

TEST TEMA 7 PROCESOS DE ENTREGA

Parte 2: Entrega en Oficina

1. Detecta la opción incorrecta sobre las formas de actuar ante casos de fraude.
 - a) Si el cliente detecta el posible fraude antes de retirar el envío y lo manifiesta al empleado, éste debe suspender la entrega del envío
 - b) Si el cliente detecta el posible fraude tras abrir el envío una vez entregado y lo manifiesta al empleado, éste debe comunicar al cliente que para proceder a cualquier actuación debe presentar en la Oficina copia de la denuncia en la misma fecha en que se ha detectado el posible fraude.
 - c) Si el cliente detecta el posible fraude antes de retirar el envío puede solicitar que sea devuelto al remitente por rehusado.
 - d) Si el cliente detecta el posible fraude tras abrir el envío una vez entregado y lo manifiesta al empleado, éste debe devolver el importe del reembolso al destinatario, procediendo en estos casos a contabilizarlo en la cuenta de “Partidas Pendientes del Balance de Tesorería de la Oficina”.

2. Los envíos que llegan a la Oficina para su entrega al cliente, pueden venir desde diferentes Unidades:
 - a) Desde las Unidades de Reparto (URO), Centros de Tratamiento (UPR), Correos Express y a través del Buzón Electrónico de SGIE.
 - b) Desde las Unidades de Reparto, Centros de Tratamiento (UPR), Correos Express y a través del Buzón Electrónico de SGIE.
 - c) Desde las Unidades de Reparto, Centros de Tratamiento (UPR), Correos Express y a través del Buzón Electrónico de IRIS.
 - d) Desde las Unidades de Reparto, Centros de Tratamiento (UPO), Correos Express y a través del Buzón Electrónico de SGIE.

3. ¿Cuál es el orden correcto de actuación según el Protocolo de entregas controladas de envíos postales en Oficina?
 - a) Solicitud de colaboración al Área de Seguridad, traslado de instrucciones al Director de Zona, comunicación al Director de la Oficina, desarrollo de la actuación concertada en Oficina, comunicación de las actuaciones practicadas e información a la Red de Oficinas y a la Oficina.
 - b) Traslado de instrucciones al Director de Zona, solicitud de colaboración al Área de Seguridad, comunicación al Director de la Oficina, desarrollo de la actuación concertada en Oficina, comunicación de las actuaciones practicadas e información a la Red de Oficinas y a la Oficina.



- c) Comunicación al Director de la Oficina, solicitud de colaboración al Área de Seguridad, traslado de instrucciones al Director de Zona, desarrollo de la actuación concertada en Oficina, comunicación de las actuaciones practicadas e información a la Red de Oficinas y a la Oficina.
 - d) Solicitud de colaboración al Área de Seguridad, comunicación al Director de la Oficina, traslado de instrucciones al Director de Zona, desarrollo de la actuación concertada en Oficina, comunicación de las actuaciones practicadas e información a la Red de Oficinas y a la Oficina.
4. Señala la opción incorrecta sobre la recepción, almacenamiento y entrega de envíos ordinarios avisados.
- a) Los envíos de Libros que pesan más de 500g y Publicaciones periódicas de más de 800g son envíos ordinarios y no tienen entrega a domicilio. Para estos envíos y para los envíos ordinarios voluminosos “no buzzoneables” se debe confeccionar un Aviso de Llegada (M4O).
 - b) Son envíos ordinarios que se han intentado entregar a domicilio por la Unidad de Reparto, pero la entrega no ha sido posible, por lo que se ha depositado un Aviso de Llegada (M4) en el buzón del destinatario para que pase a recoger los envíos a la Oficina de referencia.
 - c) Los envíos avisados por el cartero, tras un intento fallido de entrega a domicilio, se colocan en el ALMACEN DE AVISADOS: los envíos se almacenan por número de aviso y por secciones, a fin de facilitar su localización para la entrega o devolución.
 - d) Los envíos ordinarios avisados no necesitan ningún tratamiento especial para su recepción, por lo que no es necesario que lleguen anotados en ningún listado ni que se recoja ninguna firma que acredite su recepción.
5. ¿Qué afirmación es correcta en relación a la liquidación de importes por parte de los SSRR?
- a) Al iniciar la jornada, el SSRR debe liquidar los importes del día anterior (ventas de estampillas, productos para la venta y otros servicios y giros) con la Oficina Técnica de la que dependa.
 - b) Mensualmente el SSRR responsable de una expendedora de estampillas tiene que liquidar los importes procedentes de la venta de estampillas con la Oficina Técnica de la que dependa.
 - c) Diariamente el SSRR liquidará con la Oficina Técnica los giros trabajados.
 - d) Semanalmente el SSRR liquidará con la Oficina Técnica de la que depende el importe de la venta de productos.

6. En relación al almacenamiento y entrega de envíos registrados ¿Qué opción no es correcta?
- a) Actualmente sólo es necesaria la recepción de los despachos en SGIE para los envíos procedentes de campañas electorales, el resto de envíos no hay que realizar la recepción del despacho, al darse de alta de manera automática.
 - b) Los productos telegráficos (telegramas, burofax y acuses de recibo) dirigidos a Lista y Apartados llegan a la Oficina a través de la ruta establecida; los avisados llegan a través del Buzón Electrónico de SGIE.
 - c) Los paquetes avisados que pertenecen a expediciones de entrega completa, si la URO/USE no incluye uno o varios bultos de la expedición, los bultos existentes quedarán estacionados en el almacén, a la espera de dar de alta el bulto o bultos faltantes de la expedición.
 - d) A excepción de las cartas y cartas reembolso, el resto de envíos registrados procedentes de los Centros de tratamiento, aparecen en el Cuadro de Mando de Envíos (CME) de la Oficina encargada de realizar la entrega (una funcionalidad de SGIE).
7. El Código de Control de Cobros (CCC) recoge los siguientes conceptos, señala la opción correcta.
- a) Reembolsos devueltos, giros (envío de dinero), importes por tramitaciones aduaneras, factaje, tasas por solicitud de entrega a domicilio y tasas por devolución de paquetería.
 - b) Reembolsos entregados, giros (envío de dinero), importes por tramitaciones aduaneras, tasas por solicitud de entrega a domicilio y tasas por devolución de paquetería.
 - c) Reembolsos entregados, giros (envío de dinero), importes por tramitaciones aduaneras, factaje, tasas por solicitud de recogida a domicilio y tasas por devolución de paquetería.
 - d) Reembolsos entregados, giros (envío de dinero), importes por tramitaciones aduaneras, factaje, tasas por solicitud de entrega a domicilio y tasas por devolución de paquetería.
8. El alta de los envíos avisados en SGIE de la Oficina se produce al asumir la recepción de estos envíos por una Unidad de reparto de manera general. El resto de envíos, con la entrada en funcionamiento del almacén unificado para la recepción de envíos en SGIE, no es necesario separar los envíos por canales ni por almacenes al hacerlo automáticamente el sistema, salvo en los casos de los envíos dirigidos a ...
- a) Apartados o estacionados.
 - b) No domiciliaria o lista.
 - c) Buzón de vacaciones o apartados.
 - d) Estacionados o no domiciliaria.

9. Señala la opción incorrecta sobre el tratamiento de envíos caducados.
- a) Los envíos se consideran caducados cuando no se ha podido realizar la entrega al destinatario ni la devolución al remitente.
 - b) El proceso de tratamiento de los envíos postales caducados se desarrolla en un único día.
 - c) Los envíos postales caducados con valor declarado podrán enajenarse una vez transcurrido el plazo de 3 años en que habrán de permanecer a disposición de las personas que se consideren con derecho a ellos.
 - d) El tratamiento de los residuos generados por la destrucción de los envíos cumplirá los requisitos de la norma ISO 14001:2005.
10. ¿Qué afirmación es correcta sobre la Generación de Actas?
- a) Realizado el control de envíos sobrantes y faltas, se puede solicitar la generación de un acta con los despachos con destino a la Unidad, generados hace más de 24 horas y que aún no han sido recepcionados o bien con los envíos que han sido falta en la Unidad.
 - b) Una vez confeccionado el acta, la Oficina, tiene que conservar los precintos, sacas, sobres, etc., que dieron lugar al levantamiento del acta durante el tiempo necesario para hacer frente a posibles reclamaciones.
 - c) No es necesario cumplimentar ningún impreso de acta en papel, ni imprimir los que genere el uso de ninguna herramienta informática, toda la información, una vez grabadas las actas en SGIE, quedará recogida en los sistemas informáticos, excepto cuando la causa de la incidencia que da lugar al levantamiento de acta sea el expolio de un envío contrarrebolsado.
 - d) Para que un acta en SGIE sea efectiva, es necesario que la Oficina la guarde; si se confirma pero no se guarda, el acta no sale nunca de la unidad y puede ser modificada o eliminada.
11. ¿Cuál de los siguientes plazos no se corresponden con la conservación de envíos sobrantes?
- a) Con carácter general, los envíos postales declarados sobrantes permanecerán en depósito un plazo máximo de 6 meses a contar desde dicha declaración.
 - b) Los envíos postales con Valor Declarado que no pudieran devolverse se conservarán durante 3 años a disposición de las personas que se consideren con derecho a ellos.
 - c) Los giros declarados sobrantes quedan a disposición del remitente o de sus legítimos derechohabientes, durante un plazo de 2 años a partir de la fecha de imposición.
 - d) Una vez transcurridos 2 años desde el día de imposición de un giro sin que el remitente ni el destinatario lo reclamen, éste quedará en depósito de Correos, donde prescribirá en el plazo de 5 años (según la Ley General Presupuestaria) desde el día de la imposición.

12. Indica la opción falsa en relación a la generación de Avisos de Llegada de envíos registrados sin entrega domiciliaria, teniendo en cuenta que la operativa será necesaria o no, en función del canal.
- a) Canal Lista: Requiere Aviso. El cliente acude a la Oficina con el Aviso de Llegada a retirar el envío o bien se le avisa mediante un SMS o correo electrónico para la modalidad de Oficina Elegida (al dar de alta el envío en SGIE, se genera automáticamente el mensaje electrónico al destinatario).
 - b) Canal Apartados: hay que imprimir un Aviso de Llegada al asignar al apartado nuevos envíos registrados.
 - c) Canal Avisados: no será necesario generar Avisos de Llegada para el destinatario, ya que al tratarse de envíos que la UR ha intentado entregar en el domicilio, al cliente ya se le ha depositado un aviso en el buzón domiciliario.
 - d) Canal No Domiciliaria: Al tratarse de envíos que no han salido a reparto, las Unidades de Distribución deben generar el Aviso de Llegada desde SGIE, para su depósito en el buzón domiciliario de los destinatarios.
13. Con la correspondencia que va a ser devuelta al remitente se realizan las siguientes operaciones de reetiquetado y/o rotulación:
- a) Los envíos Internacionales se devuelven poniendo firma y NIP del empleado que devuelve y se adhiere la etiqueta CN15 y el sello de "Retuor". Si no se dispone de etiquetas CN15 el sello de motivo de devolución para productos internacionales.
 - b) En envíos nacionales se estampa el sello de "Devuelto", si no se dispone de sello, a mano una "D" mayúscula y en el reverso del envío debe reflejarse el sello de fechas, el motivo de la devolución y firma y NIP del empleado que devuelve. O se puede sustituir la operativa anterior por la generación de la etiqueta sobrante desde SGIE y adherirla en el anverso del envío.
 - c) Los Paq Estándar, Paq Premium, Paq Today, Paq 10, Paq 14, Paq 24 y Paq Ligero devueltos, tras la rotulación y la devolución por SGIE con la misma operativa que los envíos nacionales, el sistema imprime etiqueta con la dirección modificada, poniendo como destinatario al remitente del envío y viceversa.
 - d) En las notificaciones se estampa el sello de "Devuelto", si no se dispone de sello, a mano una "D" mayúscula. En el Aviso de Recibo debe constar la fecha y motivo de devolución, el sello de la Oficina y Firma y NIP del empleado devuelve. En algunos casos se podrán encontrar Avisos de Recibo con otras casillas que hay que cumplimentar referidas a la devolución.

14. En la Oficina se deben tener diferenciados físicamente los siguientes almacenes de envíos registrados:
- a) Almacén de Avisados, almacén de Apartados, almacén de Paquetería No Domiciliaria y Lista, almacén de Estacionados y almacén de Archivo.
 - b) Almacén de Apartados, almacén de Avisados, almacén de Paquetería No Domiciliaria y Lista y almacén de Estacionados.
 - c) Almacén de Archivo, almacén de Apartados, almacén de Sobrantes, almacén de Estacionados y almacén de Avisados.
 - d) Almacén de Estacionados, almacén de Apartados, almacén de No Domiciliaria, almacén de Avisados y almacén de Archivo.
15. Los envíos ordinarios encaminados a Oficina de forma global procedentes de determinados entornos especiales, deberán llegar a la Oficina de acuerdo a los siguientes criterios. Señala la opción incorrecta.
- a) Separados los envíos por entornos (urbanizaciones, diseminados, polígonos industriales, etc.).
 - b) Cada entorno embarriado por orden alfabético de calle, número o parcela, en su caso, y fecha.
 - c) Si no fuera posible el anterior embarrie dentro de cada entorno, separados los envíos por orden alfabético de apellidos o nombre comercial, en el caso de empresas, y fecha.
 - d) Contenerizados en bandejas, ordenados por entornos por un separador físico o en legajos o atados.
16. ¿Qué afirmación es correcta sobre las devoluciones de envíos en Oficina?
- a) Como criterio general el plazo de permanencia en la Oficina para los envíos ordinarios es de 7 días naturales.
 - b) Cuando finalice el periodo de permanencia en Lista de una Notificación tercer intento tarde (N3), las oficinas liquidan en SGIE de manera diferente, según exista o no USE en las localidades. Con USE (se liquidan como "Tercer intento de entrega") y sin USE (se liquidan como "Sobrante (No retirado en oficina)").
 - c) Los envíos postales que no han sido retirados por los destinatarios o personas autorizadas, se declaran caducados en la Oficina de destino una vez transcurridos los plazos de permanencia en la misma y se devuelven a la Oficina de origen para su entrega al remitente.
 - d) Cuando la devolución de un Paq Estándar o Premium se produce por orden del remitente o por superar el plazo de permanencia en el almacén de Estacionados sin obtener respuesta de éste, se deberá devolver a través de "Gestión de Estacionados>>Desestacionar".

17. ¿Cuál de las siguientes incidencias no es motivo para estacionar un paquete cuando el envío llega a la Oficina?

- a) Fallecido.
- b) Faltan importes, datos y/o contenido.
- c) Rotura.
- d) Expediciones de entrega completa que no llegan con todos los bultos que componen la expedición.

18. Señala la opción correcta sobre los envíos con importes.

- a) Los envíos con reembolso de origen nacional que presenten incidencias, en el caso en que sea imposible la identificación de la Unidad de Admisión o la comunicación con ella, se procederá a devolver el envío al destinatario lo antes posible, liquidándolo en SGIE como “Devuelto a Cliente. Sin información”.
- b) Los envíos con importes de origen internacional que presenten incidencias, si son envíos gravados por la aduana se debe comunicar la incidencia al correo electrónico barajas.internacional@correos.com, para el resto de envíos se debe abrir incidencia en el CAU.
- c) No se debe entregar ningún envío en que la cantidad cobrada no coincida con la que el sistema IRIS indica.
- d) No se podrá modificar el importe de la cubierta del envío aunque no coincida con el que nos ha confirmado la Unidad de origen. En este caso, se hará ver al receptor que el importe correcto es el del sistema informático.

19. Los envíos de Correos Express con entrega en Oficina...

- a) Se envían exclusivamente a Domicilio y a Lista.
- b) No pueden admitirse indicando como dirección una Oficina de Correos ni a Apartado de Correos, únicamente Correos Express a través de su canal admite envíos PAQ 24 con destino a Oficina Elegida, pero nunca desde las Oficinas de Correos.
- c) Los envíos Paq24 para entrega en Oficina Elegida se dan de alta en SGIE en el canal de Lista para su posterior entrega al destinatario.
- d) El código de barras consta de 25 dígitos.

20. ¿Cuál de las siguientes opciones sobre “Gestión y liquidación de SSRR oficinas auxiliares” no es correcta?

- a) La Oficina Técnica de la que dependen los SSRR (Servicios Rurales), es la encargada de llevar el control financiero de los movimientos de metálico generados por la actividad de la Oficinas Auxiliares.
- b) El Suministro y Control de rollos de estampillas son tareas de exclusiva competencia de la persona responsable de la Oficina Auxiliar o SSRR, no siendo en ningún caso competencia de la Oficina Técnica de la que dependan.

- c) Los fondos facilitados al SSRR para el pago de giros, debe contabilizarse en SGIE como una salida de metálico de la Caja de la Oficina.
 - d) La Oficina Técnica es la encargada de suministrar productos para la venta suficientes y un fondo de provisión a las Oficinas Auxiliares para hacer frente a los cambios que deba dar a los clientes como consecuencia de sus operaciones de venta.
21. ¿Cuál de los siguientes documento de identificación no es válido para la recogida de envíos registrados?
- a) DNI.
 - b) Denuncia Policial por robo, extravío, etc. de la documentación de identificación original.
 - c) Tarjeta de residencia.
 - d) Pasaporte.
22. Señala la opción incorrecta sobre la recepción, almacenamiento y entrega de envíos ordinarios dirigidos a Lista o Apartado.
- a) Los remitentes de envíos ordinarios que vayan dirigidos a personas sin residencia fija en la localidad de destino podrán elegir como dirección Apartado de Correos.
 - b) Cuando el titular de un Apartado autorice por escrito a la Unidad de Reparto la entrega en Apartados de los envíos ordinarios que lleven consignada la dirección de un domicilio (en lugar del número de Apartado) los envíos se separarán por número de Apartado, atados en legajos y consignando el número de Apartado en el primer envío del atado.
 - c) Los envíos dirigidos a Lista de Correos se colocan en el ALMACEN DE LISTA y se almacenan ordenados por semanas y orden alfabético de destinatarios.
 - d) Los envíos dirigidos a un Apartado de Franqueo en destino se almacenan en la Oficina por separado cada Apartado, en contenedores adecuados, identificando claramente el número de Apartado. Estos Apartados no tienen asignado casillero, se entrega en mano al titular o autorizado.
23. ¿Qué tipo de envíos se pueden entregar con PDA en Oficina?
- a) Envíos con importes asociados (con Reembolso).
 - b) Envíos que lleven asociado a la entrega el escaneo de documentación.
 - c) Envíos que no se encuentran dados de Alta en la Unidad.
 - d) Cualquier envío no incluido en los anteriores supuestos.

24. Señala la opción incorrecta sobre la operativa que deben seguir las Oficinas que reciban cartas urgentes ordinarias nacionales dirigidas a un Apartado.
- a) Dar de alta en SGIE un Apartado postal destinado exclusivamente para este tratamiento.
 - b) El Apartado exclusivo debe tener las siguientes características: tipo de Apartado (Apartado especial), nº de Apartado (000000), NIF (11111111H), nombre (Cartas Urgentes Ordinarias Entregadas), marcar el check de "Listado petición".
 - c) Cuando se reciba el correo urgente en la Oficina, se dan de alta en D+0 en este Apartado, tanto las cartas urgentes ordinarias nacionales que vengan dirigidas a Apartados, como las dirigidas a Lista de Correos. A continuación, también en D+0, se procede a su liquidación como entregado en oficina.
 - d) Finalmente se respaldan con el sello de fechas del día y se depositan en el casillero correspondiente del Apartado al que vengan dirigidas y las de Lista se deben almacenar siguiendo el Proceso de Recepción y Almacenaje.
25. Para realizar una autorización para retirar un envío concreto, se deben rellenar los datos necesarios en el reverso del propio Aviso de Llegada (M4) ¿Qué dato no es correcto?
- a) Nombre de la persona autorizada.
 - b) Número de documento de identificación.
 - c) Firma del autorizado.
 - d) Si el destinatario es una empresa, la firma se sustituye por el sello de la misma.
26. En relación a la política de prevención de blanqueo de capitales (PBC) ¿Qué afirmación es correcta?
- a) La normativa actual define el blanqueo de capitales, a los efectos de la actividad desarrollada por CORREOS, como el envío o la recepción de dinero, a sabiendas de que dichos fondos provienen de una actividad delictiva, con el propósito de encubrir su origen ilícito.
 - b) La Ley 10/2012, de 28 de abril, incluye en su artículo 2.1.j) a CORREOS como sujeto obligado en materia de prevención del blanqueo y de la financiación del terrorismo, por su actividad de giro o transferencia. Por ello se han establecido una serie de "alertas" en la aplicación que avisan en función de la operación y del cliente, de las medidas de diligencia debida en cada caso.
 - c) Las medidas se aplicarán en las operaciones de admisión de reembolsos (IRIS) y pago de reembolsos (SGIE).
 - d) El sistema solo avisará al empleado en el caso de que sea necesario aplicar medidas normales, al considerar que los requisitos documentales como consecuencia de la aplicación de medidas simplificadas y reforzadas, ya están cubiertos al dar de alta al cliente en la base de datos de PBC y con el archivo de la copia del DOI del cliente.

27. Algunos envíos tienen particularidades específicas en el momento de la entrega ¿Cuál de las siguientes no corresponde?

- a) En las relaciones de envíos (Relaciones destinatarios habituales/Relación de Apartado) si el cliente quiere todos los envíos de la relación sólo firma una vez en la tableta digitalizadora.
- b) La entrega de Telegramas y Burofax se hace seleccionando en SGIE>>Entrega>>Liquidación, leyendo el código de barras para que el cliente pueda firmar en la tableta digitalizadora.
- c) En las relaciones de envíos (Relaciones destinatarios habituales/Relación de Apartado) si el cliente no quiere todos los envíos de la relación, antes de liquidar la relación de envíos, se deben sacar de la misma los envíos que no quiere el cliente.
- d) En los envíos que proceden de promociones de prensa, en la mayoría de los casos, a la entrega de estos envíos, se tiene que recoger la cartilla de la promoción, que deberá ser revisada para verificar que están pegados todos los cupones.

28. ¿Qué opción no es correcta sobre el archivo de la documentación en la contabilización de importes?

- a) Para cada cliente o empresa se reunirá en un dossier el conjunto de toda la documentación con él relacionada, para su consulta o utilización en las operaciones.
- b) El periodo de conservación de todo tipo de documentación que pueda tener fuerza probatoria, así como los documentos justificativos de las operaciones y exigidos para la identificación y conocimiento de los clientes, es de 5 años.
- c) No se archiva la documentación específica de clientes, que se haya escaneado y adjuntado a la operación desde ventana única de Prevención de Blanqueo de Capitales.
- d) Para Western Union no se archiva ningún documento, sólo la que se genere específicamente por Prevención de Blanqueo de Capitales.

29. Señala la opción válida en relación la entrega de expediciones.

- a) La entrega se realiza desde SGIE>>Entrega>>Entregado en oficina y marcando el check "Entrega Múltiple".
- b) En el momento de la entrega se leen los códigos de barras de los envíos de la expedición y se rellenan los datos del destinatario (Nombre, apellidos y DOI) y el destinatario firma la recepción en la tableta digitalizadora.
- c) La entrega de expediciones parciales sólo es posible si afecta a la totalidad de los bultos o envíos que la componen.
- d) La entrega de expediciones completas es posible hacerla fraccionada sino estuvieran todos los bultos en el almacén de la Oficina.

30. La aplicación de WESTERN UNION dispone de una serie de mensajes de alerta, que advierten cuando hay elementos que impiden continuar con la operación de recogida o envío de dinero, o bien que es necesario solicitar al cliente documentación adicional. Indica la correcta.
- a) A0401 SOBRE LÍMITE DEL CLIENTE, TXN RECHAZADA.
 - b) A0304 FAVOR REVISAR/CORREGIR INFORMACIÓN DE CUMPLIMIENTO.
 - c) A0101 TRANSACCIÓN RECHAZADA CONTACTE A SU CSC.
 - d) R8066 - LA OPERACIÓN NO PUEDE SER TERMINADA.
31. En los casos en que el envío que se entrega tiene importes asociados que hay que cobrar al cliente, a través de SGIE se puede generar la factura, cuando éste lo solicite. Desde esta utilidad no se puede:
- a) Emitir facturas.
 - b) Reimprimir facturas.
 - c) Corregir facturas.
 - d) Anular facturas.
32. Cuando un cliente acude a una oficina de Correos a realizar un reintegro de efectivo a través de Correos Cash debe previamente realizarse unos pasos través de la APP del Banco. Indica la incorrecta.
- a) Solicitud reintegro desde la APP.
 - b) Orden de giro Inmediato.
 - c) Generación de Localizador.
 - d) Localizador llega a Correos.
33. Para justificar la condición de heredero en la recogida de envíos postales dirigidos a personas fallecidas no es necesario presentar copia de uno de los siguientes documentos.
- a) Certificado de defunción que acredite el fallecimiento del destinatario del envío.
 - b) Libro de familia.
 - c) Documento que acredite que la persona que recoge el envío es heredera del mismo (testamento, declaración de herederos, etc).
 - d) Si los herederos son varios, deberá proporcionarse autorización escrita para la recogida del envío, de aquéllos herederos no personados en la entrega del mismo.

34. Para la identificación formal del cliente en la entrega de Giros (Envío de dinero), los DOI tienen una estructura de números y letras determinada, que el sistema reconoce, evitando posibles falsificaciones. Señala la correcta.
- a) Destinatario Organismos Públicos (Siempre informar CIF. Empieza por S).
 - b) Destinatario Corporaciones Locales (Siempre informar CIF. Empieza por P).
 - c) Destinatario Organismos de la Administración del Estado y de las Comunidades Autónomas (Siempre informar CIF. Empieza por Q).
 - d) Autónomos (Siempre informar CIF).
35. Indica cuál de las siguientes es una característica correcta en la entrega de productos telegráficos.
- a) Un Burofax que ha sido impreso, pero sobre el que no se ha vuelto a realizar ninguna otra acción, evoluciona al estado de "PENDIENTE" transcurridas 72 horas.
 - b) Tras la entrega de envíos con PEE se generará un telegrama "AA" dirigido al remitente que la Unidad de reparto recibirá a través del Buzón electrónico de SGIE y deberá imprimir para su entrega, este informará de los datos de entrega (datos del receptor y fecha y hora de entrega).
 - c) Existe un máximo de horas que un Burofax puede estar en el Buzón Electrónico en situación de "PENDIENTE". Este máximo se ha establecido en 48 horas.
 - d) En caso de PEF el remitente recibirá los datos de entrega a través del correo electrónico que indicó en el momento de la admisión.
36. Señala la opción incorrecta en relación a las entregas especiales de Giros (Envío de dinero).
- a) Al ser necesaria la presentación del DNI con carácter previo a la realización de la operación, únicamente pueden pagarse giros a los mayores de 14 años, que habrán de actuar siempre representados por sus padres, tutores o representantes legales.
 - b) Para los giros Oficiales de Correos la razón social será Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, el CIF el de Correos A83052407, el nombre del autorizado sería el cargo (Ej. director de Oficina) y podrá identificarse con su NIP (Número de registro Personal)
 - c) En los giros dirigidos a Personas Internas en Centros Penitenciarios el funcionario de prisiones autorizado firma en la tableta y en las libranzas, quedando esta como justificante de la entrega junto a la relación aportada por este mismo funcionario, que la Oficina graparán a los M4 elaborados por el cartero y a las libranzas de los giros, firmadas por el empleado de la Oficina que realiza el pago, donde debe figurar su NIP y el sello de fechas de la Oficina.
 - d) En los giros dirigidos a Organismos Oficiales la identificación se realizará por nombre del organismo y CIF. El autorizado que actúe en nombre del organismo para el cobro del giro, podrá identificarse con su NIP (Número de registro Personal) que será introducido en la categoría Pasaporte/ Otros.

37. En la operativa de entrega de Buzón de Vacaciones, cuando el cliente no realice recogidas esporádicas ¿Qué descripción del proceso es verdadera?
- a) Al vencimiento del contrato, saltará una alarma en IRIS-Oficinas (al abrirlo) y en IRIS- Carterías con un día de antelación y en la fecha de cierre, avisando que el contrato del Buzón de vacaciones finaliza en tal fecha.
 - b) Si la elección del cliente al contratar el buzón fue recogida en Oficina, el cliente ha de pasar a recogerlos, se respetarán los plazos de permanencia en lista y caducidad de los mismos.
 - c) Si la modalidad elegida es entrega en domicilio, la Unidad de Reparto tiene que preparar un envío con todo el correo del Buzón de vacaciones, para ello se utilizarán las cajas de embalajes de la línea verde de Correos, el tamaño será el adecuado al volumen de envíos.
 - d) Si la modalidad elegida es entrega en domicilio y el intento de entrega resultara fallido, se dejará un Aviso de Llegada en el buzón domiciliario, informando que los envíos estarán a su disposición en la Oficina durante 7 días, y si no los recogiera se devuelven al remitente (si se da esta incidencia, entonces, se abrirían los sobres colectores, para proceder a la devolución individualizada de cada envío).
38. Si en la entrega de giro e internacional el sistema solicita medidas reforzadas y en el documento de identificación presentado por el cliente no figura domicilio o el que figura es en el extranjero, éste deberá aportar cualquier documento que acredite su estancia, permanente o temporal, en España. No es documento acreditativo válido para justificar la estancia:
- a) Certificado de empadronamiento.
 - b) Contrato de alquiler de vivienda.
 - c) Escrituras de vivienda.
 - d) Lista de Correos.
39. Cuando un envío vaya dirigido a un Dominio Web y el propietario de dicho Dominio tenga suscrito un contrato con Correos, desde la Jefatura Comercial de la Zona se hará llegar un documento (e-mail o similar) a la Jefatura de Red de Oficinas de la Zona a la que pertenezca la Oficina de Referencia del cliente, que contendrá uno de los siguientes datos independientemente de que el cliente que suscribe el contrato sea una persona física o jurídica.
- a) Nombre de la empresa.
 - b) CIF.
 - c) Dirección Postal.
 - d) Dirección del Dominio Web.

40. En la entrega de envíos con importes se debe cobrar el importe indicado sobre el envío o en su documentación antes de efectuar la entrega. ¿Qué envío de los señalados no pertenece a este grupo?

- a) Apartados 24/7.
- b) Reembolsos.
- c) Derechos de Aduana.
- d) Envíos con Tasa de Devolución.

41. La definición “Se entregan siempre mediante entrega individual con firma en tableta digitalizadora (no pueden entregarse mediante firma en M4 ni por el procedimiento de entrega múltiple en tableta). El envío sólo se entregará previa comprobación de la identidad del destinatario. Esta modalidad de entrega solo puede ir dirigida a particulares, nunca a empresas o personas jurídicas”. ¿A qué valor añadido/servicio adicional corresponde?

- a) Prueba de Entrega Electrónica (PEE).
- b) Entrega Exclusiva al Destinatario (EED).
- c) Expediciones.
- d) Aviso de Recibo Electrónico.

42. Señala la opción incorrecta sobre los envíos gravados por ADT.

- a) En caso que el cliente acepte la representación de Correos frente a la aduana se procede a cobrar los importes al cliente. En aquellos casos en que los envíos porten documentación, se retira la documentación correspondiente para posteriormente proceder a su liquidación.
- b) En caso que el cliente decline la representación de Correos frente a la aduana este deberá realizar el trámite personalmente o contratando a un tercero.
- c) Si se trata de un cliente que habitualmente recibe envíos y que desea hacer siempre el trámite por sus medios, cada vez que vaya a recibir un envío, y en cuanto salga del país de origen (antes de entrar en ADT), debe avisar de ello por internet en la página www.adtpostales.com, gestionando su autodespacho.
- d) En caso que el cliente decline la representación de Correos frente a la aduana se devuelve el envío al remitente.

43. En la entrega de envíos con el servicio adicional “Petición de entrega a domicilio” ¿Qué opción es correcta?
- a) Es una opción válida para localidades con baja densidad de población.
 - b) Este servicio es aplicable a aquellos productos con entrega a domicilio, en el caso de que no se hayan agotado los intentos de entrega inherentes al producto.
 - c) El cliente puede solicitar la entrega a domicilio del envío, previo pago de la tarifa correspondiente de envíos que no sean cartas ni tarjetas postales y pesen más de 500 gramos y Paquetes Postales.
 - d) El cliente se pone en contacto con la Unidad de Reparto encargada de la entrega en domicilio para realizar la solicitud.
44. Indica lo que no procede en la operativa en SGIE para el pago de Giros a Apartado.
- a) A efectos de PBC, solo se consideran las operaciones realizadas por el destinatario autorizado, nunca por el real.
 - b) Con el botón “Visualizar” se puede verificar que la imagen del DOI se ha cargado correctamente, si no fuera así, se volverá a escanear el DOI y en el caso de aparecer inhabilitado dicho botón, se procederá a la digitalización del DOI, ya que el cliente no lo tiene digitalizado.
 - c) El NIS (Internos en Centros Penitenciarios) y NIP (Número de Identificación Funcionarios Públicos): No será necesario digitalizar estos documentos, se informará en la aplicación del Número (NIS o NIP) y los datos personales (Nombre y Apellidos).
 - d) Si cliente/destinatario no está dado de alta en la BBDD PBC (ventana única), el formulario aparecerá en blanco. Si ya ha realizado operaciones de envío de dinero, el formulario aparecerá informado.
45. Marca la opción incorrecta sobre la entrega múltiple.
- a) En el caso de entregas de giros y por motivos de PBC, la entrega múltiple por SGIE queda inactiva, teniendo que liquidarse estas entregas de giros de uno en uno.
 - b) SGIE mostrará en la pantalla de firma un resumen con todos los envíos que han sido incluidos en la relación.
 - c) SGIE agrupa todos estos envíos en una relación, permitiendo al cliente retirarlos con una sola firma en la Tableta.
 - d) Si el cliente no quiere todos los envíos de la relación no se puede realizar la entrega.

46. En procedimiento operativo de la entrega de envíos con recogida asociada descrito a continuación a un error, detéctalo.
- a) Si hay que realizar una recogida, el sistema (SGIE) informa desde una pantalla de la mercancía/documentos a retirar y aparece un campo donde hay que informar del código del envío de vuelta.
 - b) El envío de vuelta siempre será en la modalidad de Logística Inversa con prerregistro (LP).
 - c) Si el remitente en el fichero del prerregistro ha informado "imprimir etiqueta", este check aparecerá habilitado en la pantalla, por lo que se podrá marcar e imprimir al "Aceptar". De lo contrario, el check permanecerá deshabilitado.
 - d) En los casos en que el destinatario del envío de ida no aporte la mercancía/documento solicitado para el envío de vuelta, se deberá liquidar como "No entregado: Falta envío de vuelta". Automáticamente el envío de ida se estaciona.
47. Indica la opción incorrecta sobre Western Union.
- a) El límite de España por transferencia (envío o pago) es de 3.000 euros por persona y mes o trimestre natural, tanto por remitente como por beneficiario.
 - b) Para el pago de Western Union el cliente debe aportar identificación válida y el MTCN.
 - c) El origen de la transacción a cobrar en España siempre debe ser el extranjero, salvo que la transferencia haya sido impuesta en otro agente diferente a Correos (puede ser origen nacional).
 - d) La operativa de entrega de dinero una vez dentro del sistema operativo WUPOS comienza haciendo clic en el icono "Recibir dinero" o pulsando la tecla de función "F6", para localizar la transacción.
48. En función del tipo de giro a entregar el cliente debe aportar... Señala el error.
- a) Identificación válida.
 - b) M4/M4O o código de envío, para los giros avisados.
 - c) Número de localizador, para los giros a Apartado (modalidad de pago nacional).
 - d) Número secreto o localizador para los GIRO UPU ELECTRÓNICO.
49. A la hora de escanear documentos para el servicio adicional Escaneo con validación se deben cumplir unos requisitos ¿Cuál es falso?
- a) Se permite escanear originales y/o fotocopias.
 - b) Si tiene dos caras, ambas se tienen que escanear.
 - c) Debe verse completo, no cortado.
 - d) Debe colocarse recto, no girado.

50. Señala la opción que no procede sobre la entrega de Giros (Envío de Dinero).

- a) Los giros internacionales, por motivos de Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC), actualmente ninguna modalidad de Giro Internacional se paga en domicilio, debiéndose entregar al destinatario desde la Oficina de referencia.
- b) Todo destinatario de giro a domicilio debe estar dado de alta en previamente a la admisión en las bases de datos de PBC.
- c) Desde la opción "Control de envío de giros", SGIE gestiona la puesta al pago, reencamina, prepara los envíos para reparto, confirma liquidaciones, pagos en oficina, realiza informes, etc
- d) La reexpedición, es una funcionalidad (perfil director de oficina) que permite reexpedir giros que no se encuentren sin poner al pago. La diferencia con reencaminar es que se pueden reexpedir por código postal si se desconoce la Oficina pagadora.

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