

# TEST TEMA 2 VALORES AÑADIDOS Y SERVICIOS ADICIONALES

---

1. A que concepto pertenece la definición “no están incluidos en el precio de los productos de Correos y requieren de un pago adicional para hacer uso de ellos, cada producto admite una serie de estos específicos”.
  - a) Valores añadidos.
  - b) Servicios Adicionales.
  - c) Ninguno es correcto.
  - d) Valores adicionales.
  
2. Indica todos los tipos de certificaciones que pueden emitir las oficinas de Correos.
  - a) Certificación de Imposición, Copia Certificada, y Certificación de intento de entrega.
  - b) Copia certificada de contenido de Burofax, Copia Certificada de contenido de Telegrama, y Certificación de intento de entrega.
  - c) Certificación de Imposición, y Certificación de intento de entrega.
  - d) Certificación de Imposición, Copia Certificada, Certificación de Entrega, y Certificación de intento de entrega.
  
3. El servicio adicional Valor Declarado en un Paq Premium, puede oscilar entre (señala su mínimo y su máximo).
  - a) Entre 6 € y hasta 3.000 €.
  - b) Entre 1 € y hasta 3.000 €.
  - c) Un Paq Premium no puede llevar Valor Declarado.
  - d) Entre 10 € y hasta 100 € como norma general (ampliables a 500 € si el contenido son boletos de Lotería, productos de telefonía o electrónicos).
  
4. En el ámbito nacional ¿cuál es el modelo de aviso de recibo para los envíos que tienen un solo intento de entrega?
  - a) CN07.
  - b) 35 Plus 1B.
  - c) 35 Plus-2E.
  - d) 35 Plus-1E.

5. Es un servicio asociado al Buofax, permite recoger para hacer llegar al remitente en su buzón la situación final y los datos relacionados con un envío, como son: fecha y hora de entrega o intento de entrega del mismo, causa de la no entrega, datos personales y firma del destinatario.

- a) Prueba de Entrega Física (PEF).
- b) Acuse de Recibo (PC).
- c) Prueba de entrega Electrónica (PEE).
- d) Certificaciones.

6. ¿Sobre qué productos puede emitirse Copia Certificada?

- a) Buofax Premium internacional, carta certificada urgente y giro UPU.
- b) Telegramas y Buofax.
- c) Giros urgentes y telegramas.
- d) Telegramas y paquetería (excepto paquete azul).

7. Señala la respuesta correcta sobre el Valor Declarado:

- a) Es un servicio adicional que permite asegurar los envíos desde 6 € hasta 3.000 €. Es aconsejable para aquellos envíos que por el valor del contenido interese asegurarlos. Circulan registrados y controlados hasta su origen. En caso de pérdida se devuelve al cliente la cantidad declarada (asegurada).
- b) Es un servicio adicional que permite asegurar los envíos desde 0.1 € hasta 3.000 €. Es aconsejable para aquellos envíos que por el valor del contenido interese asegurarlos. Circulan registrados y controlados hasta su destino. En caso de pérdida se devuelve al cliente la cantidad declarada (asegurada).
- c) Todas son incorrectas.
- d) Es un servicio adicional que permite asegurar los envíos desde 6 € hasta 3.000 €. Es aconsejable para aquellos envíos que por el valor del contenido interese asegurarlos. Circulan registrados y controlados hasta su destino. En caso de pérdida se devuelve al cliente la cantidad declarada (asegurada).

8. ¿Qué nombre reciben los Seguros de paquetería que ofrece Correos?

- a) Seguro a todo riesgo, Seguro estándar y Seguro LCTTM.
- b) Seguro estándar, Seguro LCTM y Valor declarado de paquetería.
- c) Valor declarado de paquetería, Seguro estándar y Seguro LCTTM.
- d) Seguro estándar, Seguro a todo riesgo y Seguro LCTM.

9. ¿Qué productos admiten Reembolso hasta 1000€ cuando la devolución del giro procedente de este se entrega en el domicilio del remitente?
- a) Paq Estándar, Premium y Today.
  - b) Ninguno, cuando el giro procedente de Reembolso se entrega en el domicilio del remitente el máximo es siempre 499,99€.
  - c) Carta Certificada y Paquete Azul.
  - d) Ninguno, cuando el giro procedente de Reembolso se entrega en el domicilio del remitente el máximo es siempre 499€.
10. ¿Cuántos días hay de plazo para emitir una certificación, solicitada en una oficina, de un Burofax admitido a través de la oficina virtual?
- a) 1 día hábil.
  - b) No se puede solicitar desde la oficina.
  - c) 4 días hábiles.
  - d) 7 días hábiles.
11. Señala qué significan las siglas DUA.
- a) Declaración Unificada de Aduanas.
  - b) Declaración Única de Aduanas.
  - c) Documentación Unificada de Aduanas.
  - d) Documento Único Administrativo.
12. Señala la respuesta correcta sobre la Entrega Exclusiva al Destinatario (EED).
- a) Es un servicio exclusivo de Paq Premium y Paq Estándar entrega domicilio u oficina, para clientes con y sin contrato.
  - b) Esta modalidad de entrega exclusiva solo puede ir dirigida a particulares mayores de 14 años, nunca a empresas o personas jurídicas.
  - c) Si llega a la Oficina algún envío para entrega exclusiva al destinatario dirigido a personas jurídicas, se debe consultar al remitente antes de entregar.
  - d) Se puede entregar a terceros, siempre que tengan autorización expresa.
13. Las expediciones son un servicio exclusivo de Paq Estándar, Premium y Today de ámbito nacional que consiste en la posibilidad de agrupar diversos bultos como si fuesen un solo envío, siempre que todos los bultos tengan el mismo remitente y el mismo destinatario ¿Cuál es el número máximo de bultos y peso admitidos?

- a) En Paq Estándar y Paq Premium, la expedición puede estar formada por hasta 10 bultos y el peso conjunto puede llegar hasta 300 kg de peso real y hasta 600 kg de peso volumétrico. En Paq Today, la expedición puede estar formada por hasta 10 bultos y el peso conjunto puede llegar hasta 50 kg de peso real y hasta 80 kg de peso volumétrico.
- b) En Paq Estándar y Paq Premium, la expedición puede estar formada por hasta 10 bultos y el peso conjunto puede llegar hasta 300 kg de peso real y hasta 600 kg de peso volumétrico. En Paq Today, la expedición puede estar formada por hasta 8 bultos y el peso conjunto puede llegar hasta 80 kg de peso real y hasta 100 kg de peso volumétrico.
- c) En Paq Estándar y Paq Premium, la expedición puede estar formada por hasta 10 bultos y el peso conjunto puede llegar hasta 200 kg de peso real y hasta 400 kg de peso volumétrico. En Paq Today, la expedición puede estar formada por hasta 10 bultos y el peso conjunto puede llegar hasta 50 kg de peso real y hasta 80 kg de peso volumétrico.
- d) En Paq Estándar y Paq Premium, la expedición puede estar formada por hasta 10 bultos y el peso conjunto puede llegar hasta 300 kg de peso real y hasta 500 kg de peso volumétrico. En Paq Today, la expedición puede estar formada por hasta 10 bultos y el peso conjunto puede llegar hasta 30 kg de peso real y hasta 50 kg de peso volumétrico.

14. ¿Qué elemento contiene la PEE que permite verificar la integridad del documento?

- a) Contiene un Código de Seguridad Verificado (CSV).
- b) Contiene una clave compuesta de letras.
- c) Una nube de puntos.
- d) Contiene un Código secreto-contraseña.

15. ¿A qué servicio pertenece esta definición? “En los envíos de paquetería Paq Premium y Today, el tiempo estándar de permanencia de los envíos en lista es de 15 días. Con este servicio, el remitente del envío, con contrato, puede elegir otros plazos para que el envío esté en lista a disposición del destinatario”.

- a) Gestión de estacionados.
- b) Número de días en lista parametrizable.
- c) Correos Modify.
- d) Plazo de permanencia lista.

16. ¿Se pueden entregar a domicilio los envíos dirigidos a un Apartado Postal?

- a) No, nunca.
- b) Sí, siempre.
- c) Si, según acuerdo y considerando la estructura urbana, horario de entrega, cantidad y tipo de envíos, peso, volumen de las remesas, etc.
- d) Si, cuando el cliente lo solicite.

17. Modalidades de seguro a las que se pueden acoger un Paquete Azul.

- a) Valor declarado de paquetería, Seguro estándar y Seguro LCTTM.
- b) Valor añadido de paquetería y Seguro LCTTM.
- c) Valor añadido de paquetería, Seguro estándar, Seguro Premium y Seguro básico.
- d) El Paquete Azul no puede circular con seguro, circula con Valor Declarado.

18. Con el servicio de Retorno de Información los clientes sin contrato pueden hacer la consulta de forma gratuita en la APP Correos Info o en la web de Correos con un máximo de:

- a) 15 envíos.
- b) 10 envíos.
- c) Es un servicio exclusivo para clientes con contrato.
- d) 20 envíos.

19. La entrega en fecha determinada. Señala la respuesta incorrecta.

- a) Se presta a clientes con y sin contrato.
- b) Solo se presta para Paq Premium en la modalidad de entrega a domicilio.
- c) Este valor añadido no está disponible para los envíos con destino Portugal.
- d) Solo se presta para los productos Paq Premium y Paq Today en las modalidades de entrega en oficina de referencia y CityPaq.

20. Respecto a la gestión aduanera DDP, señala la afirmación correcta.

- a) El vendedor y el comprador de un producto comparten los gastos aduaneros.
- b) Si se tramita por Correos, el vendedor obtiene el 35 % de descuento en los trámites aduaneros.
- c) El vendedor se hace cargo de todos los gastos aduaneros del envío.
- d) Solo se aplica en Ceuta y Melilla.

21. Los cambios posibles con Correos Modify son:

- a) Fecha y franja horaria, Entrega en CityPaq, Dirección, Notas de entrega, Entrega en oficina y Guardar por vacaciones.
- b) Fecha y franja horaria, Entrega en CityPaq, Notas de entrega, Entrega en oficina y Guardar por vacaciones.
- c) Fecha y franja horaria, Dirección, Notas de entrega, Entrega en oficina y Guardar por vacaciones.
- d) Fecha y franja horaria, Entrega en CityPaq, Dirección, Notas de entrega, Entrega en oficina, Guardar por vacaciones y Entrega en Apartado.

22. ¿Durante cuánto tiempo se custodian los Burofax nacionales en documento electrónico en los sistemas informáticos de Correos?

- a) Incluido 60 meses, ampliable hasta un total de 120.
- b) Incluido 60 meses, ampliable hasta un total de 180.
- c) Incluido 48 meses, ampliable hasta un total de 120.
- d) Los Burofax nacionales no incluyen custodia en documento electrónico.

23. ¿Cuál de los siguientes servicios no se presta bajo contrato?

- a) Clasificación de envíos.
- b) Destrucción de envíos devueltos.
- c) Seguimiento de campañas.
- d) Todos estos servicios se prestan bajo contrato.

24. Señala el producto que no admite Destrucción de envíos devueltos.

- a) Publicorreo Plus.
- b) Publibuzón.
- c) Publicorreo Premium.
- d) Publicorreo Óptimo.

25. ¿Cuántas franjas horarias se han establecido para el servicio Entrega en franja horaria?

- a) Cuatro.
- b) Cinco.
- c) Dos, mañana y tarde.
- d) Tres. Excepto los sábados, en los que sólo hay dos.

26. Señala la respuesta correcta sobre la consulta de informes en el servicio de Seguimiento de Campañas.

- a) La información detallada se da durante 5 días hábiles, desde el día posterior al depósito de los envíos en Correos, el resto aparece en el acumulado "Más de 5 días". El sistema actualiza la información automáticamente a las 00:00 del día siguiente al reparto realizado. El informe puede exportarse a Excel o PDF segmentado por código postal o provincia.
- b) La información detallada se da durante 6 días hábiles, desde el día posterior al depósito de los envíos en Correos, el resto aparece en el acumulado "Más de 6 días". El sistema actualiza la información automáticamente a las 00:00 del día siguiente al reparto realizado. El informe puede exportarse a Excel o PDF segmentado por código postal o provincia.
- c) La información detallada se da durante 6 días hábiles, desde el día posterior al depósito de los envíos en Correos, el resto aparece en el acumulado "Más de 6 días". El sistema actualiza la información automáticamente a las 23:59 del día siguiente al reparto realizado. El informe puede exportarse a Excel o PDF segmentado por código postal o provincia.
- d) La información detallada se da durante 6 días hábiles, desde el día posterior al depósito de los envíos en Correos, el resto aparece en el acumulado "Más de 6 días". El sistema actualiza la información automáticamente a las 00:00 del día siguiente al reparto realizado. El informe puede exportarse a Excel, PDF o .txt segmentado por código postal o provincia.

27. Pesos y dimensiones de los envíos para el servicio de Distribución Internacional.

- a) Peso máximo de 2000g y dimensiones (Máximo) Sobre o caja: Largo + Alto + Ancho= 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm-Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90cm. (Mínimas) Sobre o caja: 14 x 9 cm- No admite Rollo
- b) Peso máximo de 100g y dimensiones (Máximo) Sobre o caja: Largo + Alto + Ancho= 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm-Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90cm. (Mínimas) Sobre o caja: 14 x 9 cm- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10cm.
- c) Peso máximo de 2000g y dimensiones (Máximo) Sobre o caja: Largo + Alto + Ancho= 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm-Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60cm. (Mínimas) Sobre o caja: 14 x 9 cm- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10cm.
- d) Peso máximo de 2000g y dimensiones (Máximo) Sobre o caja: Largo + Alto + Ancho= 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm-Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90cm.

(Mínimas) Sobre o caja: 14 x 9 cm- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10cm.

28. ¿Cómo se denomina la solución de Correos al sector editorial para sus envíos de promociones o regalos que se ofrecen junto a una cartilla de puntos?

- a) Postlibris.
- b) Sachets.
- c) Promoprens.
- d) Más cerca.

29. ¿Existe algún servicio para la entrega de envíos en oficina de Correos para personas que estén de paso y no dispongan de residencia fija en la localidad de destino?

- a) Sí, pero solo para algunas oficinas.
- b) Si, contratando un Apartado Postal.
- c) No, no existe este servicio.
- d) Si, con el servicio Entrega en Lista, es gratuito.

30. La opción "Guardar por vacaciones" de Correos Modify es cuando el destinatario no se va a encontrar en su domicilio. Correos lo envía a la oficina de referencia de la dirección del envío y lo guarda hasta \_\_\_\_\_ desde la fecha de admisión.

- a) 15 días.
- b) 1 mes.
- c) 10 días.
- d) 21 días.

31. Señala la respuesta incorrecta sobre el servicio de Normalización de direcciones.

- a) La normalización puede ser automática o manual.
- b) Servicio de ámbito nacional.
- c) Es una herramienta para optimizar la calidad de sus direcciones.
- d) Para clientes con contrato



32. El servicio de SMS a Remitente y Destinatario de Giro Ordinario está disponible para:

- a) Informar al destinatario de la puesta a disposición y del número localizador del giro.
- b) Al remitente de que el giro ha sido abonado.
- c) A ambos.
- d) A ninguno, no existe este servicio.

33. La Entrega Plus de Correos Express ofrece:

- a) B y C son correctas.
- b) Gestión, Mantenimiento y Cambio.
- c) PLV y Proyectos llave en mano.
- d) Todas son incorrectas.

34. ¿Para qué tipo de envíos nacionales Correos ofrece el servicio de Selección de Sectores Urbanos de Distribución?

- a) Publibuzón.
- b) Publicorreo Óptimo.
- c) Publicorreo Plus.
- d) Publicorreo Premium.

35. El Seguro Opcional de Paquetería Internacional es un servicio Internacional para asegurar los documentos o mercancías para los productos...

- a) Paquete Postal Internacional Económico (PPIE).
- b) Paq Premium Internacional.
- c) Paq Standard Internacional.
- d) La B y la C son correctas.

36. ¿Cómo se denomina el servicio, mediante el cual, un cliente con contrato en el ámbito de paquetería y e-commerce puede elegir uno o tres intentos de entrega del envío al destinatario, en vez de los tradicionales dos intentos?

- a) Elección de los intentos de entrega.
- b) Número variable de Intentos de entrega.
- c) Intentos de entrega "A petición del cliente".
- d) Número de Intentos de Entrega Parametrizable.

37. La carta certificada Premium, lleva incorporado como valor añadido:

- a) Acuse de Recibo.
- b) Seguro de 300 €.
- c) PEE.
- d) Seguro de 200 €.

38. ¿Cuál de los siguientes productos puede combinar el servicio de Información de devoluciones con Destrucción de envíos devueltos?

- a) Publicorreo Óptimo, Premium y Plus.
- b) Publicaciones periódicas, libros y cartas.
- c) Tarjeta postal y carta urgente ordinarias.
- d) Todas son correctas.

39. El servicio de Entrega en sábados...señala la incorrecta.

- a) Es un servicio especial de Correos Express.
- b) Es de ámbito nacional e internacional.
- c) Disponible en los productos Paq 24 y ePaq 24 en España.
- d) Tiene una cobertura 100% nacional peninsular en 24 horas.

40. Señala la respuesta incorrecta sobre Correos Modify

- a) Siempre que se realice un cambio SGIE pedirá en el alta en sección que se reetiquete el envío, de manera que todas las modificaciones se reflejarán en la etiqueta salvo las "Notas de entrega" que se verán en la PDA.
- b) No se pueden hacer cambios cuando el envío se encuentre ya en reparto.
- c) La franja horaria dependerá de si existe reparto por la tarde en esa zona.
- d) Solo se podrá elegir cambio de fecha y hora si la nueva elección es anterior.

41. Las incidencias previas a la realización del primer intento de entrega que provocan que los envíos inicien su ciclo de estacionado son:

- a) Todas son correctas.
- b) Rotura.
- c) Falta de contenido, datos o importes.
- d) Entrega concertada y expediciones de entrega completa.

42. Señala la respuesta incorrecta sobre Seguimiento de Campañas.

- a) Para campañas masivas de publicidad con destinos nacionales de Publicorreo Óptimo y Premium y Publibuzón para clientes con contrato.
- b) Estas campañas al estar compuestas de envíos ordinarios, esta información no da derecho a ningún tipo de indemnización.
- c) Para Códigos Postales de destino con más de 100 envíos no normalizados y 350 normalizados (máx. 23,5 x 12 cm.)
- d) Con este servicio se accede a un informe que indica, día del depósito de los envíos en Correos, cuándo empiezan a recibirse los envíos en los códigos postales, evolución de la distribución de los envíos, envíos recibidos y repartidos en los códigos postales, durante 5 días hábiles.

43. Las características del servicio de Logística inversa incluyen:

- a) La entrega se produce bajo firma. El cliente dispone de toda la red de Oficinas de Correos para depositar el envío de vuelta.
- b) Control total del envío de vuelta gracias a su trazabilidad completa.
- c) Todas son correctas.
- d) Posibilidad de fijar el periodo de validez del envío de vuelta y de poner a disposición de los clientes embalajes para el envío de vuelta.

44. ¿Qué gestiones adicionales podemos realizar con el servicio de Gestión en la Admisión y Entrega?

- a) Comprobación y chequeo de documentación/mercancía. Gestión de la firma de Contratos. Entrega y/o recogida de documentación. Entrega y/o recogida de material (sustituciones). Fotocopia o Escaneo de documentación (Oficinas). Comprobaciones de contenido sencillas y precisas (número de objetos, estado del producto que se recoge, etc...). Intercambio de objetos a cambio de contratos o documentos.
- b) Comprobación y chequeo de documentación/mercancía. Entrega y/o recogida de documentación. Entrega y/o recogida de material (sustituciones). Fotocopia o Escaneo de documentación (Oficinas). Comprobaciones de contenido sencillas y precisas (número de objetos, estado del producto que se recoge, etc...). Intercambio de objetos a cambio de contratos o documentos.
- c) Comprobación y chequeo de documentación/mercancía. Gestión de la firma de Contratos. Entrega y/o recogida de documentación. Fotocopia o Escaneo de documentación (Oficinas). Comprobaciones de contenido sencillas y precisas

(número de objetos, estado del producto que se recoge, etc...). Intercambio de objetos a cambio de contratos o documentos.

- d) Comprobación y chequeo de documentación/mercancía. Gestión de la firma de Contratos. Entrega y/o recogida de documentación. Entrega y/o recogida de material (sustituciones). Fotocopia o Escaneo de documentación (Oficinas). Comprobaciones de contenido sencillas y precisas (número de objetos, estado del producto que se recoge, etc...).

45. Las incidencias posteriores a realizar un intento de entrega que provocan que los envíos inicien su ciclo de estacionado son:

- a) Dirección Incorrecta, desconocido, rehusado y nadie se hace cargo.
- b) Dirección Incorrecta, desconocido, fallecido y nadie se hace cargo.
- c) Dirección Incorrecta, desconocido, fallecido y rehusado.
- d) Dirección Incorrecta, desconocido, fallecido, rehusado y nadie se hace cargo.

46. ¿Cuál de las siguientes características no corresponde al servicio de Recogida a domicilio?

- a) Es para clientes con contrato.
- b) Cuenta con 4 zonas tarifarias.
- c) Puede contratarse de 1 a 5 días por semana, en turnos de mañana y tarde.
- d) Existen dos modalidades de recogida (Estándar y Especial).

47. Señala la incorrecta sobre el servicio de Logística inversa.

- a) Se presta a través del Paq Retorno y Paq retorno Premium.
- b) Se presta bajo contrato.
- c) El importe se cobra al cliente que lo presenta.
- d) La entrega se produce bajo firma.

48. Productos a los que se puede asociar la Entrega con Gestión y la Admisión con Gestión.

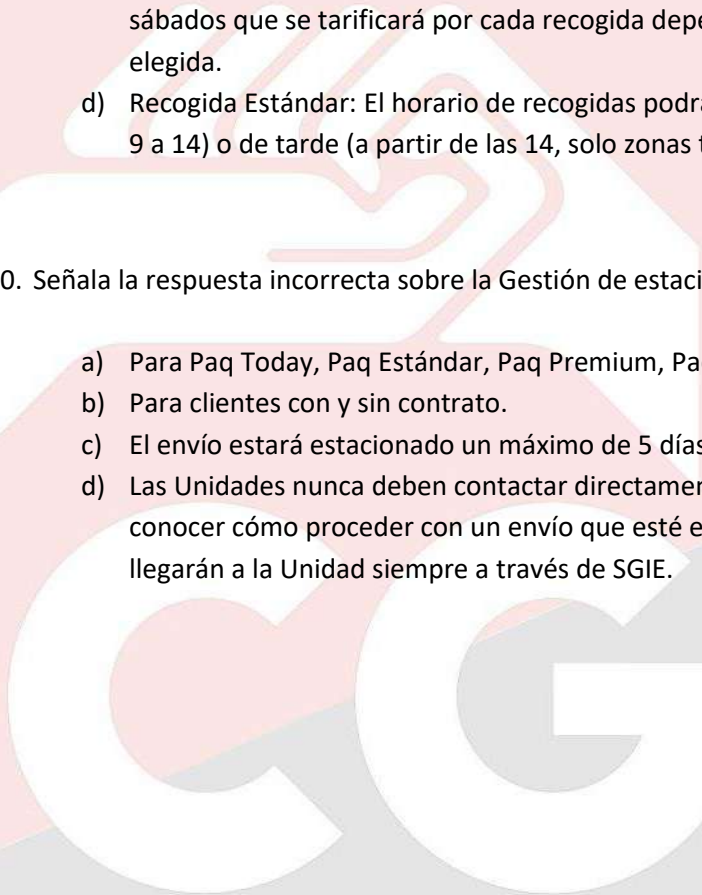
- a) Paq Estándar, Premium, Today, Retorno y Retorno Premium.
- b) Paq Estándar, Premium y Today.
- c) Todas son incorrectas.
- d) Paq Retorno y Retorno Premium.

49. Las modalidades de las recogidas del servicio de Recogida a domicilio... señala la correcta.

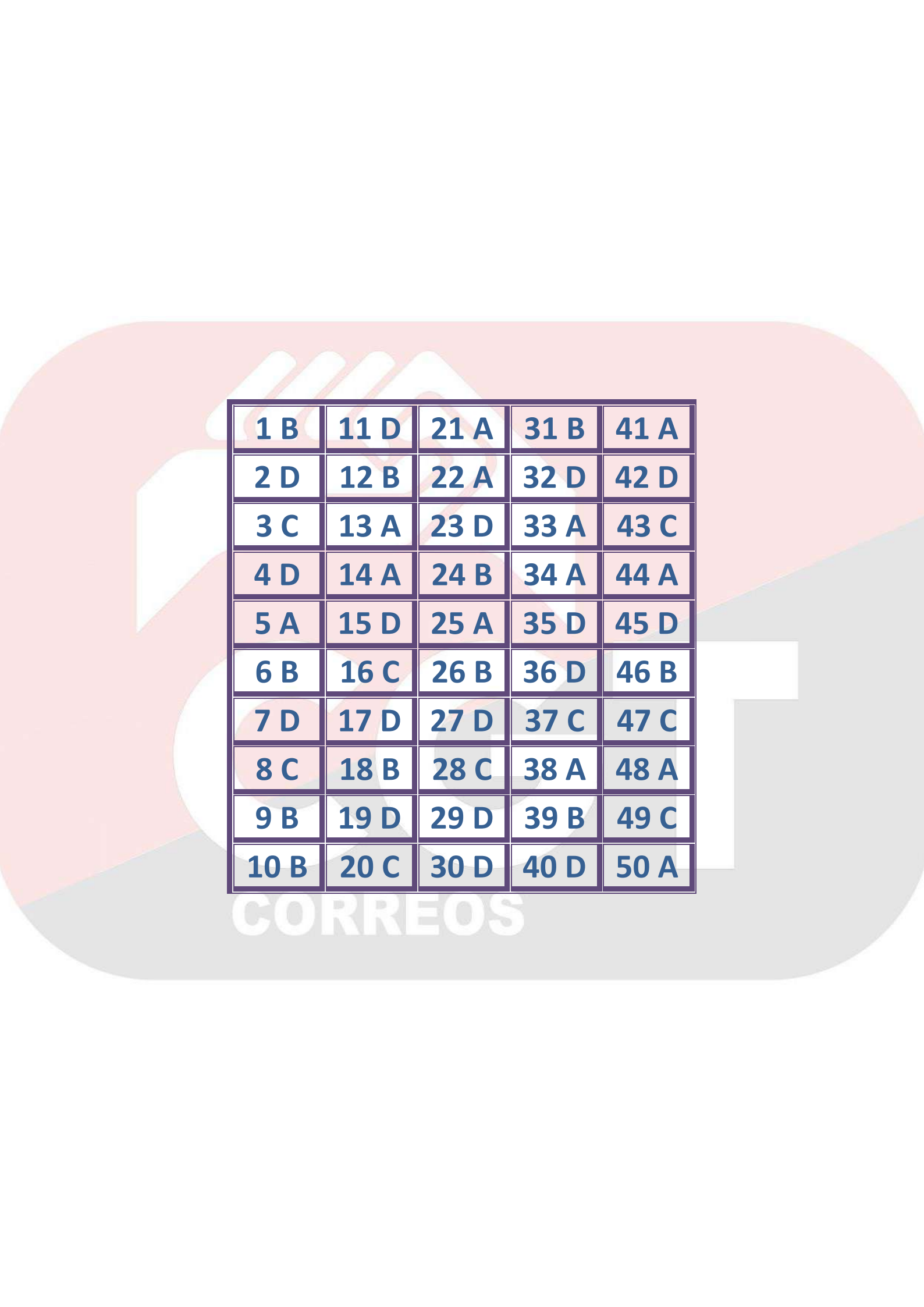
- a) Recogida Estándar: se prestara en zonas urbanas. El peso máximo 200Kg y volumen de un paleé europeo. Tarifa mínima mensual (mínimo recogida 1 día/semana durante 1 mes).
- b) Recogida Especial: con características especiales como zona del punto de recogida solo capital, volumen físico del depósito 100Kg, periodicidad...Las no comprendidas dentro de la modalidad Estándar.
- c) Para las dos modalidades existe la posibilidad de recogidas esporádicas y en sábados que se tarificará por cada recogida dependiendo de la modalidad elegida.
- d) Recogida Estándar: El horario de recogidas podrá ser en turno de mañana (de 9 a 14) o de tarde (a partir de las 14, solo zonas tarifarias 1 y 3).

50. Señala la respuesta incorrecta sobre la Gestión de estacionados.

- a) Para Paq Today, Paq Estándar, Paq Premium, Paq Ligero y Paq Light.
- b) Para clientes con y sin contrato.
- c) El envío estará estacionado un máximo de 5 días naturales (120 horas).
- d) Las Unidades nunca deben contactar directamente con el remitente para conocer cómo proceder con un envío que esté estacionado. Las instrucciones llegarán a la Unidad siempre a través de SGIE.



**CGGT**  
**CORREOS**



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

**CORREOS**