Correos

Personal Laboral

SIMULACROS DE EXAMEN 2

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

Platero
EDITORIAL

AUTOR

Jose García Rodríguez

Director Oficina Correos

Premio Nacional a la Excelencia 2013

Formador

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

© **Platero Editorial S.L.**

Cardenal Lluch, 24 41005 Sevilla

Tlf. 955 28 74 91

email: Info@plateroeditorial.es

http://www.plateroeditorial.es

Edición actualizada: 2018/2019

ISBN: 978-84-949042-3-3

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. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) escanear algún fragmento de esta obra.

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Personal Laboral de Correos. Simulacros de Examen 2

ISBN

978-84-949042-3-3

CONTENIDO

Este manual contiene un total de 15 simulacros de exámen adaptados a los nuevos ejercicios del programa oficial de la convocatoria de abril de 2018.

Su contenido esta dividido en 3 grandes bloques:

- 1º Bloque : contiene 5 simulacros de Examen del primer Ejercicio común de 60 preguntas de las cuales 50 corresponden a conocimiento del temario y 10 a psicotecnicos.
- 2º Bloque contiene 5 simulacros de examen con 40 preguntas del segundo ejercicio de Atención al Cliente.
- 3º Bloque: contiene 5 simulacros de 40 preguntas del 2º ejercicio de Agente de Clasificación y Reparto.

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, todo ello actualizado en Julio de 2018.

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 19 de Abril de 2018 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.
- 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 sus respuestas son de nueva redacción han redactado adaptados a las últimas novedades de los servicios de la Sociedad Estatal de Correos.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

Platero editorial pone al servicio del opositor el Campus Virtual Correos de acceso gratuito por la compra de la colección completa de libros para la preparación de esta convocatoria.

DOCUMENTACIÓN / LEGISLACIÓN

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.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

- 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.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

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, 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 ha resultado un libro totalmente nuevo.

Tienes ante ti un temario totalmente actualizado a fecha de final de junio 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, el formulario Online que son de reciente creación.

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, 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.

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

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

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 seis ya que estos seis temas incluyen el estudio del Book de productos de Correos. Cuando finalices estos seis 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, clasificación y entrega). Por último, los temas diez, once, 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.

Ánimo que seguro lo consigues.

José García Rodríguez

Autor

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

ÍNDICE

EJERCICIO COMÚN

Simulacro de Examen 1 13

Simulacro de Examen 2 43

Simulacro de Examen 3 69

Simulacro de Examen 4 97

Simulacro de Examen 5 125

ATENCIÓN AL CLIENTE

Simulacro de Examen 1 155

Simulacro de Examen 2 173

Simulacro de Examen 3 191

Simulacro de Examen 4 209

Simulacro de Examen 5 227

CLASIFICACIÓN Y REPARTO

Simulacro de Examen 1 247

Simulacro de Examen 2 265

Simulacro de Examen 3 283

Simulacro de Examen 4 301

Simulacro de Examen 5 319

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

EJERCICIO COMÚN

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

SIMULACRO DE EXAMEN 1

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

1. ¿En qué zonas se divide a efectos de tarifas las cartas ordinarias?

a) □ Europa, América, Asia y resto del mundo.

b) □ Europa y resto del mundo.

c) □ Europa, América y resto del mundo.

d) □ No existen diferencias, se abona la misma tarifa para todos los destinos.

2. Con respecto a las quejas por razones del servicio de Correos, cual de los siguientes no es un derecho de los clientes:

a) □ A percibir una compensación por la queja formulada fuera de tarifas y proporcional a la gravedad de la queja formulada.

b) □ Someter las controversias a las Juntas Arbitrales de Consumo.

c) □ A disponer en lugar visible de información sobre su derecho a reclamación.

d) □ A disponer de un procedimiento sencillo, gratuito y no discriminatorio para ejercer su derecho a reclamación.

3. ¿Cuál de las siguientes no es una ventaja del valor añadido de destrucción de envíos devueltos?

a) □ Cumplimiento de la actual legislación sobre protección de datos.

b) □ Comodidad y ahorro de costes para el remitente.

c) □ Obtención de una reducción de tarifas.

d) □ Cuidado del medio ambiente.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

4. ¿Cuál de estos productos está incluido en el Servicio Postal Universal?

a) □ El PAQ48

b) □ El PAQ72

c) □ El Paquete Azul.

d) □ El PAQ24

5. ¿Cuándo un particular, asociación, etc. solicite la emisión de una serie oficial de sellos y esta solicitud sea denegada, hasta qué plazo no podrá volverla a realizar?

a) □ Un año.

b) □ Tres años.

c) □ Cinco años.

d) □ Una vez denegada ya no podrá volverse a solicitar.

6. ¿Qué es el diseño responsive?

a) □ Un diseño de nuestra página web responsable que cuida no se incluyan contenidos prohibidos, fraudulentos o que atenten contra la dignidad de las personas.

b) □ Un sistema de seguridad antivirus que permite proteger nuestra tienda virtual de posibles ataques informáticos.

c) □ Un tipo de diseño de la página web que permite adaptar su tamaño al tamaño de la pantalla del dispositivo donde se visualiza.

d) □ Una serie de información suministrada a los buscadores de internet que permiten que nuestra página web aparezca en las primeras posiciones dentro de los resultados de la búsqueda.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

7. ¿Cuál sera el tamaño máximo del archivo de vídeo incrustado en un código QR para incluir en un sello personalizado mediante el servicio TuSello?

a) □ 3 Mb.

b) □ 2 Mb.

c) □ 1 Mb.

d) □ 5 Mb.

8. ¿Cuál de los siguientes no es un órgano integrado en la estructura de Prevención de Blanqueo de Capitales en Correos?

a) □ La Jefatura de Distribución.

b) □ La Comisión de Control.

c) □ El personal de oficinas.

d) □ El Grupo de Asistencia para la Prevención del Blanqueo de Capitales (GAPBC)

9. ¿Pueden circular los recibos y facturas como publicorreo?

a) □ No.

b) □ Sí.

c) □ Sí si trata de clientes con contrato.

d) □ Sí, pero solo si cuenta con autorización de Correos.

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL