



GRUPO IV – Reparto, Agente/Clasificación y Atención al Cliente – previsión 3.000 - 4.000 plazas CORREOS

Personal Laboral – Acceso libre

OEP 2024: Pendiente

CONVOCATORIA: Pendiente primer y segundo desarrollo

En el primer desarrollo, se concreta los requisitos de los/las participantes, el sistema de selección (fases, pruebas y valoración), el programa que ha de regir para la confección de las pruebas, la composición del órgano de selección, el reconocimiento médico y los aspectos referidos a la formalización de los contratos.

CONVOCATORIA: Segundo desarrollo.

En un segundo desarrollo posterior, se publicarán las bases relativas a la distribución provincial de la oferta de puestos de trabajo y sus características, las modalidades de contratación, el plazo y la forma de presentación de solicitudes prevista en el proceso.

Sistema selectivo: Concurso - oposición

Titulación: Estar en posesión del título en Educación Secundaria Obligatoria, graduado escolar o "titulación oficial que la sustituya"; o "conocimiento, experiencia y aptitudes, adquiridos en el desempeño de su profesión equivalentes a esta titulación".

Además de los requisitos generales, se establece como **requisito específico** para el puesto de **Reparto 1 (motorizado)**:

- disponer de los permisos habilitantes para la conducción del vehículo a motor empleado para el desempeño del puesto adjudicado.

PROCESO SELECTIVO (según la última convocatoria)

Fase de oposición reparto 1 (motorizado), reparto 2 (a pie) y agente/clasificación

El proceso de selección tendrá las fases y pruebas previstas a continuación, con un máximo de 100 puntos, distribuidos entre un máximo de 60 puntos para la fase de prueba y un máximo de 40 puntos para la fase de méritos.

Prueba

(Obligatorio y eliminatorio)

Tiempo: Máximo 110 minutos

Cuestionario tipo test, de 100 preguntas, más 10 preguntas adicionales de reserva, en relación a los siguientes contenidos:

- **90 preguntas** sobre las materias relacionadas en el **Anexo III** de las presentes bases, que podrán contener preguntas generales y específicas para estos puestos de trabajo.
- **10 preguntas psicotécnicas.**

Los errores no puntuarán negativamente.

Cada pregunta acertada se valorará con 0,60 puntos, siendo la valoración de esta prueba la correspondiente a la puntuación total de las respuestas acertadas.

Superación de la prueba: será necesario haber contestado correctamente **55 o más preguntas** del cuestionario tipo test.

Fase de concurso reparto y agente/clasificación

Méritos. - La valoración de los méritos se efectuará a fecha **31 de diciembre de 2022** (éste incluido) excepto los cursos de formación y la acreditación de los conocimientos de idiomas que su valoración se efectuará a 20 de febrero de 2023. Los méritos adquiridos después de dicha fecha no serán valorados en ningún caso, con las salvedades excepcionales descritas en los puntos 1, 2 y 3 (indemnización por despido y no estar activo en Bolsa).

Dicha fase **tendrá como valor máximo 40 puntos** -. La fase de méritos estará constituida por:

1. La suma de la **antigüedad total en Correos**, en cualquier puesto de trabajo, **desde el 1 de mayo de 2012**. No se valorarán los tiempos prestados por la persona candidata durante una relación laboral en Correos indemnizada por despido con carácter previo a la finalización del proceso. Por cada día de la duración efectiva del o de los contratos a tiempo completo, o su equivalencia por acumulación de contratos a tiempo parcial: 0,00388 puntos con un **máximo de 7,5 puntos**.
2. Por haber **desempeñado cada uno de los puestos de trabajo en la provincia solicitada, desde el 1 de mayo de 2012**. No se valorarán los tiempos prestados por la persona candidata durante una relación laboral en Correos indemnizada por despido con carácter previo a la finalización del proceso. Por cada día de la duración efectiva del o de los contratos a tiempo completo, o su equivalencia por acumulación de contratos a tiempo parcial: 0,00423 puntos con un **máximo de 7,5 puntos**.
3. Por la pertenencia a las **Bolsas de Empleo**, actualmente configuradas, del puesto y provincia solicitados, conforme a la convocatoria de Bolsas de Empleo destinadas a la cobertura temporal de puestos operativos de 8 de febrero de 2021 y figurar en ellas con una puntuación para cada puesto de trabajo, que será valorada de acuerdo con la siguiente escala:
 - Valoración de méritos entre 0 y 10: 2,5 puntos.
 - Valoración de méritos mayor de 10 y hasta 20: 5 puntos.
 - Valoración de méritos mayor de 20: 8 puntos.

Este mérito se valorará siempre que las personas candidatas permanezcan activas en las Bolsas de Empleo y no hayan decaído con anterioridad o a lo largo del proceso de Ingreso. Así mismo, únicamente será valorada la pertenencia a la bolsa de empleo del puesto y provincia que se haya solicitado, no siendo puntuado el permanecer activo en otra bolsa diferente.

4. Haber superado positivamente los cursos relacionados en este apartado, 6 puntos. Cada curso reporta los puntos que se indican a continuación:

- Cursos Productos y Servicios 2022: 2 puntos
- Cursos de Procesos y Herramientas de Distribución y Centros 2022: 2,5 puntos
- Office 365: 0,75 puntos
- Gestión aduanera para personal operativo 2022: 0,75 puntos

Los diplomas por el mérito de cursos de formación, que no consten en los sistemas de información de Correos para considerarse válidos deberán incluir fecha de obtención del mérito, número de horas (en el caso del Office 365 un mínimo de 10 horas) y número de identificación (DNI, NIE, Pasaporte) de la persona candidata, así como los contenidos del curso.

5. Estar en posesión de la titulación de Formación Profesional (Grado Medio o Superior), Bachillerato o titulación equivalente, 4 puntos.

6. Para el puesto de Reparto 1 (motorizado), estar en posesión del permiso de conducir A1, 5 puntos. Al tratarse de un mérito valorable y no un requisito de acceso, no será equivalente la presentación del permiso B con más de tres años de antigüedad de cara a obtener puntuación por este mérito.

7. Para el puesto de Reparto 2 (a pie) y Agente de clasificación, estar en posesión del carné de conducir B (coche), 5 puntos.

8. Acreditar conocimientos de idiomas, en razón a los siguientes ámbitos y criterios, con un máximo de 2 puntos obtenidos de la siguiente forma:

- a) En las Comunidades Autónomas de **Galicia, País Vasco, Navarra, Cataluña, Islas Baleares y Comunidad Valenciana**, donde en sus Estatutos de Autonomía se reconoce, además del castellano, otra lengua oficial propia:
 - Por conocimientos del idioma **inglés**, en razón al nivel A2 o superior del Marco Común Europeo de Referencia (MCER) conforme al Anexo IV, 1 punto.
 - Por conocimientos de la **lengua oficial propia** de cada Comunidad Autónoma en razón al cuadro anexo V, 1 punto.
- b) En el **resto de Comunidades/Ciudades Autónomas** no incluidas en el apartado a) anterior:
 - Por conocimientos del idioma **inglés** en razón al nivel A2 o superior del Marco Común Europeo de Referencia (MCER) conforme al Anexo IV, 2 puntos.



Fase de oposición puestos de atención al cliente

El proceso de selección tendrá las fases y pruebas previstas a continuación, con un máximo de 100 puntos, distribuidos entre un máximo de 60 puntos para la fase de prueba y un máximo de 40 puntos para la fase de méritos.

Prueba

(Obligatorio y eliminatorio)

Tiempo: Máximo 110 minutos

Cuestionario tipo test, de 100 preguntas, más 10 preguntas adicionales de reserva, en relación a los siguientes contenidos:

- **90 preguntas** sobre las materias relacionadas en el **Anexo III** de las presentes bases, que podrán contener preguntas generales y específicas para estos puestos de trabajo.
- **10 preguntas psicotécnicas.**

Los errores no puntuarán negativamente.

Cada pregunta acertada se valorará con 0,60 puntos, siendo la valoración de esta prueba la correspondiente a la puntuación total de las respuestas acertadas.

Superación de la prueba: será necesario haber contestado correctamente **60 o más preguntas** del cuestionario tipo test.

Fase de concurso puestos de atención al cliente

Méritos. - Los méritos serán valorados solamente a las personas que hayan superado la prueba según los criterios establecidos en el apartado anterior. La valoración de los méritos se efectuará a fecha **31 de diciembre de 2022** (éste incluido) excepto los cursos de formación y la acreditación de los conocimientos de idiomas que su valoración se efectuará a 20 de febrero de 2023. Los méritos adquiridos después de dicha fecha no serán valorados en ningún caso.

Dicha fase **tendrá como valor máximo 40 puntos** -. La fase de méritos estará constituida por:

1. La suma de la **antigüedad total en Correos**, en cualquier puesto de trabajo **desde el 1 de mayo de 2012**. No se valorarán los tiempos prestados por la persona candidata durante una relación laboral en Correos indemnizada por despido con carácter previo a la finalización del proceso. Por cada día de la duración efectiva del o de los contratos a tiempo completo, o su equivalencia por acumulación de contratos a tiempo parcial: 0,00388 puntos con un **máximo de 7,5 puntos**.
2. Por haber **desempeñado cada uno de los puestos de trabajo en la provincia solicitada, desde el 1 de mayo de 2012**. No se valorarán los tiempos prestados por la persona candidata durante una relación laboral en Correos indemnizada por despido con carácter previo a la finalización del proceso. Por cada día de la duración efectiva del o de los contratos a tiempo completo, o su equivalencia por acumulación de contratos a tiempo parcial: 0,00423 puntos con un **máximo de 7,5 puntos**.



3. Por la pertenencia a las **Bolsas de empleo**, actualmente configuradas, del puesto y provincia solicitados, conforme a la convocatoria de Bolsas de empleo destinadas a la cobertura temporal de puestos operativos de 8 de febrero de 2021, y figurar en ellas con una puntuación para cada puesto de trabajo, que será valorada de acuerdo con la siguiente escala:

- Valoración de méritos entre 0 y 10: 2,5 puntos.
- Valoración de méritos mayor de 10 y hasta 20: 5 puntos.
- Valoración de méritos mayor de 20: 8 puntos.

Este mérito se valorará siempre que las personas candidatas permanezcan activas en las mismas y no hayan decaído con anterioridad o a lo largo del proceso de Ingreso. Así mismo, únicamente será valorada la pertenencia a la Bolsa de Empleo del puesto y provincia que se haya solicitado, no siendo puntuado el permanecer activo en otra bolsa diferente.

4. Haber superado positivamente los **cursos** relacionados en este apartado, **6 puntos**. Cada curso reporta los puntos que se indican a continuación:

- Cursos Productos y Servicios 2022: 2 puntos
- Cursos de Procesos y Herramientas de Oficinas 2022: 2,5 puntos
- Office 365: 0,75 puntos
- Gestión aduanera para personal operativo 2022: 0,75 puntos

Los diplomas por el mérito de cursos de formación, que no consten en los sistemas de información de Correos para considerarse válidos deberán incluir fecha de obtención del mérito, número de horas (en el caso del Office 365 un mínimo de 10 horas) y número de identificación (DNI, NIE, Pasaporte) de la persona candidata, así como los contenidos del curso.

5. Estar en posesión de una **titulación universitaria oficial, 6 puntos**.
6. Estar en posesión de la **titulación de Formación Profesional** (Grado superior o Grado medio), **Bachillerato o titulación equivalente, 4 puntos**. Esta puntuación no será acumulativa si el/la candidato/a aporta una titulación universitaria oficial.
7. Acreditar conocimientos de idiomas, en razón a los siguientes ámbitos y criterios, con un máximo de 5 puntos obtenidos de la siguiente forma:

- a) En las Comunidades Autónomas de **Galicia, País Vasco, Navarra, Cataluña, Islas Baleares y Comunidad Valenciana**, donde en sus Estatutos de Autonomía se reconoce, además del castellano, otra lengua oficial propia:

- Por conocimientos del **idioma inglés**, en razón al nivel B1 o superior del Marco Común Europeo de Referencia (MCER) conforme al Anexo IV, 3 puntos.
- Por conocimientos de la **lengua oficial propia** de cada Comunidad Autónoma en razón al cuadro anexo V, 2 puntos.

- b) En el **resto de Comunidades / Ciudades Autónomas** no incluidas en el apartado anterior:

- Por conocimientos del **idioma inglés** en razón al nivel B1 o superior del Marco Común Europeo de Referencia (MCER) conforme al Anexo IV, 5 puntos.



IDIOMA INGLÉS

Se otorgarán los puntos establecidos en los Anexos I.1 y I.2 por conocimientos de idioma inglés en razón al nivel y títulos o certificados que se establecen a continuación:

1. Para puestos de **Reparto y Agente Clasificación:**

- Estar en posesión del título de Licenciado en Filología Inglesa y/o Traducción de lengua inglesa.
- Disponer cualquiera de los certificados en lengua inglesa del nivel A2 o superior según la tabla que figura en el anexo.

2. Para puestos de **Atención al Cliente:**

- Estar en posesión del título de Licenciado en Filología Inglesa y/o Traducción de lengua inglesa.
- Disponer cualquiera de los certificados en lengua inglesa del nivel B1 o superior según figura en el anexo.



TEMARIO: 12 temas (según la última convocatoria)

1. Correos: marco normativo postal y naturaleza jurídica. Organismos reguladores nacionales e internacionales. Organizaciones postales internacionales en las que participa o tienen vinculación con Correos. Organización del Grupo Correos. Correos y su adaptación a los cambios.
2. Experiencia de personas en Correos. Diversidad, Inclusión e Igualdad. Prevención de riesgos y bienestar. Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ejes de la sostenibilidad en Correos. Emprendimiento e Innovación
3. Productos y servicios: Comunicación. Paquetería de Correos y de Correos Express. Servicios e-commerce y Citypaq.
4. Productos y servicios: En Oficinas. Servicios Financieros. Soluciones Digitales. Filatelia
5. Nuevas líneas de negocio: Correos Logística. Correos Frío. Otros negocios.
6. Herramientas. Funciones y utilidad.
7. Procesos operativos I: Admisión
8. Procesos operativos II: Tratamiento y Transporte
9. Procesos operativos III: Distribución y Entrega
10. El cliente: Atención al cliente y calidad. Protocolos de Ventas
11. Internacionalización y Aduanas.
12. Normas de cumplimiento: Protección de datos. Prevención de Blanqueo de Capitales. Compromiso ético y transparencia. Seguridad de la Información y Ciberseguridad.