



**SUPUESTO Nº 1**

- D. Gumersindo, profesor de la Facultad de Psicología, presenta en el Servicio de correos unas cartas ordinarias con los siguientes destinos: 3 a Orihuela, 4 a Madrid, 2 a Reus, 1 a Ulea, 2 a El Raal, 5 a Murcia capital, 3 a Irún, 5 a Aranjuez, 3 a Yecla, 4 a Cartagena, 2 a Badalona y 2 a Palencia.
  - Otro profesor, de la misma Facultad, desea enviar una serie de cartas internacionales con destinos a Italia, Noruega, Croacia, México, Eslovenia, Turquía, Rusia, Lituania, Israel, Estonia y Malta.
  - En la estafeta de correos de Espinardo se recibe una carta dirigida a un miembro de la Universidad, bajo la modalidad de reembolso y dirección oficial.
  - D. Faustino, profesor del departamento de Enología, desea realizar un envío del que quiere tener constancia de la entrega, que llegue a su destino lo más rápido posible y recibir un acuse de recibo. El envío tiene como destino Venezuela y pesa 2'050 kilogramos.
- 1. Determine, según el Programa Ganes de Facturación que se efectúa en el Servicio de Correo Interno de la Universidad, el número de cartas que respectivamente van a Nacional Local, Destino 1 y Destino 2.**
- a) 7 - 14 - 15
  - b) 5 - 17 - 14
  - c) 7 - 17 - 12
  - d) 7 - 15 - 14
- 2. Indique, de acuerdo con el citado programa de Facturación, cuales de los países indicados en el supuesto, no están, ni en el ámbito Internacional zona 1, ni internacional zona 2.**
- a) Noruega, Croacia, Israel y Malta.
  - b) Noruega, Croacia, Turquía y Malta.
  - c) Noruega, Croacia, Turquía y Rusia.
  - d) Croacia, Malta, Turquía, Israel y Rusia.



**3. Que procedimiento es el correcto a efectuar, en relación con el apartado 3º del supuesto:**

- a) Si no pertenece a la comunidad universitaria aunque éste sea Becario o Investigador Asociado no se le recoge.
- b) Se le recoge siempre, pagando su importe, sabiendo que pertenece a la Universidad.
- c) Se solicita a Correos que expida aviso de llegada de reembolso y se le hace llegar al destinatario, decidiendo éste si se lo recogemos o no mediante la autorización correspondiente y entrega del importe del reembolso.
- d) Se le recoge bajo firma del que lo recibe y después le pedimos el importe del reembolso.

**4. Se recibe en el Servicio de Correos un paquete con destino a Cuba y que contiene 2 libros y una caja de aspirinas, pesando este 2'150 kg. ¿Cuál es el procedimiento a realizar con este producto?**

- a) Hacer declaración de aduanas con los contenidos y enviar por carta certificada.
- b) Hacer declaración de aduanas con los contenidos y enviar por paquete postal prioritario.
- c) Indicar al remitente que no se puede enviar productos farmacéuticos sin autorización y que se remita a efectuar la misma para adjuntarla al envío.
- d) Indicar al remitente que no se puede enviar envíos farmacéuticos sin autorización administrativa y asimismo no poder enviarlos sin autorización consular que deberemos adjuntar al envío.

**5. En relación con la situación descrita en el apartado 4º del supuesto, ¿qué producto le recomendaremos?**

- a) Chronoexpress con prueba de entrega.
- b) Carta urgente certificada con acuse de recibo.
- c) Paquete Postal Prioritario con acuse de recibo.
- d) Paquete Postal Económico con acuse de recibo.

**6. Un profesor llega al servicio de correos indicando que le enviaron un certificado en una fecha determinada y que no le ha llegado. ¿Cuál es el procedimientos a seguir?**

- a) Indicarle que el certificado ha debido llegar dada la fecha del envío.
- b) Proceder a comprobar si le ha llegado por los conductos normales de recogida de certificados.
- c) Indicarle que comunique al remitente del certificado para que haga la reclamación oportuna sobre el envío, dado que hasta el momento es él el dueño del mismo.
- d) Proceder a hacer reclamación del certificado adjuntando copia de la numeración de barras adjuntada por el remitente.



7. De acuerdo con el art. 16 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, ¿cuál de los siguientes objetos pueden incluirse en alguna clase de envíos postales?
- a) Materias explosivas e inflamables.
  - b) El opio y la cocaína.
  - c) Las materias radiactivas depositadas por expedidores no autorizados.
  - d) Las materias biológicas perecederas intercambiadas entre laboratorios oficialmente reconocidos.
8. Los libros, material fonográfico, videográfico y textos de enseñanza pertenecen a:
- a) La línea básica.
  - b) La línea económica.
  - c) La línea urgente.
  - d) Paquetería.



**SUPUESTO Nº 2**

Un Departamento universitario solicita los servicios del Correo Interno de la Universidad, remitiendo correspondencia oficial mediante un número aproximado de 200 sobres abiertos de gran tamaño y en blanco junto con un listado de etiquetas con destinatarios particulares a municipios de la provincia de Murcia. Dichos sobres ya disponen del correspondiente franqueo mediante sellos de correos.

Finalmente, tras manifestaciones del usuario, resultó que la citada correspondencia no tenía carácter oficial, para lo que se solicitó asesoramiento del servicio de correo interno.

1. **¿Qué se entiende por carta según el artº. 13 del Reglamento del Servicio Postal?**
  - a) Todo envío abierto cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse.
  - b) Todo envío cerrado cuyo contenido se indique y pueda conocerse.
  - c) Todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse.
  - d) Todo envío abierto cuyo contenido se indique y no pueda conocerse.
  
2. **La modalidad de franqueo mediante sellos de correos, ¿es el sistema ordinario y habitual de franqueo para la correspondencia oficial de la Universidad de Murcia?**
  - a) Sí, es el único franqueo que pueden utilizar las cartas dirigidas a particulares.
  - b) No, en los sobres oficiales se incluirá en la parte superior derecha del sobre el cajetín del franqueo pagado autorizado a la Universidad.
  - c) No, en los sobres oficiales se incluirá en la parte superior izquierda del sobre el cajetín del franqueo pagado autorizado a la Universidad.
  - d) Sí, deberá comprobarse que la cuantía se corresponde con los lugares de destino.
  
3. **¿Cuáles son las dimensiones máximas de las cartas?**
  - a) Largo+Alto+Ancho= 90 cm., sin que la mayor exceda de 60 cm.
  - b) Largo+Alto+Ancho= 104 cm., sin que la mayor exceda de 90 cm.
  - b) Largo+Alto+Ancho= 200 cm., sin que la mayor exceda de 150 cm.
  - c) 14 x 9 cm.
  
4. **Los destinos de los envíos son a distintas poblaciones de la provincia de Murcia, ¿cuál de las siguientes no pertenece a la provincia de Murcia?**
  - a) Cartagena.
  - b) Pinoso.
  - c) Barranda.
  - d) El Sabinar.



5. **El franqueo mediante sellos requerirá que sea:**
- a) Adherido en el ángulo superior derecho de la cubierta donde figura la dirección.
  - b) Adherido en el ángulo superior derecho y, únicamente, en una sola fila horizontal.
  - c) Adherido en el ángulo superior derecho en una única fila vertical, siempre que ello sea posible.
  - d) Adherido en el ángulo superior derecho donde figura la dirección del remitente.
6. **Los tiempos del ciclo térmico del motor de explosión son:**
- a) Admisión, combustión, explosión y escape.
  - b) Admisión, compresión, inyección y escape.
  - c) Admisión, compresión, explosión y escape.
  - d) Admisión, complexión, expansión y escape.
7. **Según el art. 13.2 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, los envíos de publicidad directa, destinados a la promoción y venta de bienes y servicios, debe reunir los siguientes requisitos (señale la respuesta incorrecta)**
- a) Que su distribución se efectúe en sobre abierto, para facilitar la inspección postal.
  - b) Que se remita a menos de quinientos destinatarios.
  - c) Que en su cubierta figure la expresión *P.D.* a efectos de facilitar la identificación de estos envíos.
  - d) Que se dirija a las señas indicadas por el remitente en el objeto mismo o en su envoltura.
8. **Señala la respuesta que NO es correcta.**  
**La línea básica comprende los productos tradicionales del correo público, aquellos que satisfacen las necesidades básicas de comunicación escrita de los ciudadanos. Abarca los siguientes productos:**
- a) Carta.
  - b) Tarjeta Postal.
  - c) Impresos publicitarios.
  - d) Tarjeta Postal Prefranqueada.



**SUPUESTO Nº 3**

- Desde Gerencia, desean realizar el envío de varias cartas de carácter urgente a las Universidades de la Región de Murcia, por lo que proceden a consultar al Servicio de Correo Interno los requisitos que deben reunir los sobres.
  - La Secretaría de la Facultad de Química desea enviar 50 cartas certificadas dirigidas a todos aquellos alumnos que no han ingresado el importe del segundo plazo del pago de la matrícula.
  - Un Profesor de la Facultad de Letras, desea realizar un envío a Ceuta, transcurrido un mes el destinatario del mismo le informa que no lo ha recibido, por lo que solicita información al personal del Servicio de Control Interno sobre los trámites a realizar para formular la respectiva reclamación.
  - El Departamento de Estadística, para la realización de un trabajo de investigación necesita recabar información a través de una encuesta que deben cumplimentar 200 personas. Por dicho motivo envían el correspondiente cuestionario y otras informaciones, acompañando también un sobre de franqueo en destino con el fin de facilitar la devolución de la encuesta.
- 1. Entre los requisitos previos para un envío urgente el remitente debe consignar:**
- a) En el reverso del envío, además de la dirección del destinatario, la palabra "URGENTE" en el ángulo superior izquierdo preferentemente con tinta roja y letras mayúsculas.
  - b) En el anverso del envío, además de la dirección del destinatario, la palabra "URGENTE" en el ángulo superior izquierdo preferentemente con tinta roja y letras mayúsculas.
  - c) En el anverso del envío, además de la dirección del destinatario, la palabra "URGENTE" en el ángulo superior izquierdo preferentemente con tinta azul y letras mayúsculas.
  - d) En el anverso del envío, además de la dirección del destinatario, la palabra "URGENTE" en el ángulo superior derecho preferentemente con tinta roja y letras mayúsculas.
- 2. A partir de cuantos certificados enviados por el mismo remitente, se deberá confeccionar una relación de certificados en lugar de rellenar el impreso de certificado:**
- a) 5
  - b) 3
  - c) 6
  - d) 4



3. Si se desea realizar el envío de un paquete a Ceuta, ¿qué impreso deberá llevar necesariamente?
- a) Un impreso Postal Express Internacional.
  - b) Una etiqueta autoadhesiva con código de barras.
  - c) Una etiqueta de carta certificada internacional ordinaria o urgente.
  - d) Un impreso de aduanas debidamente cumplimentado.
4. Quién confeccionará los sobres de franqueo en destino
- a) Únicamente el Servicio de Correo Interno de la Universidad de Murcia.
  - b) Todos los sobres de franqueo en destino los confeccionará la Gerencia.
  - c) De forma centralizada los confeccionará el Servicio de Publicaciones.
  - d) El Departamento que vaya a utilizar dicho servicio.
5. Los sobres respuesta de Franqueo en Destino deberán llevar obligatoriamente el formato establecido por Correos y Telégrafos y sólo se cambiará:
- a) Siempre se deberá insertar el escudo de la Universidad de Murcia en la parte superior del sobre, aunque se podrá colocar a la derecha o a la izquierda del mismo.
  - b) El recuadro donde aparece la inscripción "RESPUESTA COMERCIAL, Autorización nº 16.649", se podrá colocar bien en el anverso o el reverso del sobre.
  - c) El Departamento al que debe llegar la respuesta.
  - d) No se podrá cambiar ningún dato de los modelo de los sobres de respuesta de franqueo.
6. ¿Cuáles son los puntos de recogida de Correo Externo?
- a) Dependencias de Correos y Telégrafos en Espinardo, Plaza Circular y C.T.P. de Espinardo.
  - b) No deben recogerla en ningún punto, Correos y Telégrafos envían la correspondencia a las dependencias del Servicio de Correo Interno.
  - c) No deben recogerla en ningún punto, como su nombre indica el Servicio de Correo Interno, únicamente recoge y distribuye el correo interno entre las diferentes dependencias de la Universidad de Murcia.
  - d) En los distintos Campus de la Universidad de Murcia.
7. En relación con las tarjetas postales, indicar la respuesta incorrecta.
- a) Son piezas rectangulares de cartulina consistente o de materia similar.
  - b) Se utilizan para enviar algún mensaje breve y que no sea de tipo confidencial.
  - c) Estos envíos pueden circular al descubierto o dentro de un sobre donde se indique el lugar de origen y de destino de la tarjeta postal.
  - d) Su límite de peso será hasta 20 gramos.



8. Si se desea realizar una reclamación relativa a un envío nacional, lo realizaremos por alguna de las siguientes vías: Señalar la respuesta incorrecta:

- a) Al teléfono 900 506070, del Servicio de Correos y Telégrafos.
- b) Extensión 3107 del Servicio de Correo Interno.
- c) Rellenando el formulario existente al efecto y enviándolo al Servicio de Correo Interno.
- d) Rellenando el formulario existente al efecto y enviándolo al Área de Contratación, Patrimonio y Servicios, para su tramitación.