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 el manual de test de 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, 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.

Tienes ante ti un material totalmente actualizado a fecha de Enero de 2018. 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 el sobre prefranqueado certificado, que aún no han comenzado a comercializarse.

Toda la legislación está adaptada a la vigente en Correos, y aspectos tan relevantes como la desaparición del producto CUI, el nuevo giro administrativo, etc. están reflejados en sus páginas. 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, riesgos laborales, 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.

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.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

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 seis junto al tema 11 ya que estos siete temas incluyen el estudio del Book de productos de Correos. Cuando finalices estos siete 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 siete, ocho y nueve que estudian las tres grandes partes en las que se divide el trabajo postal (admisión, entrega y clasificación). Por último, los temas diez, doce y trece 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 es 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.

Animo que seguro lo consigues.

José García Rodriguez

Autor

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

ÍNDICE

Test 1. Línea básica 13

Test 2. Línea urgente 25

Test 3. Paquetería 37

Test 4. Línea Económica 55

Test 5. Servicios Financieros 71

Test 6. Servicios de Telecomunicaciones 83

Test 7. Admisión 95

Test 8. Entrega 131

Test 9. Clasificación 161

Test 10. La calidad en correos 171

Test 11. Otros productos y servicios 187

Test 12. Herramientas ofimáticas corporativas (IRIS, SGIE, PDA) 199

Test 13. Aspectos básicos en correos en materia de seguridad en la información (LOPD). Prevención de blanqueo de capitales. Prevención de riesgos laborales. Igualdad y relaciones laborales. 213

ANEXO: El marco legal. El servicio Postal Universal. Relación de Correos y Telégrafos SAE. El Grupo Correos. Derechos de los usuarios del Servicio Postal Universal 231

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

TEST 1

Línea básica

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

1. ¿Qué producto se le recomendará a un cliente que desea mandar un documento original?

a) ☐ Una carta ordinaria, ya que llegará igualmente.

b) ☐ Una carta certificada ya que se puede hacer un mejor seguimiento ante cualquier incidencia.

c) ☐ Una carta urgente por su rapidez.

d) ☐ No se debe remitir originales, siempre copias.

2. El peso máximo de una tarjeta postal es:

a) ☐ 2 kilos.

b) ☐ 100 grs.

c) ☐ 50 grs.

d) ☐ 20 grs.

3. Señale cuál de las siguientes afirmaciones es la correcta con respecto a la correspondencia certificada:

a) ☐ La entrega se realizará en el buzón del destinatario.

b) ☐ La pérdida del envío no da derecho a ninguna contraprestacion.

c) ☐ Circulan con una etiqueta con código de barras única para cada envío que los identifica inequívocamente.

d) ☐ Se entregarán siempre en la oficina de Correos.

4. Los clientes pueden consultar la situación de un envío certificado:

a) ☐ En las oficinas de Correos.

b) ☐ Mediante la página web de Correos.

c) ☐ Mediante la aplicación CorreosInfo.

d) ☐ Todas las afirmaciones son correctas.

5. ¿Cuál de las siguientes opciones no es un servicio adicional de la carta ordinaria?

a) ☐ Recogida a domicilio para clientes con contrato.

b) ☐ El acuse de recibo.

c) ☐ Normalización de direcciones postales.

d) ☐ Petición de devolución o cambio de señas.

6. Indique cuál de estas indicaciones no tiene porqué figurar en el anverso de las notificaciones.

a) ☐ La palabra “NOTIFICACION”

b) ☐ Acto notificado.

c) ☐ Instructor del expediente.

d) ☐ Número de expediente.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

7. Con respecto a las fechas de reparto de las notificaciones, indique la respuesta correcta:

d) ☐ Se hará en dos días y turnos diferentes, uno antes de las 14:00 y otro en turno de tarde a partir de las 16:00 con tres horas de diferencia entre ambos y con un máximo de tres días entre ellos.

d) ☐ Se hará en dos días y turnos diferentes, uno antes de las 15:00 y otro en turno de tarde a partir de las 17:00 con tres horas de diferencia entre ambos y con un máximo de tres días entre ellos.

c) ☐ Las notificaciones solo tienen un reparto domiciliario.

d) ☐ Se hará en dos días y turnos diferentes, uno antes de las 15:00 y otro en turno de tarde a partir de las 16:00 con tres horas de diferencia entre ambos y con un máximo de tres días entre ellos.

8. ¿Cuál de los siguientes servicios no es un valor añadido de la carta certificada?

a) ☐ Reembolso

b) ☐ Valor declarado.

c) ☐ Entrega en fecha fija.

d) ☐ Prueba de Entrega Electrónica.

9. ¿Cuál de estas afirmaciones no es correcta con respecto a la normalización de envíos?

a) ☐ El tamaño deberá estar comprendido entre 14x9 cm y 23x12 cm.

b) ☐ El formato ha de ser rectángular.

c) ☐ No se permite el sobre color azul.

d) ☐ El peso máximo será de 20 grs.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL