

Guía Completa para el Examen de Correos

En este documento, te ofrecemos una guía detallada sobre los temas que deberás estudiar para el examen de Correos. Cada tema está descrito de manera clara para facilitar tu preparación. Puedes utilizar esta guía como base para crear tu propio PDF con la información que necesitas para tu estudio.

Índice de Temas

- 1. Correos: Marco Normativo y Organización**
 - 2. Experiencia y Valores Corporativos**
 - 3. Productos y Servicios de Correos (Comunicación y Paquetería)**
 - 4. Productos y Servicios en Oficinas**
 - 5. Nuevas Líneas de Negocio**
 - 6. Herramientas y Utilidades**
 - 7. Procesos Operativos I: Admisión**
 - 8. Procesos Operativos II: Tratamiento y Transporte**
 - 9. Procesos Operativos III: Distribución y Entrega**
 - 10. Atención al Cliente y Calidad**
 - 11. Internacionalización y Aduanas**
 - 12. Normas de Cumplimiento y Seguridad**
-

Tema 1: Correos: Marco Normativo y Organización

1.1. Marco Normativo Postal y Naturaleza Jurídica

Estudia el marco regulador que rige el funcionamiento de Correos, incluyendo las leyes y normativas nacionales e internacionales que afectan a los servicios postales.

1.2. Organismos Reguladores Nacionales e Internacionales

Conoce los organismos que supervisan y regulan el sector postal a nivel nacional e internacional, y cómo influyen en las operaciones de Correos.

1.3. Organizaciones Postales Internacionales

Investiga las organizaciones internacionales en las que Correos participa o tiene vínculos, como la Unión Postal Universal (UPU).

1.4. Organización del Grupo Correos

Analiza la estructura organizativa del Grupo Correos, sus divisiones y su adaptación a los cambios en el mercado postal.

Tema 2: Experiencia y Valores Corporativos

2.1. Diversidad, Inclusión e Igualdad

Estudia las políticas de diversidad e inclusión en Correos y cómo se implementan para promover un entorno laboral equitativo.

2.2. Prevención de Riesgos y Bienestar

Conoce las medidas y programas de prevención de riesgos laborales y bienestar para los empleados de Correos.

2.3. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Investiga los compromisos de Correos con la RSC y cómo la empresa contribuye a la sociedad y al medio ambiente.

2.4. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Estudia los ODS que Correos promueve y cómo sus actividades están alineadas con estos objetivos globales.

2.5. Ejes de la Sostenibilidad en Correos

Conoce las iniciativas y prácticas sostenibles de Correos en su operación diaria.

2.6. Emprendimiento e Innovación

Investiga las estrategias de Correos en términos de innovación y emprendimiento para mantenerse competitiva en el sector.

Tema 3: Productos y Servicios - Comunicación y Paquetería

3.1. Comunicación

Analiza los servicios de comunicación que ofrece Correos, incluyendo el correo tradicional y servicios asociados.

3.2. Paquetería de Correos y Correos Express

Estudia los diferentes tipos de servicios de paquetería ofrecidos por Correos y Correos Express, así como sus características.

3.3. Servicios e-Commerce y Citypaq

Conoce los servicios especializados para el comercio electrónico y el sistema Citypaq para la recogida de paquetes.

Tema 4: Productos y Servicios en Oficinas

4.1. Servicios Financieros

Investiga los servicios financieros ofrecidos en las oficinas de Correos, como la banca y otros productos financieros.

4.2. Soluciones Digitales

Estudia las soluciones digitales disponibles en las oficinas de Correos para facilitar la gestión de servicios.

4.3. Filatelia

Conoce el catálogo de productos filatélicos y cómo Correos gestiona y promociona la filatelia.

Tema 5: Nuevas Líneas de Negocio

5.1. Correos Logística

Analiza los servicios de logística ofrecidos por Correos y cómo estos se integran en su oferta global.

5.2. Correos Frío

Estudia el servicio de paquetería refrigerada de Correos, incluyendo sus características y aplicaciones.

5.3. Otros Negocios

Investiga otras áreas de negocio emergentes en Correos y su impacto en la empresa.

Tema 6: Herramientas y Utilidades

6.1. Herramientas

Conoce las herramientas utilizadas en las operaciones de Correos, incluyendo software y equipos técnicos.

6.2. Funciones y Utilidad

Estudia las funciones y utilidades de cada herramienta en el contexto de las operaciones postales.

Tema 7: Procesos Operativos I - Admisión

7.1. Admisión

Analiza el proceso de admisión de envíos en Correos, incluyendo procedimientos y criterios de aceptación.

Tema 8: Procesos Operativos II - Tratamiento y Transporte

8.1. Tratamiento

Estudia el tratamiento de los envíos en Correos, incluyendo clasificación y gestión durante el proceso.

8.2. Transporte

Conoce los métodos de transporte utilizados por Correos para asegurar la entrega eficiente de los envíos.

Tema 9: Procesos Operativos III - Distribución y Entrega

9.1. Distribución

Investiga el proceso de distribución de los envíos, incluyendo rutas y métodos de distribución.

9.2. Entrega

Estudia los procedimientos y protocolos para la entrega final de los paquetes y correspondencia.

Tema 10: Atención al Cliente y Calidad

10.1. Atención al Cliente

Conoce las políticas y procedimientos de atención al cliente en Correos, incluyendo la gestión de quejas y consultas.

10.2. Calidad

Estudia los estándares de calidad y cómo Correos asegura la satisfacción del cliente en sus servicios.

10.3. Protocolos de Ventas

Investiga los protocolos de ventas y técnicas utilizadas para mejorar la experiencia del cliente y aumentar las ventas.

Tema 11: Internacionalización y Aduanas

11.1. Internacionalización

Analiza la estrategia de internacionalización de Correos, incluyendo sus operaciones en el mercado global.

11.2. Aduanas

Conoce los procedimientos aduaneros y cómo Correos maneja el envío y recepción de paquetes internacionales.

Tema 12: Normas de Cumplimiento y Seguridad

12.1. Protección de Datos

Estudia las normativas relacionadas con la protección de datos y cómo Correos garantiza la seguridad de la información.

12.2. Prevención de Blanqueo de Capitales

Conoce las medidas implementadas por Correos para prevenir el blanqueo de capitales y otras actividades ilícitas.

12.3. Compromiso Ético y Transparencia

Investiga el compromiso de Correos con la ética y la transparencia en sus operaciones y prácticas empresariales.

12.4. Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Estudia las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad para proteger los datos y sistemas de Correos.