

Correos



Personal laboral

TEST

Platero
EDITORIAL

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

AUTOR

José García Rodríguez

Director Oficina Correos

Premio Nacional a la Excelencia 2013

Formador

© Platero Editorial S.L.

Cardenal Lluçh, 24 41005 Sevilla

Tlf. 955 28 74 91

email: Info@plateroeditorial.es

<http://www.plateroeditorial.es>

Edición: Julio de 2018

ISBN: 978-84-949042-2-6

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. Test

FECHA DE PUBLICACIÓN

Julio 2018

ISBN

978-84-949042-2-6

CONTENIDO

Este manual de test está adaptado al nuevo Programa Oficial (temas 1 al 13) publicado en el web de Correos el 19 de abril del 2018.

Contiene 13 exámenes (1 por cada tema del programa oficial), de preguntas tipo test con 4 opciones de respuesta.

Tiene la peculiaridad de que para dar cobertura a los temas muy extensos, dichos temas se han dividido en test por bloques, así el tema 1 por ejemplo contempla 4 test diferentes. El resultado es un manual de 18 test diferentes en vez de 13 como era de esperar por el número de temas.

Sus cuestionarios están totalmente adaptados a las novedades acaecidas en Correos y al nuevo Programa Oficial contiene preguntas sobre las últimas novedades acaecidas en la Sociedad Estatal de Correos

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 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, todas 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 y Telégrafos.

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 ininidad 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 establece 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.

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 julio 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, igualdad de género y prevención de violencia de género, 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.

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 seis 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.

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 Rodríguez

Autor

ÍNDICE

EXAMEN DEL TEMA 1. PRODUCTOS Y SERVICIOS POSTALES (ORDINARIOS Y CERTIFICADOS)

<u>Test 1. Bloque 1. Productos de Comunicación ordinarios y certificados.</u>	15
<u>Test 2. Bloque 2. Correos Directo.</u>	45
<u>Test 3. Bloque 3. Libros y Publicaciones Periódicas.</u>	55
<u>Test 4. Bloque 4. Servicios Financieros.</u>	63

EXAMEN DEL TEMA 2. PAQUETERÍA Y ECOMMERCE

<u>Test 5. Bloque 1. Productos de Paquetería.</u>	79
<u>Test 6. Bloque 2. Productos de eCommerce.</u>	99

EXAMEN DEL TEMA 3. VALORES AÑADIDOS Y SERVICIOS ADICIONALES

<u>Test 7. Valores añadidos y servicios adicionales.</u>	109
--	-----

EXAMEN DEL TEMA 4. DIVERSIFICACIÓN Y OTROS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN OFICINAS

<u>Test 8. Bloque 1. Productos de diversificación.</u>	123
<u>Test 9. Bloque 2. Otros servicios prestados en oficinas.</u>	141

EXAMEN DEL TEMA 5. TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN CORREOS

Test 10. Transformación digital en Correos. 153

EXAMEN TEMA 6. OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Test 11. Otros productos y servicios 165

EXAMEN DEL TEMA 7. PROCESOS DE ADMISIÓN

Test 12. Procesos de admisión 179

EXAMEN DEL TEMA 8. PROCESOS DE TRATAMIENTO Y TRANSPORTE

Test. 13. Procesos de tratamiento y transporte 211

EXAMEN DEL TEMA 9. PROCESOS DE ENTREGA

Test 14. Procesos de entrega 223

EXAMEN DEL TEMA 10. HERRRAMIENTAS CORPORATIVAS

(IRIS, SGIA, PDAS Y OTRAS)

Test 15. Herramientas corporativas (IRIS, SGIA, PDAs y otras). 251

EXAMEN DEL TEMA 11. LA RELACIÓN CON EL CLIENTE. ATENCIÓN Y CALIDAD

Test. 16. La relación con el cliente. Atención y calidad. 269

**EXAMEN DEL TEMA 12. CORREOS. EL MARCO LEGAL, ORGANIZACIÓN
Y ESTRATEGIA**

Test 17. Correos. El marco legal, organización y estrategia 289

**EXAMEN TEMA 13. IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO. SEGURIDAD EN LA
INFORMACIÓN (LOPD). PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALS. COMPROMISO
ÉTICO Y TRANSPARENCIA**

**Test 18. Igualdad y violencia de género. Seguridad en la información (LOPD).
Prevención de blanqueo de capitales. Compromiso ético y transpa-
rencia.** 299

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

EXAMEN DEL TEMA 1. PRODUCTOS Y SERVICIOS POSTALES (ORDINARIOS Y CERTIFICADOS)



TEST 1

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

Bloque 1. Productos de Comunicación

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 contraprestación.
 - 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 por qué figurar en el anverso de las notificaciones.

- a) La palabra "NOTIFICACION".
- b) Acto notificado.
- c) Instructor del expediente.
- d) Número de expediente.