

Correos



Personal laboral

SIMULACROS
DE EXAMEN
Volumen 1

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: Octubre de 2020

ISBN: 978-84-122456-3-9

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.

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Personal Laboral de Correos. Simulacros de examen. Volumen 1

FECHA DE PUBLICACIÓN

Octubre 2020

ISBN

978-84-122456-3-9

CONTENIDO

Este manual contiene un total de 16 simulacros de exámenes adaptados a los nuevos ejercicios del programa oficial publicado en la web de Correos el 31 de julio de 2020.

Su contenido está dividido en 2 grandes bloques:

- 1º Bloque: contiene 4 simulacros de Examen del Ejercicio de Atención al Cliente compuesto de 90 preguntas que corresponden a conocimiento del temario y 10 a psicotécnicos.
- 2º Bloque: contiene 4 simulacros de examen del Ejercicio de Clasificación y Reparto con 90 preguntas de conocimientos del temario y 10 preguntas de psicotécnicos.

Con este manual el opositor consigue evaluar los conocimientos adquiridos sobre todos los productos y servicios de Correos, así como procedimientos, documentación, gestión para la calidad, herramientas ofimáticas corporativas y normativa de Protección de Datos de Carácter Personal, Prevención del Blanqueo de Capitales, Igualdad y Relaciones Laborales, protocolos COVID etc. Todo ello actualizado a octubre de 2020.

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 los conocimientos todo el contenido de este libro está actualizado a fecha de edición.

- Contenido totalmente actualizado a la fecha de edición.

- Cada simulacro y cada pregunta es de nueva redacción, y de similar dificultad a las del examen real.
- Todas las preguntas y sus respuestas están actualizadas a las últimas novedades en los servicios y tarifas de Correos.

Otros materiales y servicios disponibles:

- Campus básico virtual gratis con la colección de libros del Pack Ahorro.
- Curso Premium con Campus virtual premium y 16 horas de clases de conocimiento teórico on line en directo (que quedan grabadas para su visualización posterior en caso de que el alumno no pueda asistir), y 8 horas de clases on line de psicotécnicos.

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.

Quando 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

ATENCIÓN AL CLIENTE

Simulacro de Examen 1	13
Simulacro de Examen 2	53
Simulacro de Examen 3	91
Simulacro de Examen 4	131

AGENTE DE CLASIFICACIÓN Y REPARTO

Simulacro de Examen 1	173
Simulacro de Examen 2	211
Simulacro de Examen 3	253
Simulacro de Examen 4	293

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

ATENCIÓN AL CLIENTE

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL



SIMULACRO DE EXAMEN 1

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

1. ¿A qué localidades corresponde la zona D1 para la admisión de correspondencia mediante albaranes de entrega?

- a) A capitales de provincia y localidades que determine Correos que sin serlo tengan más de 50.000 habitantes.
 - b) A la correspondencia local.
 - c) A las localidades que sin ser capitales de provincia tengan menos de 50.000 habitantes.
 - d) Esta zona no está contemplada en la admisión de albaranes.
-

2. Al destinatario de los envíos postales se le reconoce el derecho a... Indica la respuesta correcta.

- a) La reexpedición gratuita de los envíos postales, cuando se ausente de la localidad de destino. La solicitud deberá formularse por escrito y comunicarse fehacientemente al operador con, al menos, quince días de antelación.
 - b) La reexpedición gratuita de los envíos postales, cuando se ausente de la localidad de destino. Su concesión quedará supeditada a que las operaciones necesarias para dicha reexpedición no perturben la marcha regular de la prestación del servicio postal.
 - c) Solicitar la reexpedición de sus envíos postales, mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda.
 - d) Solicitar la reexpedición de sus envíos postales, mediante el pago de la contraprestación económica que corresponda y previo expreso consentimiento del remitente.
-

3. Indica cuál de los siguientes ámbitos no es propio del Paquete Estándar nacional.

- a) Un envío depositado en un dispositivo CityPaq en Lisboa.
- b) Un envío dirigido a Lista de Correos en Andorra.
- c) Un envío dirigido a Apartado de Correos en Canarias.
- d) Un envío dirigido a domicilio en Ceuta.

4. ¿Cuál de estas afirmaciones sobre la Prueba de Entrega Electrónica es correcta?

- a) No tiene la misma validez jurídica que el aviso o acuse de recibo físico.
- b) Solo puede acompañar al burofax y al telegrama.
- c) Su ámbito es tanto nacional como internacional.
- d) Si por motivos técnicos no se puede recoger la firma digital del destinatario, se emite un Certificación de Entrega Electrónica (CEE) certificando la entrega que tiene el mismo valor que la PEE.

5. Con respecto al Servicio de Giro, indica la respuesta correcta.

- a) Forma parte del Servicio Postal Universal.
- b) Es un servicio propio de Correos que se incluye en su cartera de productos propios, pero no está obligado a prestarlo.
- c) No forma parte del Servicio Postal Universal pero es de obligada prestación para el Operador Postal Universal.
- d) Los giros ordinarios forman parte del Servicio Postal Universal, pero no el resto de modalidades de giro.

6. ¿Cuál es la indemnización de un Paquete Azul en caso de deterioro?

- a) 23,44 €
- b) 30 €
- c) 57,98 €
- d) Ninguna es correcta.

7. ¿Cuántos productos están incluidos gratuitamente en el alta inicial de una tienda virtual creada mediante Comandía Crea Tu Tienda Online?

- a) Cinco productos.
- b) Veinticinco productos.
- c) Diez productos.