
- c) Personas Jurídicas y Personas Físicas.
- d) Ninguna es cierta.

46. Indica la opción falsa sobre la Caja Regalo Sorpresa:

- a) Contiene un viaje a una ciudad europea.
- b) Para la venta se accede a través de IRIS.
- c) Tiene dos precios de venta dependiendo del aeropuerto de salida.
- d) El cliente no descubrirá su destino hasta pocos días antes de viajar.

47. Indica la opción falsa en relación a Telecor:

- a) Para acceder se utiliza el usuario corporativo.
- b) Antes de introducir el número de teléfono hay que elegir el operador.
- c) El acceso es a través de IRIS.
- d) B y C son falsas.

48. Indica la opción falsa en cuanto a la Cesión de Espacios en Oficinas de Correos:

- a) Las empresas pueden contratar la exposición interior y exterior de su cartelería en las oficinas de Correos.
- b) Permite contratación de Stands con o sin promotor.
- c) Ofrece a las empresas servicio de venta de productos (sin stock) desde la Oficina de Correos con envío a domicilio.
- d) Se puede contratar servicio de video sin sonido para que los videos publicitarios de la empresa contratante aparezca en la pantalla del gestor de turnos de Correos repitiéndose cada 5 minutos.

49. Indica la opción falsa sobre las oficinas "TU CORREOS":

- a) Se iniciaron en 2015.
- b) Muchas oficinas "TU CORREO" disponen del espacio 24/7.
- c) Tienen como objetivo poner al cliente en el centro de la acción.
- d) Reducen los tiempos de espera.

50. ¿Qué es el “embajador postal”?

- a) Se llama así a los comerciales de Correos que visitan empresas para encontrar futuros clientes.
- b) Empleado que orienta al cliente en oficinas “TU CORREO”.
- c) Todo aquel que tiene un trato correcto con el cliente.
- d) Todas son ciertas.

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