

Acceso **GRATUITO**
al Campus Virtual

CORREOS Y TELÉGRAFOS

PERSONAL LABORAL

Temario

EDICIÓN
ACTUALIZADA
CONVOCATORIA
2017

Platero
EDITORIAL

Personal Laboral



Correos y Telégrafos

TEXTOS PARA LA PREPARACION
DE LA CONVOCATORIA

Platero
EDITORIAL

AUTOR

José García Rodríguez

Director Oficina Correos
Premio Nacional a la Excelencia 2013
Formador

© **Platero Editorial S.L.**

Cardenal Lluch, 24 41005 Sevilla

Tlf. 955 28 74 91

email: Info@plateroeditorial.es

<http://www.plateroeditorial.es>

Edición: Junio de 2017

ISBN: 978-84-947123-0-2

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.

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 junio de 2017. 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. Dedicale 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 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.

Ánimo que seguro lo consigues.

José García Rodríguez

Autor

ÍNDICE



Tema 1. Línea básica	13
Tema 2. Línea urgente	37
Tema 3. Paquetería	51
Tema 4. Línea económica	99
Tema 5. Servicios financieros	123
Tema 6. Servicios de telecomunicaciones	141
Tema 7. Admisión	159
Tema 8. Entrega	243
Tema 9. Clasificación	309
Tema 10. La calidad en correos	357
Tema 11. Otros productos y servicios	411
Tema 12. Herramientas ofimáticas corporativas (IRIS, SGIE,PDA)	457
Tema 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	533
ANEXO El marco legal. Regulación del sector postal. Correos SAE y el Servicio Postal Universal. Derechos de los usuarios	609

Personal Laboral



Correos y Telégrafos

Selección de páginas
del Temario

Platero
EDITORIAL

PAQUETERÍA. INTRODUCCIÓN



Hasta hace unos años la paquetería era considerada un servicio de segunda categoría y de menor importancia frente a los envíos de correspondencia que vimos en los capítulos anteriores. Hoy día, con el auge del comercio a nivel mundial, las ventas por internet, el e-commerce y la caída paulatina del correo tradicional sustituidas por las comunicaciones electrónicas, esta situación se ha revertido y la paquetería tiene hoy una importancia fundamental para Correos, siendo su apuesta de futuro. De ahí que Correos aporte la mayor oferta del mercado para la remisión de envíos comerciales y paquetería, creándose para ello la línea PAQ.

Se trata de una línea de productos imprescindibles para el desarrollo de múltiples actividades empresariales, mediante la cual Correos ofrece una respuesta sólida y competitiva a las actuales demandas del mercado, especialmente en el e-commerce cuyo crecimiento está siendo impresionante desde hace unos años a través de las ventas por Internet.

Sin embargo, Correos debe prestar servicios de paquetería básica de forma obligatoria por tratarse de parte del Servicio Postal Universal. Para ello Correos propone el Paquete Azul como envío "básico" de paquetería para cubrir esta prestación del Servicio Postal Universal que tiene encomendado y que conlleva la obligación de realizar la entrega de los envíos que forman parte del mismo.

Correos aprovecha las sinergias con la otra empresa del grupo CorreosExpress, en la admisión y entrega de ciertos productos de mayor valor añadido y plazos de entrega muy ajustados.

1. PAQ TODAY

Es un nuevo producto de paquetería nacional, con entrega a domicilio, oficina, Homepaq o Citypaq. Su entrega se realiza el mismo día de su admisión, en concordancia con otros productos e-commerce del mercado. Comercializado en exclusiva para clientes con contrato.



IMPORTANTE

Hasta ahora hemos visto que los productos de correspondencia, en especial la carta, pueden alcanzar un peso de hasta 2 kg. Esto nos hace un producto interesante para remitir pequeños envíos de paquetería, lo que nos lleva a preguntar *¿qué diferencia existe entre un paquete de 2 kg. y una carta de 2 kg.?*

La diferencia es un matiz legal muy importante. Las cartas se consideran correspondencia y son inviolables, por lo que no pueden ser abiertas bajo ningún concepto sin la autorización del remitente, destinatario o de la autoridad judicial. Por el contrario, los envíos de paquetería son considerados mercancías y, con las debidas garantías establecidas en los procedimientos, pueden ser inspeccionados por las autoridades aduaneras o fiscales para los casos de envíos que deban sufrir inspecciones de Aduanas, sanitarias, etc., acortándose así los plazos estas inspecciones.

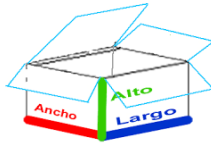
La venta OnLine debe dar solución a esta problemática ya que la devolución de un paquete implica un tiempo para que vuelva a recibir el remitente, trate de solucionar la incidencia con su cliente y realice una nueva remisión del envío. Este proceso tal vez sea excesivo en el tiempo y puede hacer que la venta se frustre. Por ello la línea PAQ ofrece en todas sus modalidades la gestión de estacionados.

Cuando un envío de la línea PAQ no se puede entregar por causas ajenas a Correos (dirección incorrecta, rehusado por el destinatario o causa similar) el envío no se devuelve, sino que se estaciona en la unidad de destino. En el momento que se estacione el remitente recibe un aviso electrónico comunicándole la incidencia ocurrida y él directamente desde la oficina virtual o a través de los servicios comerciales de Correos, dispone de cinco días para modificar cualquier dato del paquete o solicitar la devolución, solucionándose así la incidencia en poco tiempo.

Transcurrido este plazo sin que el remitente indique sus deseos con el envío, este sería devuelto.

Para el caso de las devoluciones los envíos se reetiquetarán y pasarán a ser un nuevo envío cuyo destinatario será el remitente primitivo. Este nuevo envío de devolución tendrá las mismas características que el envío primitivo, por lo que el remitente lo recibirá en un corto espacio de tiempo y de este modo podrá seguir controlando su stock de ventas.

Dimensiones extra



NOVEDAD

Los envíos PAQ se usan por un gran número de clientes que se dedican al comercio OnLine. Hoy día, en un mercado tan competitivo como es el de las comunicaciones, no se puede restringir la remisión de los envíos por motivos meramente formales. Es necesario dotar de flexibilidad a los productos para estos puedan cubrir necesidades especiales y esporádicas de los clientes, como por ejemplo en el tema de las dimensiones. Por ello en 2017 se ha creado el concepto de "Dimensión Extra"

IMPORTANTE

DIMENSION EXTRA

Se crea un máximo estándar con las dimensiones normales para los productos PAQ de Largo + Alto + Ancho = 210 cm.

Se crea un máximo extra en el que el límite pasa a ser: Largo + Alto + Ancho = 270 cm. y en las que la mayor dimensión pasa a ser 170 cm.

Los envíos con dimensión extra tendrán un porcentaje de incremento en tarifas por cada una de las dimensiones que supere las contempladas en el máximo estándar. Todo ello lo podemos ver en los siguientes cuadros:

DESCRIPCIÓN	NIVELES	
	Estándar	Extra
Parámetros de dimensiones máximas permitidas		
Una de las medidas no puede exceder de	120 cm	170 cm
La suma total de ancho + largo + alto no puede exceder de	210 cm	270 cm

DESCRIPCIÓN	SOBRE COSTE
Sin dimensión extra	0 %
Una de las medidas excede el máximo estándar	35 %
La suma de Ancho + Largo + Alto excede del máximo estándar	35 %
Dos dimensiones extra (todas)	70 %

5. PAQ48

El PAQ48 es la actual denominación del producto que, durante muchos años, fue el emblema del servicio urgente de Correos: El Postal Exprés. Fue necesario renunciar a esta marca para integrarlo en la nueva línea PAQ, creada para englobar a las distintas opciones de paquetería.



Es un envío destinado para llegar lo antes posible a cualquier punto dentro del territorio nacional, Andorra y Portugal. Producto especialmente diseñado para distribuir envíos con y sin valor comercial, en los que primer para el clientela necesidad de distribución los envíos con carácter de urgencia.

El PAQ48 está esencialmente concebido para dar el más alto servicio posible al cliente incluyendo todos los valores que exige el sector de la Paquetería Industrial, incluyendo la Gestión de Estacionados. Y con tarifas diferenciadas para Clientes con Contrato y Clientes Esporádicos.

Sus principales características son: Una alta urgencia (el 80% entregado en D+1 y el 100% en D+2), así como la posibilidad de elección del modo de entrega (en domicilio, en oficina elegida, en CityPaq o HomePaq), la gestión de las incidencias en la entrega mediante el sistema de estacionados y la logística inversa (posibilidad de gestionar la devolución del cliente con cargo al remitente), como veremos.

3. WESTERN UNION

3.1. DEFINICIÓN

Western Union es una conocida empresa norteamericana pionera en la creación del telégrafo en Estados Unidos, así como del transporte de fondos dentro de dicho país. En la actualidad es la empresa líder del mercado de las transacciones monetarias internacionales, operando en más de 200 países de todo el mundo.



Correos tiene firmado un acuerdo de cooperación con Western Union desde hace casi veinte años por el que ambas empresas colaboran en la remisión de dinero a todo el mundo. De este modo las dos partes salen beneficiadas. De un lado Correos ofrece a sus clientes un sistema que permite la remisión de dinero a todo el mundo, salvando las limitaciones del giro internacional y de otro Western Union se apoya en la enorme red de Correos para su implantación a nivel nacional.

Si bien Western Union dispone de diversos servicios de envío de dinero, actualmente el acuerdo que tiene firmado con Correos solo alcanza al envío y pago de transacciones entre particulares, denominadas "dinero en minutos" (WillCall) o bien, y para aquellos países que lo admitan, el sistema DIRECT TO BANK que permite el ingreso inmediato del importe en la cuenta indicada por el cliente, pero siempre entre particulares. También existe con algunos países el sistema NEXTDAY que, a cambio de una reducción en tarifas, hace que el tiempo de entrega deje de ser instantáneo y pase a ser al día siguiente.

Otros sistemas de remisión de dinero entre empresas, mediante tarjetas, etc. están fuera del acuerdo entre Western Union y Correos.

Por otro lado, es necesario indicar que Western Union firma acuerdos con otros establecimientos para la prestación de servicios (locutorios, oficinas de cambio de moneda, agencias de viajes, etc.) En estos establecimientos también se pueden remitir transacciones monetarias al extranjero, si bien en la actualidad Correos SAE es el único operador autorizado por Western Union para el pago de sus transacciones en España.

Indicar, por último, que el ámbito del acuerdo con Western Union implica que no se pueden remitir desde Correos transacciones interiores dentro de España. Los clientes interesados en hacerlo por Correos deberán utilizar el servicio de Giro Inmediato. Sin embargo y, dado que desde otros establecimientos como locutorios si se pueden formalizar transacciones cuyo origen y destino sea nacional y, puesto que Correos es el único operador autorizado para el pago de las mismas en España, si se está autorizado para el pago de estas últimas.

A. Ámbito

Se presta en más de 190 países. Se excluye el servicio nacional.

B. Curso

Por vía electrónica.

C. Plazo de entrega

En minutos.

D. Servicios adicionales

Los servicios adicionales varían según el país, por lo que es necesario consultar la Lista de servicios del país de destino, siendo los más habituales:

- Opciones de entrega: en domicilio (son escasos los países que lo aceptan y se encarece la tarifa), notificación telefónica o telegráfica.
- Mensajes privados incluidos en la transacción.
- Pago con Pregunta de Verificación. El remitente facilita una pregunta y una respuesta de cuatro palabras a la que el beneficiario deberá responder y de este modo podrá cobrar la transacción cuando no disponga de documentación. España no admite pregunta de verificación y la mayoría de los países por motivos de seguridad, tampoco la admiten.
- Cambio de moneda.

E. Características

- El envío se realiza mediante el aplicativo conjunto de Western Union y Correos, llamado Wupos.
- Tanto los remitentes como los destinatarios deberán ser mayores de edad, con una edad mínima de 18 años, sin que se permitan autorizaciones de envío o pago.
- El remitente o destinatario deberán firmar obligatoriamente la conformidad de la operación en la tableta digitalizadora WACOM donde quedarán archivados todos sus datos, no siendo necesario conservar ninguna otra documentación en papel. Si no aceptaran realizar la firma digital no podrán realizar la operación y sería considerada operación sospechosa a efectos de blanqueo de capitales (ver tema 13).
- Una vez realizada la operación el remitente recibirá un número secreto de transacción denominado Money Transfer Control Number (MTCN).
- El remitente debe informar al beneficiario que puede cobrar la transferencia en las oficinas de cualquier agente Western Union del país de destino. Se debe tener en cuenta que el establecimiento de pago en destino puede ser Correos o cualquier otra empresa, banco, locutorio, etc. con el que Western Union tenga acuerdo. Se puede consultar los puntos de cobro en destino en la web de Western Union o en el momento de la admisión.
- El remitente debe proporcionar al beneficiario los siguientes datos:
 - Nombre del remitente.



- Suma enviada.
- País de origen.
- Pregunta de verificación en caso de que el beneficiario carezca de identificación (solo para los escasos países que lo admitan).
- Número del MTCN.

Con estos datos y su documentación el destinatario podrá hacer efectivo el importe en destino en diez minutos. La transacción está a disposición del destinatario durante 90 días de plazo medio, según país. Pasado este tiempo la transacción deja de estar activa en destino y solo puede cobrarla el remitente en origen, previa autorización de Western Union.

Por regla general el pago se efectuará en moneda local del país de destino, aunque existen países que aceptan el pago en monedas diferentes de reconocido uso (Euro y Dólar principalmente). Si el remitente así lo indica en origen, puede elegir la moneda de pago, si bien debe conocer que en determinados países, no en todos los puntos de pago, disponen de moneda distinta de la local y pueden cobrar una comisión por el pago en moneda diferente de la local.

Se debe tener en cuenta que en Western Union no existe la figura del autorizado, por lo que las transacciones solo podrán cobrarse por el propio destinatario personalmente.

F. Límites

El límite de dinero que puede remitirse o cobrarse por Western Union es de 3000 € al trimestre.

De igual forma Western Union se reserva el derecho de no aceptar o solicitar documentación adicional para transacciones en los que el remitente o el destinatario figuren como sospechosos de realizar operaciones opacas (fraudes, seguridad, lucha anti terrorista, etc.) y figuren como tales en sus listados de seguridad.

G. Tarifas y bonificaciones

Las tarifas en relación con el importe transferido según tramos de importe.

Existen ofertas para ciertos países y periodos de tiempo concretos.

También se obtienen bonificaciones por el uso continuado del servicio, siempre que el remitente sea titular de la tarjeta WU/CARD.

H. Forma de pago

En ventanilla por el remitente (en metálico).

I. Forma de abono

El pago se efectúa sólo cuando el beneficiario presenta la identificación correcta y conoce el número de MTCN, los datos de remitente, origen e importe (con una variación de +-10%).

La persona que figure como destinatario en la transacción debe coincidir en todos sus epígrafes y orden con la documentación presentada para el cobro (salvo error de hasta tres letras que no haga variar el sexo). Si no fuera así el remitente deberá solicitar en origen la modificación correspondiente para hacer coincidir el nombre del destinatario con la documentación presentada.

3.2. ELEMENTOS DIFERENCIADORES DEL PRODUCTO

A. Criterios de selección

- Rapidez
- Extensión del servicio (más de 190 países)
- Seguridad
- Comodidad

B. Principales clientes

- Inmigrantes
- Turistas
- Trabajadores desplazados.

3.3. TARJETA “WESTERN UNION CARD”

Western Union pone a disposición de los clientes que lo soliciten una tarjeta que permite acumular puntos por cada envío de dinero. Estos puntos podrán canjearse posteriormente por minutos de llamadas telefónicas gratis o descuentos en transferencias.

El cliente interesado en obtener la tarjeta “Western UnionCard” (WUCard) debe solicitarla en la oficina de Correos

El cliente podrá elegir entre canjear los puntos acumulados por minutos en llamadas o descuentos en el envío de dinero. Para indicar la opción elegida, el cliente debe ponerse en contacto con el teléfono 902 11 10 18, donde se le solicitarán los datos necesarios.



Tarjeta Western Union

Los requisitos para el envío de dinero no difieren por tratarse de un cliente titular de la tarjeta WUCard, debiendo identificarse mediante un documento válido de acuerdo a las normas de identificación exigidas para el envío internacional de dinero, en ningún caso podrá aceptarse la tarjeta como documento de identificación.

CURIOSIDAD:

Durante las últimas pruebas selectivas se realizaron las siguientes preguntas relacionadas con el tema que acabamos de tratar:

21. ¿Cuál es la cantidad máxima que se puede enviar a domicilio mediante un giro nacional de pago en metálico?

- a) 2.499,99 €
- b) 499,99 €
- c) 1.000,00 €
- d) 1.500,00 E

Respuesta Correcta: B

sido admitida en cada unidad y está a la espera de su llegada. Posteriormente el sistema informático del centro cotejará los envíos recibidos con los esperados y generará un cuadro de alertas.

En las oficinas existe una última recogida de envíos por parte de las conducciones asignadas a la misma. El correo admitido posteriormente a la última recogida no saldrá hasta el día siguiente. Con la opción *pendiente de salida* que nos ocupa se deben grabar estos envíos para que los sistemas del CTA tengan conocimiento que no les llegarán en la conducción diaria, sino que será en la del día siguiente.

4. PDA

La última de las grandes innovaciones introducidas en la gestión de envíos ha sido el uso de PDA para los empleados de reparto que ha supuesto una revolución en la forma de realizar las entregas. A partir de la puesta en funcionamiento de las PDA ha desaparecido el papel en todo el proceso de entrega ya que los destinatarios firmarán digitalmente los envíos y posteriormente esta información estará visible en todo momento. De este modo se eleva la calidad de la entrega, obteniéndose una serie de utilidades y servicios que anteriormente no se disponían.

El proceso comenzó con la introducción de PDAs en las USEs, dado que estas unidades repartían los envíos de más alto valor añadido, continuó con las secciones de reparto de localidades que no eran capitales y en enlaces rurales, motivado por la mayor dificultad de estas localidades para lograr la trazabilidad de los envíos y ha finalizado con el despliegue de PDAs en todas las capitales de provincia.

4.1 PREPARACIÓN DEL REPARTO

El modelo más reciente de PDA en uso actualmente es el MOTOROLA TC55, cuya imagen vemos a continuación:

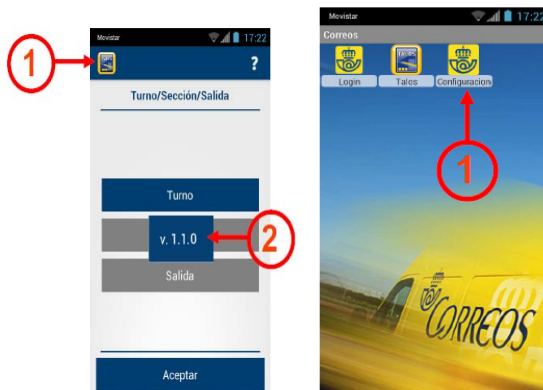


Los controles básicos de la misma, también los podemos ver en la siguiente imagen:



El usuario deberá disponer de permisos para el acceso a la PDA con su usuario corporativo y, como en casos anteriores, el nivel de acceso vendrá dado por el perfil otorgado al mismo. Además, el usuario deberá estar asignado a la Unidad de Reparto en cuestión.

La PDA debe estar configurada tanto en su versión de software como en otros parámetros internos, como se ve en la figura:



La versión de software debe ser la correcta, como vemos y en las opciones de configuración se pueden modificar los distintos enlaces web a servidores a los que se ha de conectar la PDA. Algunos parámetros se pueden modificar directamente pero otros necesitan una contraseña para realizarlos. La PDA necesita una conexión Wifi en la Unidad donde esté asignada para la transmisión de los datos registrados en la misma. A partir de su transmisión estos estarán disponibles para su consulta por cualquier persona en los sistemas de consulta de envíos.

El proceso diario de uso de la PDA puede verse en la siguiente imagen:



La asignación de envíos deberá realizarse en SGIE y posteriormente vía Wifi pasarán a la PDA. Ya con los envíos en la propia PDA se podrán crear relaciones, realizar el reparto de los envíos y liquidar los mismos. Por último, una vez liquidada la PDA, se volverán a transmitir los datos vía Wifi a SGIE, donde se comprobará y confirmará la liquidación efectuada.

Como vimos durante el estudio de SGIE para Unidades de Reparto, previamente desde SGIE se asignan los envíos a la sección de reparto (algunos tipos de envíos además deben darse de alta previamente en la Unidad). Una vez grabados los envíos en SGIE, el usuario podrá traspasarlos a su PDA, para lo cual además de estar conectada la PDA a la Wifi de la Unidad, deberá identificarse con su login de usuario, como vemos en la imagen:



El usuario deberá elegir el turno, sección y salida que le corresponde, como vemos en la figura siguiente:



Una vez el ACR esté dentro de la PDA y mediante la opción asignar a sección, verá un resumen de los envíos que le han sido cargados por SGIE. Si está de acuerdo con los mismos, pulsará *Aceptar*, de lo contrario volverá al menú principal para que se realicen los cambios pertinentes en SGIE. De cada envío cargado en la PDA podrá obtener la siguiente información:

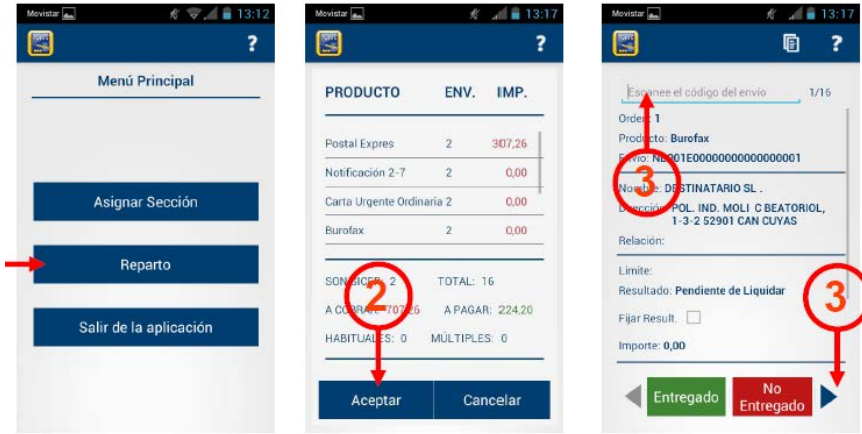


Con el botón *listado de envíos* se puede conocer los envíos cargados en la PDA. Pulsando sobre cada uno de ellos se verán sus características ampliadas (destinatario, tipo, etc.). Este listado puede personalizarse en el orden que desee el ACR mediante los botones *reordenación individual* o *múltiple*, según sean envíos de entrega unitaria o múltiple. Para ello se borrará la anterior ordenación y con la propia PDA se leerán los códigos de barras por el orden deseado. Con la reordenación múltiple también se pueden crear entregas múltiples para un mismo destinatario, leyendo los códigos de barras. Se debe tener en cuenta que algunos envíos (como los giros) no pueden incluirse en relaciones múltiples.

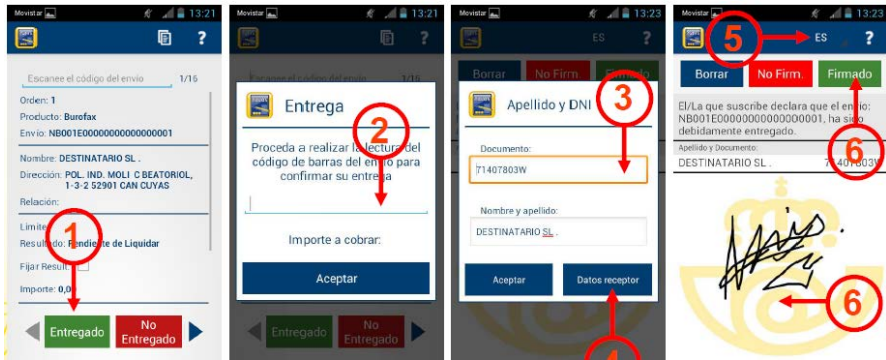
Una vez el ACR considere que todo está correcto se finalizará la asignación de envíos y está no podrá modificarse. Posteriormente los responsables de la liquidación deberán imprimir virtualmente la hoja de reparto en SGIE, ya que esta no se imprime físicamente, cambiando la sección a color verde, como vimos.

4.2 REPARTO

Una vez finalizadas las operaciones anteriores ya se puede comenzar el reparto domiciliario. En este caso las pantallas que utilizará el ACR serán las siguientes:

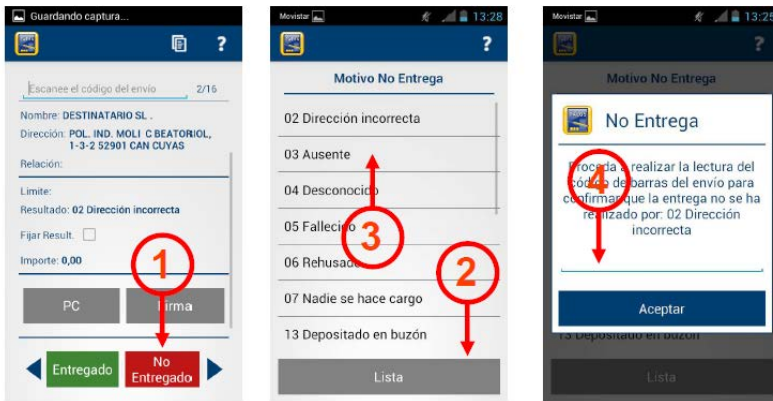


Pulsando la opción *reparto* se accede a los menús de reparto. Cuando sea necesario entregar un envío se podrá localizar buscándolo en el listado o pistoleando su código de barras con la propia PDA. Si el envío va a resultar entregado, se pulsará el botón *Entregado* y se recogerán en la pantalla táctil los datos básicos del receptor (nombre y número de DOI) utilizando para ello el puntero de la PDA y pulsando a continuación el botón *firmado*. Si el receptor no desea firmar en la PDA se pulsará el botón *No firma* y se recogerá la firma en un aviso de llegada en papel. Podemos ver el proceso en esta imagen:



En determinados productos será necesario introducir más información (tipo de documento, ocupación, relación con el destinatario, etc.) para estos casos la PDA abrirá una pantalla adicional. También se abrirán ventanas adicionales y de advertencia para envíos con entrega exclusiva al destinatario. En estos casos, el sistema comprobará que el destinatario se corresponde con el grabado por el remitente para realizar la entrega segura. Si el envío corresponde al tipo de entrega con recogida, además de la entrega, la PDA solicitará el código del envío de vuelta, que se leerá con la propia PDA.

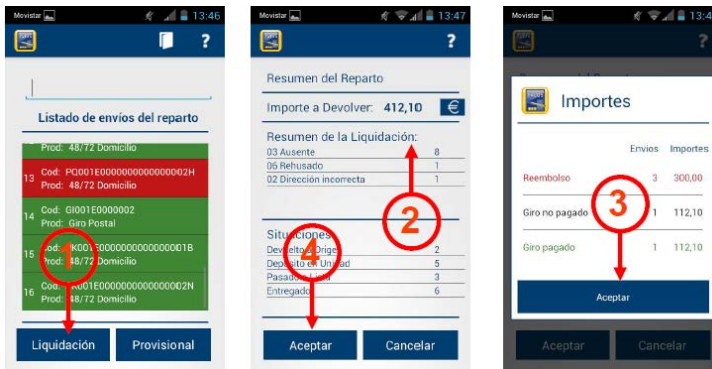
Si los envíos resultan no entregados se pulsará el botón *No entregado*, se elegirá el motivo de la no entrega y se leerá con la PDA el código de barras, como vemos en esta imagen:



Si el envío resulta rehusado, la PDA solicitará la firma y datos de la persona que lo rehusa. En cualquier momento del reparto se puede acceder al resumen de la liquidación apareciendo los envíos en color verde si están entregados, rojo si ha resultado imposible la entrega y blanco si aún no se han trabajado.

4.3 LIQUIDACIÓN

Solo cuando todos los envíos asignados a la PDA tengan un resultado asignado, podrá procederse a la liquidación y cierre de la PDA. La operación de liquidación no tiene marcha atrás por lo que debe realizarse en la Unidad. Una vez comprobada la liquidación por el ACR y que todos los envíos están correctamente grabados y los importes cobrados son correctos, este puede cerrar la liquidación, como vemos en la imagen:



Tras esta operación la PDA transmitirá los datos a SGIE y se deberá salir de la aplicación, dejando la PDA en su terminal de carga para el siguiente reparto. A partir de aquí la liquidación deberá confirmarse en SGIE. Si la liquidación fuera correcta se aceptará, caso contrario será necesario modificarla en SGIE para realizar las correcciones necesarias.



¿QUÉ HEMOS APRENDIDO?

Con lo estudiado en este tema podemos:

- Utilizar las principales aplicaciones informáticas a disposición de los profesionales de Correos



WEBGRAFÍA

Correos

- <http://www.correos.es>

cedencia y destino, audiencia o citación de los remitentes y eventual depósito temporal, reclamación y destrucción de los envíos.

L) Derechos a la información y presentación de reclamaciones, denuncias y escritos de las personas con discapacidad

Se garantizará, en los términos que reglamentariamente se establezca en la normativa de desarrollo de la Ley 51/2003, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad, que los derechos de información y de presentación de reclamaciones, denuncias y escritos sobre los servicios postales, sean plenamente accesibles a dichas personas, lo que incluye, especialmente, la eliminación de barreras arquitectónicas y de comunicación de las oficinas donde se presta el servicio, de aquellas que limiten el ejercicio del derecho por las personas con discapacidad auditiva o visual o de cualesquiera otras que los impidan o restrinjan, así como la accesibilidad universal de las páginas o sitios de Internet.

1.5 RÉGIMEN SANCIONADOR

Cabe destacar que el incumplimiento de estos derechos por parte de Correos, pueden ser constitutivos de infracciones muy graves, graves o leves (sin perjuicio de la responsabilidad penal que en su caso pueda originarse). Asimismo, la Comisión Nacional del Sector Postal ejercerá la competencia de inspección y sanción en relación con el mercado postal, como también lo hará la Agencia Estatal de Protección de Datos.

2. PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES



A lo largo del temario se ha referido en varias ocasiones que la prestación de determinados servicios (especialmente los de giro y Western Union) están sujetos a procesos derivados del cumplimiento de normas contra el blanqueo de capitales. La lucha contra el blanqueo de capitales se ha reforzado en toda la Unión Europea, así como en otros países de nuestro entorno y ha obligado a todas las entidades financieras y aquellas otras que manejan fondos, a establecer unos férreos controles en la prestación de sus servicios que impidan la circulación de dinero ilícito por sus sistemas. La propia denominación de la ley reguladora de este proceso (Ley de Prevención contra el Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo) ya marca un indicio de la importancia de este tema, al equiparar el blanqueo de capitales con la propia financiación del terrorismo.

En el caso de Correos la mencionada Ley le atañe directamente puesto que es su artículo 2 enumera las entidades a las que se les aplica directamente la misma (bancos, entidades financieras, inmobiliarias, casinos de juego, etc.) y en su apartado j) establece que es de aplicación *“a los servicios postales de Correos respecto de las actividades de giro o transferencia”*.

Las operaciones de giro y Western Union tienen la consideración de transacciones en metálico, por lo que además de la mencionada Ley deben cumplir otra serie de normas como las derivadas de la Ley 7/2012 de medidas financieras tendentes a la intensificación de las medidas de prevención de blanqueo de capitales que, como aspecto más llamativo, limita el pago de operaciones en metálico.

2.1 CONCEPTO DE BLANQUEO DE CAPITALS

Hemos hablado bastante de blanqueo de capitales, pero se hace necesario tener claro el concepto de esta operación. En toda la actividad económica de una sociedad nos encontramos con la circulación de un tipo de dinero que podemos llamar *“blanco”*. Se trata de fondos provenientes de las rentas del trabajo, inmobiliarias, operaciones bursátiles, ventas, etc. obtenidos de manera legal mediante operaciones transparentes, que han cumplido todas las leyes y que han tributado sus pertinentes impuestos.

Junto a este tipo de dinero nos encontramos con el dinero *“negro”*. Son fondos provenientes de actividades ilícitas como el robo, secuestro, extorsión, comisiones ilegales, tráfico de drogas, financiación del terrorismo, etc. Se trata de un dinero cuya obtención se ha realizado vulnerando la legalidad y que, además, no ha tributado de ninguna forma.

Blanquear capitales significa realizar operaciones con apariencia de legalidad con este dinero negro (regalos, ayudas, donaciones, etc.) para introducirlo en el sistema y que su uso no levante sospechas para posteriormente poderlo utilizar como dinero limpio.

Existen cientos de fórmulas para blanquear capitales. Desde la compra de décimos de lotería premiados hasta donaciones a entidades ficticias y supuestamente sin ánimo de lucro, pasando por la recopilación de tickets de compra y su canje por facturas oficiales que puedan demostrar el gasto. En ámbito de Correos y los servicios de Western Union y Giro, las operaciones de blanqueo de capitales más comunes que se suelen llevar a cabo son tres.

La primera es fraccionar una elevada cantidad de dinero en varias de menor cuantía, remitiéndolas a distintos destinatarios para, de este modo, camuflar el importe verdadero y no levantar sospechas al remitir una cantidad tan elevada.

La segunda es dar vueltas al dinero utilizando la apariencia de ayudas para que este pase de país en país y se le pierda la pista para después volver con apariencia de legalidad (ayudas a manutención, pagos, etc.)

La tercera es utilizar personas interpuestas tanto remitentes como destinatarios, que encubren la verdadera identidad del remitente. De este modo si se detecta la operación, el verdadero defraudador no ha dejado huella puesto que las operaciones las han realizado terceras personas. Esta práctica se suele llamar en el argot "*mochileros*".

Es obligación de Correos colaborar en la lucha contra el blanqueo de capitales y contra los distintos fraudes que se llevan a cabo mediante giro o Western Union por muchas razones, no solo la legal que acabamos de ver.

La primera razón es meramente ética. No es admisible que Correos permita la realización de actividades ilícitas que dañan a todos los ciudadanos. De igual modo si se tiene constancia que la operación es un fraude resulta inmoral no advertir al remitente. Otro motivo es práctico ya que si los blanqueadores de dinero o timadores profesionales advierten que la empresa es escrupulosa con estos temas, buscarán alternativas y no tendrán cabida en su sistema.

2.2 NORMAS CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALS EN CORREOS

A) Sujetos obligados

Como hemos indicado la Ley establece una serie de entidades y tipos de empresa a los que obliga directamente a adoptar medidas tendentes a evitar el blanqueo de capitales, a las que denomina sujetos obligados.

La Ley enumera las entidades a las que son de aplicación directa la misma, siendo las más importantes las entidades de crédito, aseguradoras, servicios de inversión, entidades gestoras de fondos de pensiones, las entidades o personas que realizan cambio de moneda, promotores inmobiliarios, auditores de cuentas, asesores fiscales, notarios, casinos de juegos, entidades de comercio de joyas, entidades responsables de juegos de azar, etc.

Dentro de estos sujetos obligados, como ya hemos indicado se encuentra específicamente Correos SAE.

B) La diligencia debida

La ley impone a los sujetos obligados que extremen las precauciones y controles en el ejercicio de su actividad, tendente a evitar que las operaciones realizadas puedan dar lu-

- Cualquier otra análoga que responda a los factores generales y de formación atribuidos a su Grupo Profesional inherentes a su Puesto.

M) Reparto.

- Distribuir y entregar los productos postales, telegráficos y parapostales, o, de no ser posible, sus avisos sustitutos, a los destinatarios en los domicilios que figuren en los envíos, manteniendo una relación directa con el cliente, atendiendo y dando respuesta a sus solicitudes de información.
- Realizar todas las tareas anteriores y posteriores, inherentes a la función anterior, tanto de clasificación manual y/o automática como las que se precisen a este fin, según líneas de productos.
- Realizar la recepción y liquidación, además del pago y cobro en los domicilios, de los productos en que así esté establecido.
- Utilizar todos los medios técnicos y materiales necesarios para el desempeño de las funciones propias de su Puesto (vehículos, sistemas informáticos, etc.).
- Realizar la conservación básica de los medios técnicos y materiales necesarios para su trabajo, salvo que se requieran conocimientos específicos.
- El personal de reparto que preste sus servicios en oficinas y enlaces rurales procederá a la admisión de los productos postales, telegráficos, financieros y parapostales, así como las tareas anteriores y posteriores inherentes a esa función.
- Cualquier otra análoga que responda a los factores generales y de formación atribuidos a su Grupo Profesional inherentes a su Puesto.

N) Agente/Clasificación.

- Realizar las tareas de clasificación manual y/o automática según líneas de productos, en las distintas unidades de Correos.
- Realizar todas las tareas inmediatamente previas y posteriores a los procesos de clasificación manual y/o automática.
- Realizar la recepción, pago, cobro y liquidación, en la oficina, de los productos en que así esté establecido.
- Utilizar todos los medios técnicos y materiales necesarios para el desempeño de las funciones propias de su puesto (máquinas, sistemas informáticos, vehículos, maquinarias, etc.).
- Realizar la conservación básica de los medios técnicos y materiales necesarios para su trabajo, salvo que se requieran conocimientos específicos.
- Realizar las operaciones de carga y descarga.
- Tratamiento de los productos postales y telegráficos.

- Realizar las tareas administrativas elementales (transportar objetos y envíos, hacer fotocopias, etc.).
- Realizar encargos encomendados por los distintos departamentos y recoger y entregar documentos internos y correspondencia.
- Cualquier otra análoga que responda a los factores generales y de formación atribuidos a su Grupo Profesional inherentes a su Puesto.

Ñ) Atención al Cliente.

- Atender a los clientes, informando y promocionando los productos y servicios de Correos.
- Vender los productos y servicios de Correos.
- Admitir los envíos postales, telegráficos, financieros y parapostales.
- Efectuar la clasificación y encaminamiento de los productos y servicios realizados, inherentes a su Puesto.
- Transmitir los servicios telegráficos y de telecomunicación.
- Entregar al destinatario los productos y servicios recibidos en la red de oficinas, de forma complementaria a las funciones de clasificación y/o tratamiento.
- Admitir y tramitar las quejas y reclamaciones de los clientes.
- Utilizar todos los medios técnicos y materiales necesarios para el desempeño de las funciones propias de su puesto tipo (maquinarias, sistemas informáticos, etc.).
- Realizar la conservación básica de los medios técnicos y materiales necesarios para su trabajo, salvo que se requieran conocimientos específicos.
- Cualquier otra análoga que responda a los factores generales y de formación atribuidos a su Grupo Profesional inherentes a su Puesto.

O) Administración.

- Realizar las tareas y procesos administrativos del área de su competencia.
- Organizar y actualizar el archivo de documentación del área de su competencia.
- Atención telefónica del clientes internos/externos.
- Realizar las tareas de ejecución, actualización de bases de datos, hojas de cálculo, procesadores de texto, etc.
- Atender las quejas y reclamaciones de los clientes internos/externos.
- Utilizar todos los medios técnicos y materiales necesarios para el desempeño de las funciones propias de su puesto tipo (maquinarias, ordenadores, etc.).

- Realizar la conservación básica de los medios técnicos y materiales necesarios para su trabajo, salvo que se requieran conocimientos específicos.
- Cualquier otra análoga que responda a los factores generales y de formación atribuidos a su Grupo Profesional inherentes a su Puesto.

P) Peón/a a extinguir.

- Realizar labores de carga y descarga que requieren un esfuerzo físico, así como ayudar al personal de mantenimiento en las tareas elementales que se le encomienden.
- Realizar funciones concretas y determinadas que sin constituir propiamente un oficio exigen, sin embargo, cierta práctica, especialidad o atención.
- Cualquier otra análoga que responda a los factores generales y de formación atribuidos a su Grupo Profesional inherentes a su Puesto.

Q) Limpiador/a a extinguir.

- Realizar la limpieza de los locales y dependencias anexas.
- Cualquier otra análoga que responda a los factores generales y de formación atribuidos a su Grupo Profesional inherentes a su Puesto.

CURIOSIDAD:

Durante las últimas pruebas selectivas se formularon estas preguntas relativas al tema que acabamos de estudiar..

6. El Buzón de Vacaciones se crea para dar un servicio a los clientes: la custodia de su correo durante ausencias temporales.- En relación a este servicio, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?

- a) Se contrata en todas las oficinas de Correos.
- b) Se puede abonar en metálico o con tarjeta.
- c) Los reenvíos se custodian en la oficina de referencia del cliente que lo contrata.
- d) Todas las afirmaciones son correctas.

Respuesta Correcta: D

14. La tarjeta MÁS CERCA es... (Señale la opción correcta):

- a) Una tarjeta de prepago que permite hacer compras online.
- b) La tarjeta de fidelización de Correos.
- c) Una tarjeta prefranqueada con fines solidarios.
- d) Una tarjeta regalo, de venta exclusiva en las oficinas de Correos.

Respuesta Correcta: B

15. Indique la frase incorrecta, de entre las que se mencionan a continuación, relacionadas con el Franqueo en Destino nacional:

- a) El peso máximo de los envíos nacionales con Franqueo en Destino nacional es de 500gr.
- b) Es un servicio que permite a los clientes de Correos recibir contestaciones de sus clientes sin coste alguno para estos últimos.
- c) Los envíos con Franqueo en Destino pueden depositarse, para su curso por vía postal, en cualquier buzón de Correos.
- d) La recepción de los envíos con Granqueo en Destino se centraliza en un único punto (un Apartado de Correos) en la oficina elegida por el contratante.

Respuesta Correcta: A

18. El servicio de expediciones puede ser utilizado por:

- a) Todos los clientes Correos
- b) Todos los clientes de Correos que hayan pre registrado previamente su envío, por cualquiera de los sistemas de pre registro de Correos
- c) Solo los clientes particulares
- d) Solo los clientes con contrato con Correos

Respuesta Correcta: B

48. Marque la opción incorrecta, en relación con la tarjeta PREPAGO de Correos:

- a) Con ella podrás realizar compras en cualquier comercio físico y online donde se acepten tarjetas MasterCard
- b) Con ella podrás disponer del dinero que hayas cargado previamente
- c) Está asociada a una cuenta bancaria por lo que no tiene límite de gasto, hasta el disponible en cuenta
- d) Puedes recargarla si lo necesitas, pero no está asociada a ninguna cuenta.

Respuesta Correcta: C

53. Indicar cuál de los siguientes productos de Correos Directo se comercializa solamente en contratos

- a) Publiccorreo Premiun y Publi-City.
- b) Publiccorreo Nacional.
- c) Publiccorreo Óptimo.
- d) Sólo Publi-City.

Respuesta Correcta: A

¿QUÉ HEMOS APRENDIDO?

Con lo estudiado en este tema podemos:

- Conocer las obligaciones de Correos en materia de protección de datos personales, blanqueo de capitales y prevención de riesgos laborales, así como su política de igualdad y relaciones laborales



WEBGRAFÍA

Agencia Estatal de Protección de Datos: www.agpd.es

Comisión Nacional contra el blanqueo de capitales: www.sepblac.es

Instituto Nacional de la Seguridad Social: www.seg-social.es

Personal Laboral



Correos y Telégrafos

TEXTOS PARA LA PREPARACIÓN

- Temario oficial 626 pag. 39€
(A todo color)
- Test del temario 224pag. 14€
- Simulacros examen 300 pag 16€
- Psicotécnicos 376 pag. 18€
- Paquete ahorro 70€

Platero
EDITORIAL

Temario

CORREOS Y TELÉGRAFOS

PERSONAL LABORAL

Este temario incluye los 13 temas fijados por Correos para la prueba de cuestionario tipo test que, junto a las preguntas de carácter psicotécnico (10% del total) conforman la primera fase del procedimiento selectivo anterior a la fase de méritos. Se ha hecho un esfuerzo por actualizar los contenidos al máximo, de tal manera que el libro incluye no solo los más recientes servicios, sino incluso servicios que entrarán en vigor en breve, por lo que podemos afirmar que a su fecha de edición (Junio 2017) el opositor no encontrará en el mercado libro más actualizado que éste.

Importante resaltar que además de los temas requeridos en el programa oficial el manual incluye:

- Anexo: Marco legal, Regulación de Correos SAE, el Servicio Postal Universal y Derechos del Usuario dadas las preguntas que sobre esta materia se incluyeron en el examen de la convocatoria anterior.
- Cada tema incluye un apartado con las preguntas del examen de la convocatoria anterior y sus respuestas correctas.
- Acceso gratuito a campus virtual por la compra de la colección completa

Para completar el estudio también necesitarás:

- Personal Laboral de Correos y Telégrafos. Test del Temario
- Personal Laboral de Correos y Telégrafos. Simulacros de Examen
- Personal Laboral de Correos y Telégrafos. Psicotécnico

Platero
EDITORIAL

ISBN 978-84-947123-0-2



9 788494 712302

PVP: 39,00 €