

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.

Cardenal Lluçh, 24 41005 Sevilla

Tlf. 955 28.74 91

email: Info@plateroeditorial.es

<http://www.plateroeditorial.es>

Edición: Junio 2019

ISBN: 978-84-949797-7-4

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. Test

FECHA DE PUBLICACIÓN

Junio 2019

ISBN

978-84-949797-7-4

CONTENIDO

Este manual de test está adaptado al nuevo Programa Oficial (temas 1 al 11) publicado en el web de Correos el 29 de abril del 2019.

Contiene 18 test con preguntas, que simulan al examen oficial, de 4 opciones de respuestas posibles y agrupados en 11 exámenes (1 examen por cada tema).

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 29 de abril del 2019 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 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.

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 hemos ido editando libros completamente nuevos en cada edición.

Tienes ante ti un temario totalmente actualizado a fecha de final de abril de 2019. 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 nuevo tratamiento del publicorreo que son de reciente creación o los grandes cambios en la admisión que ha traído la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Protección de Datos. Encontrarás servicios tan novedosos como el servicio T€ENVIO que ha entrado en vigor a mediados de abril de 2019.

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 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

ÍNDICE

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

<u>Test1. Capítulo 1. Productos de Comunicación ordinarios y certificados.</u>	<u>15</u>
<u>Test 2. Capítulo 2. Correos Directo.</u>	<u>47</u>
<u>Test 3. Capítulo 3. Libros y publicaciones periódicas.</u>	<u>57</u>
<u>Test 4. Capítulo 4. Servicios financieros.</u>	<u>65</u>

EXAMEN DEL TEMA 2. VALORES AÑADIDOS Y SERVICIOS ADICIONALES

<u>Test 5. Valores añadidos y servicios adicionales.</u>	<u>81</u>
--	-----------

EXAMEN DEL TEMA 3. PAQUETERÍA Y ECOMMERCE

<u>Test 6. Capítulo 1. Productos de paquetería.</u>	<u>95</u>
<u>Test 7. Capítulo 2. Productos de eCommerce.</u>	<u>115</u>

EXAMEN DEL TEMA 4. NUEVOS SERVICIOS DE CORREOS: DIVERSIFICACIÓN, SOLUCIONES DIGITALES Y OTROS PRODUCTOS DE OFICINA

<u>Test 8. Capítulo 1. Productos de diversificación.</u>	<u>125</u>
<u>Test 9. Capítulo 2. Soluciones digitales.</u>	<u>143</u>

Test 10. Capítulo 3. Otros servicios prestados en oficina. 153

Test 11. Capítulo 4. Restos de servicios. 165

EXAMEN DEL TEMA 5. PROCESOS DE ADMISIÓN

Test 12. Procesos de admisión. 177

EXAMEN TEMA 6. PROCESOS DE TRATAMIENTO Y TRANSPORTE

Test. 13. Procesos de tratamiento y transporte. 209

EXAMEN DEL TEMA 7. PROCESOS DE ENTREGA

Test 14. Procesos de entrega. 221

EXAMEN DEL TEMA 8. HERRRAMIENTAS CORPORATIVAS (IRIS, SGIA, PDAS Y OTRAS)

Test 15. Herramientas corporativas (IRIS, SGIA, PDAs y otras). 249

EXAMEN DEL TEMA 9. CORREOS: EL MARCO LEGAL. ORGANIZACIÓN Y ESTRATEGIA

Test. 16. Correos. El Marco legal. Organización y estrategia. 267

EXAMEN DEL TEMA 10. TÉCNICAS DE VENTA Y SU IMPLEMENTACIÓN EN CORREOS. EL CLIENTE: ATENCIÓN Y CALIDAD

Test 17. Técnicas de venta y su implementación en correos. El cliente: atención y calidad 277

EXAMEN DEL TEMA 11. IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO. SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN (RGPD). PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITAL. COMPROMISO ÉTICO Y TRANSPARENCIA

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

297

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)

Capítulo 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.

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

- a) 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.
- b) 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 rectangular.
- c) No se permite el sobre color azul.
- d) El peso máximo será de 20 grs.

10. Indique cuál de las siguientes afirmaciones no es correcta con respecto a los sobres prefranqueados:

- a) Si el peso del envío es mayor que el permitido al sobre, se podrá completar el franqueo con sellos.
- b) Los sobres prefranqueados no llevan un valor facial fijo, por lo que pueden usarse en cualquier momento independientemente de la evolución de la tarifa.
- c) Existen cuatro modelos de sobres prefranqueados: Americanos, Americanos con ventana, Cuadrados y DIN A5.
- d) El sobre prefranqueado tamaño DIN A5 puede incluir hasta 125 grs. de peso.

11. Con respecto a las notificaciones administrativas indique la afirmación correcta:

- a) Podrán circular sin aviso de recibo.
- b) Las normas de Correos son subsidiarias con respecto a los preceptos de la Ley de Procedimiento Administrativo.
- c) Las comunicaciones presentadas por empresas externas que trabajan para los ayuntamientos en la recaudación de impuestos municipales, tendrán la consideración de notificaciones.
- d) Se considerarán notificaciones los envíos que lleven la palabra NOTIFICACION únicamente en el aviso de recibo.

12. ¿Cuál de estos productos no puede considerarse una carta?

- a) Una felicitación de navidad.
- b) Un extracto bancario.
- c) Un catálogo publicitario.
- d) Una comunicación privada entre particulares en sobre cerrado.

Soluciones Test 1

1. b) Una carta certificada ya que se puede hacer un mejor seguimiento ante cualquier incidencia.
2. d) 20 grs.
3. c) Circulan con una etiqueta con código de barras única para cada envío que los identifica inequívocamente.
4. d) Todas las afirmaciones son correctas.
5. b) El acuse de recibo.
6. c) Instructor del expediente.
7. 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. c) Entrega en fecha fija.
9. a) El tamaño deberá estar comprendido entre 14x9 cm y 23x12 cm.
10. d) El sobre prefranqueado tamaño DIN A5 puede incluir hasta 125 grs. de peso.
11. b) Las normas de Correos son subsidiarias con respecto a los preceptos de la Ley de Procedimiento Administrativo.
12. c) Un catálogo publicitario.
13. d) No incluye valor facial, solo las indicaciones de tarifa A, A2, B o C según el peso, tamaño y destino de la misma.
14. d) Admiten el valor declarado como valor añadido.
15. d) Largo + 2 veces el diámetro no puede superar los 104 cm. sin que la mayor dimensión exceda de los 90 cm.