

Correos



Personal laboral

TEST

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

Platero
EDITORIAL

AUTOR

José García Rodríguez

Director Oficina Correos

Premio Nacional a la Excelencia 2013

Formador

© **Platero Editorial S.L.**

Glorieta Fernando Quiñones s/n .

Edif. Centris, planta 2, módulo 10. 41940 Tomares (Sevilla)

Tlf. 955 28 74 91

email: Info@plateroeditorial.es

<http://www.plateroeditorial.es>

Edición: Septiembre de 2020

ISBN: 978-84-122456-2-2

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Dirijase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) escanear algún fragmento de esta obra.

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Personal Laboral de Correos. Test

FECHA DE PUBLICACIÓN

Septiembre 2020

ISBN

978-84-122456-2-2

CONTENIDO

Este manual de test está adaptado al nuevo Programa Oficial (temas 1 al 12) publicado en el web de Correos el 31 de julio de 2020.

Contiene un total de 18 exámenes con preguntas tipo test de igual grado de dificultad, extensión y redacción que los exámenes reales, el mejor aliado para repasar los conocimientos adquiridos de los 12 temas del programa oficial. Son 18 test porque debido a la longitud de algunos temas, éstos han sido divididos por capítulos, y se ofrece un examen por cada capítulo.

OBJETIVOS

Proporcionar al opositor los contenidos necesarios para la preparación de las pruebas selectivas de acceso en el Grupo Profesional IV, Personal Operativo, según ha publicado con fecha 31 de julio de 2020 en su página web, www.correos.com, mediante el desarrollo pormenorizado y actualizado del temario fijado por la Sociedad Estatal.

PERFIL DESTINATARIO

- Opositores a puestos vacantes en Correos Personal Laboral.
- Preparadores y Academias.
- Personal en activo de igual o similar categoría al servicio de Correos.

RECURSOS DIDÁCTICOS

Para favorecer la asimilación de conocimientos por parte del opositor, todos las preguntas y Para favorecer la asimilación de conocimientos por parte del opositor, los temas se han redactado con las siguientes notas características comunes:

- Contenido totalmente actualizado a la fecha de edición.
- **Cada tema contiene además las preguntas del examen de la convocatoria anterior** relativas a dicho tema, con lo que el opositor confirma que el libro responde a todas las preguntas formuladas en dicho examen.
- Al final de cada tema secciones “Lo que hemos aprendido” y “Webgrafía”.
- Estructura pedagógica de las materias, con cuadros explicativos, gráficos, notas de atención e imágenes a todo color.

- Recursos didácticos que favorecen el aprendizaje: Glosario de términos postales, ilustraciones detalladas (sobre todo de formularios y logos), notas aclaratorias, anexos explicativos y de ampliación de la materia exigida, etc.

DOCUMENTACIÓN LEGISLATIVA

Correos SAE, está obligado al cumplimiento de infinidad de normativas legales por su carácter público y el volumen de la empresa. En el presente documento se hace referencia a la legislación aplicable, circunscribiendo estas al marco y nivel del presente temario.

a) Regulación del Sector Postal y de Correos SAE.

- Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de abril de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del Mercado Interior de los Servicios Postales de la Comunidad y la mejora en la calidad del servicio por la que, entre otras cosas, se obliga a los Estados de la Unión Europea a la liberalización del mercado postal.
- Directiva 29/39/CE, de 10 de junio de 2002, 2008/6/CE, de 20 de febrero de 2008 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifican y complementan aspectos de la directiva 97/67/CE.
- Ley 43/2010, de 30 de diciembre del Servicio Postal Universal y de los derechos de los usuarios del mercado postal por la que se regula el sector postal, sustituyendo a la Ley 24/1998, de 13 de julio del Servicio Postal Universal y de la liberalización de los servicios postales que introdujo la liberalización del sector postal en España.
- Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social por la que, entre otras disposiciones, se crea la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos SA.
- Orden HAP/583/2012, de 20 de marzo por el que se aprueba el plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal por el que, entre otras materias, se adscribe a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos SA a la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) quien pasa a ser la titular de todas sus acciones.
- R.D. 1829/1999, de 3 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento para la prestación de los Servicios Postales.
- Ley 15/2009, de 11 de noviembre del Contrato del Transporte Terrestre de Mercancías que regula las condiciones y derechos de los usuarios en lo relativo al transporte de mercancías que no formen parte del Servicio Postal Universal.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre por el que se aprueba el Régimen Jurídico del Sector Público por la que establecen las bases de funcionamiento, racionalización, calidad y eficacia de todo el sector público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, por el que se establece la obligación de facilitar al ciudadano cuanta información requiera sobre el funcionamiento de la empresa.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre sobre El Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la que se estable las obligaciones del Operador Postal Universal en el reparto de notificaciones y presentación de escritos físicos o digitales dirigidos a los órganos de la Administración.

- R.D. 1637/2011, de 14 de noviembre por el que se establece la Composición, Competencias y Régimen de Funcionamiento de la Comisión Filatélica del Estado y se regulan las emisiones de sellos y otros signos de franqueo.
 - R.D. 370/2004, de 6 de marzo por el que se aprueba el Estatuto del Personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos SA.
- b) Blanqueo de capitales:
- Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la financiación del terrorismo.
 - R.D. 304/2014 por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la financiación del terrorismo.
- c) Protección de datos:
- Reglamento 2016/679 de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo que aprueba el Reglamento General de Protección de Datos, con entrada en vigor en España el 25 de mayo de 2016 y en toda la Unión Europea el 25 de mayo de 2018, por lo que se regula a nivel comunitario los derechos de los ciudadanos de la Unión en materia de protección de datos. Este Reglamento sustituye a Ley Orgánica 15/1999 sobre Protección de Datos de Carácter Personal y al R.D. 1720/2007 que aprobó el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 1720/2007 de Protección de Datos de Carácter Personal.
 - R.D. 1720/2007 por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 1720/2007 de Protección de Datos de Carácter Personal.
- d) Igualdad y Políticas sociales:
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
 - III Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos SA, de fecha 5 de abril de 2011.
- e) Otros:
- Ley 34/2002, de 11 de julio sobre Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

PRESENTACIÓN

Ante todo, permíteme que nos tuteemos, creo que es la mejor forma de romper el hielo para comenzar una relación que espero se prolongue algunos meses durante tu preparación para estas pruebas selectivas.

Tienes en tus manos un nuevo temario actualizado al máximo que será tu compañero de viaje en tu intento de ingresar a formar parte de una de las mayores y más valoradas empresas del país, como es Correos.

Efectivamente, más allá de grandes cifras, volumen de envíos, vehículos y personas que la componen, objetivos, etc. Correos es grande porque es una empresa que "hace país" y ayuda a vertebrar nuestra sociedad. Poco le importa al ciudadano que le hablen de marcos legales, cambios de denominación de la empresa o liberalización de los servicios postales, lo que valora es la presencia de los empleados de Correos como parte del paisaje urbano, en particular en el ámbito rural.

Correos llega a lugares y zonas donde ningún otro servicio del Estado lo hace y esa cercanía nos hace gozar del cariño de los ciudadanos, siendo reconocido en varias ocasiones como el servicio mejor valorado por la ciudadanía en distintas encuestas del CIS. Espero que puedas formar parte algún día de esta gran familia.

Cuando la Editorial Platero, por una de esas casualidades de la vida, me pidió colaborar para actualizar el temario de las pruebas selectivas a Correos hace ya años, pensé que tal vez esta sería una forma de devolver la experiencia atesorada después de treinta y ocho años de trabajo en Correos. En este tiempo pasé de ser un humilde oficial postal a dirigir dos de las más grandes oficinas de la zona de Andalucía en Correos, lograr el Premio Nacional a la Excelencia en 2014 y dirigir la formación en materia de Calidad en Correos. Pero, por encima de todo, en estos treinta y ocho años, he vivido miles de experiencias personales que, qué duda cabe, han enriquecido este temario hasta el punto de que hemos ido editando libros completamente nuevos en cada edición.

Tienes ante ti mi tercera colaboración con la editorial Platero. Un temario totalmente actualizado a fecha de final de julio de 2020. Ni una sola de sus páginas está obsoleta y todas responden a los criterios que, a día de hoy, sigue Correos. Encontrarás imágenes que aún no están disponibles en los medios oficiales de Correos y tienes a tu alcance novedades, como la desaparición de la carta internacional urgente, los nuevos productos Correos Marke y Correos Sampling y novedades de tan reciente creación como Canaria Exprés. Encontrarás los grandes cambios en la admisión que ha traído la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Protección de Datos y servicios tan novedosos y actualizados como el servicio T€ENVIO.

Toda la legislación está adaptada a la vigente en Correos y el Book de productos es fiel reflejo del actual y los procesos de admisión, entrega y clasificación siguen lo establecido en la actualidad.

La política de calidad, blanqueo de capitales, etc. está adaptada a la publicada por la empresa, huyendo en todo momento del socorrido corta/pega de la legislación vigente. En suma, si sigues este manual, estarás tan al día como cualquier empleado de Correos. Te destaco que la legislación en materia de protección de datos está actualizada a fecha 26 de mayo de 2018 recogiendo los preceptos de las nuevas exigencias del Reglamento Europeo de Protección de Datos.

Todo el temario está adaptado a las bases de la nueva convocatoria para 2020 incluyendo su estructura y el nuevo tema relativo a negocios digitales que forma parte de esta convocatoria y en ediciones anteriores no estuvo presente.

Yo también fui opositor en una ocasión así que, si me lo permites, te daré algunos consejos para un correcto estudio del temario. Ante todo, sigue la máxima de que en el estudio es mejor ser como el agua mansa que cae poco a poco y empapa la tierra que como una tormenta que trae solo destrucción. Dedícale al estudio un poco de tiempo al día, pero sé constante. Es mejor dedicar todos los días una hora al estudio que pretender preparar un temario tan denso en el último mes.

No trates de memorizar desde el minuto uno pesos, medidas, dimensiones, plazos, etc. Hazte un esquema de pesos y medidas y verás que la mayoría de los productos se mueven en dos o tres grupos de pesos y dimensiones. Te recomiendo el estudio de los temas uno al cuatro dedicados al estudio del Book de productos de Correos. Cuando finalices estos temas te recomendaría una vuelta atrás y que realices una autoevaluación de tus conocimientos ya que conocer los productos que manejamos y sus características es algo vital para continuar adelante.

Una vez superado este primer grupo de temas, te sugiero hagas lo mismo con los temas cinco, seis y siete que estudian las tres grandes partes en las que se divide el trabajo postal (admisión, clasificación y entrega). Por último, el resto de temas puedes estudiarlo por separado.

Al final te recomendaría que te hicieses con el libro de Test y Simulacros de Examen que también ha publicado la Editorial Platero. Con ello no solo podrás evaluar tus conocimientos, sino que tomarás soltura a la hora de realizar test. En muchas ocasiones opositores perfectamente preparados han fallado a la hora de enfrentarse a los test debido a no tener práctica en su manejo (giros en las preguntas y respuestas, control del tiempo, etc.)

Nuestra sociedad ha cambiado una enormidad en materia de comunicaciones. El correo electrónico o la mensajería vía teléfono móvil están siendo un duro competidor para Correos. Pero si algo caracteriza a Correos es su adaptabilidad al cambio. En estos años he visto desaparecer elementos tan emblemáticos como la saca de correos, la cartera de cuero de los repartidores o los teletipos. Cuando estos últimos llegaron a ser lo que hoy es WhatsApp. Pero he visto nacer productos y servicios que resultarían impensables hace treinta y ocho años como fueron las pruebas de entrega electrónica, los mensajes vía SMS, los acuerdos con las más variadas empresas para ofrecer otros productos y las firmas digitales. Correos siempre ha avanzado con los tiempos y, por mucho que estos cambien, al final de la cadena siempre tendrá que haber alguien que lleve ese paquete tan deseado al domicilio de su destinatario. Tal vez puedas ser tú.

Ánimo que seguro lo consigues.

José García Rodríguez

Autor

ÍNDICE

TEMA 1. PRODUCTOS Y SERVICIOS POSTALES (ORDINARIOS Y REGISTRADOS)

Test 1. Capítulo 1. Productos de Comunicación. Ordinarios y Certificados 13

Test 2. Capítulo 2. Correos Directo 43

Test 3. Capítulo 3. Libros y Publicaciones Periódicas 55

TEMA 2. VALORES AÑADIDOS Y SERVICIOS ADICIONALES

Test 4. Valores añadidos y servicios adicionales 65

TEMA 3. PAQUETERÍA Y E-COMMERCE. SOLUCIONES DIGITALES. DIVERSIFICACIÓN. CORREOS MARKET

Test 5. Capítulo 1. Productos de Paquetería 77

Test 6. Capítulo 2. Productos de e-COMMERCE 95

Test 7. Capítulo 3. Soluciones digitales 103

Test 8. Capítulo 4. Productos de diversificación. Correos Market 113

TEMA 4. OFICINAS DE CORREOS: PRODUCTOS Y SERVICIOS. ENVÍO DE DINERO

Test 9. Capítulo 1: Oficinas de Correos: Productos y servicios 131

Test 10. Capítulo 2: Servicios Financieros 157

TEMA 5: PROCESOS DE ADMISIÓN. INFORMACIÓN ADUANERA

Test 11. Procesos de Admisión. Información aduanera	173
---	-----

TEMA 6: PROCESOS DE TRATAMIENTO Y TRANSPORTE

Test 12. Procesos de Tratamiento y Transporte	205
---	-----

TEMA 7: PROCESOS DE ENTREGA

Test 13. Procesos de entrega	217
------------------------------	-----

TEMA 8: HERRAMIENTAS CORPORATIVAS (IRIS, SGIE, PDA Y OTRAS) APLICACIONES MÓVILES (APP'S)

Test 14. Herramientas corporativas (IRIS, SGIE, PDA y otras) Aplicaciones móviles (App's)	249
---	-----

TEMA 9: CORREOS: MARCO LEGAL, ORGANIZACIÓN Y ESTRATEGIA. ORGANISMOS REGULADORES

Test 15. Correos: Marco Legal, Organización y Estrategia. Organismos reguladores	271
--	-----

TEMA 10: EL CLIENTE: ATENCIÓN Y CALIDAD. PROTOCOLOS DE VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Test 16. El Cliente: Atención y Calidad. Protocolos de venta y Atención al cliente	281
--	-----

TEMA 11: IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GENERO. SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN. PROTECCIÓN DE DATOS (RFPD). PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES. COMPROMISO ÉTICO Y TRANSPARENCIA RSC Y SOSTENIBILIDAD

Test 17. Igualdad y Violencia de Genero. Seguridad en la Información. Protección de datos (RFPD). Prevención de Blanqueo de Capitales. Compromiso Ético y Transparencia RSC y Sostenibilidad	299
--	-----

TEMA 12: CONOCIMIENTOS DE DIGITALIZACIÓN. NEGOCIOS DIGITALES. NAVEGACIÓN E IDENTIDAD DIGITAL.

Test 18. Conocimientos de digitalización. Negocios digitales. Navegación e identidad digital

311

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

TEST 1

Tema 1. Productos y servicios postales (ordinarios y registrados)

Capítulo 1: Productos de Comunicación Ordinarios y Certificados

1. El certificado de acuerdo especial C1 dispone de las siguientes características:

- 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. Indica la afirmación no correcta respecto a la Carta certificada.

- A. Los envíos dirigidos a Europa admiten un peso máximo de 500 gramos.
- B. El peso máximo de los envíos de ámbito nacional es de 2 kilos.
- C. Admite el valor añadido de Valor Declarado con un máximo de hasta 3000€ en el ámbito internacional.
- D. Puede ir acompañada de Aviso de Recibo tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

3. ¿Se puede usar un impreso particular aportado por el remitente para la admisión de un telegrama?

- A. No, tiene que realizarse siempre en el impreso TG-1.
 - B. Sí, si se dispone de autorización de los servicios comerciales de Correos.
 - C. Sí, siempre que pueda adherirse al impreso TG-1.
 - D. Todas las respuestas anteriores son incorrectas.
-

4. ¿Cuál de estas afirmaciones sobre las notificaciones SICER acogidas al sistema eAr es correcta?

- A. Este servicio ha dejado de prestarse por CORREOS.
 - B. Su codificación es NR.
 - C. CORREOS digitaliza el aviso de recibo por lo que el remitente no tiene que confeccionarlo en origen.
 - D. Es un producto SICER.
-

5. ¿Cuál es el plazo medio de entrega de una carta ordinaria internacional dirigida a Europa?

- A. De 2 a 4 días hábiles de plazo medio en todos los casos.
 - B. De 3 a 5 días hábiles de plazo medio.
 - C. De 5 a 7 días hábiles de plazo medio.
 - D. De 2 a 4 días hábiles de plazo medio, pudiendo variar en función del origen y el destino.
-

6. ¿Cuál de las siguientes características no corresponde al producto Valija?

- A. Es un producto que contratan los grandes clientes para el intercambio de documentación interna entre sus sedes o delegaciones.
- B. Tienen una frecuencia establecida.
- C. Puede tener ciclo de entrega y recogida.
- D. Los precintos son de color rosa y azul.

7. ¿Cuál será la indemnización por la pérdida de un envío certificado?

- A. La que se contrate en el momento de la admisión del envío.
- B. Un porcentaje del valor del envío declarado por el remitente.
- C. La fijada en tarifas más el importe del franqueo en todos los casos.
- D. La fijada en tarifas independientemente del contenido del envío.

8. Indica cuál es el ámbito de las tarjetas postales correcto de entre los siguientes.

- A. Solo nacional.
- B. Dentro del ámbito internacional, Zona 1, países de la Unión Europea; Zona 2, resto de países.
- C. Dentro del ámbito nacional está incluida Andorra y Portugal peninsular.
- D. Ninguna es correcta.

9. ¿Cuál es la codificación de las notificaciones judiciales presentadas mediante un fichero informático?

- A. NE
- B. NF
- C. NJ
- D. NC

10. Con respecto al producto valijas, señala la afirmación incorrecta.

- A. El ámbito de aplicación del producto es nacional.
- B. Se trata de un producto para intercambio recíproco de documentación interna de las organizaciones entre varios destinos.
- C. Tiene una frecuencia establecida y en unas horas de entrega fijas.
- D. Se trata de un producto exclusivo para el intercambio recíproco de documentos entre las Unidades de Servicios Especiales y la Dirección territorial de pertenencia en Correos.