



CONVOCATORIA DE INGRESO DE PERSONAL LABORAL INDEFINIDO EN LA SOCIEDAD ANÓNIMA ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E.; PERTENECIENTES AL GRUPO PROFESIONAL IV (PERSONAL OPERATIVO).

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., (en adelante Correos), con fecha de 17 de diciembre de 2019, hizo públicas las bases generales de la convocatoria.

La convocatoria de ingreso persigue la mejora de la calidad del empleo y de las condiciones de trabajo de los empleados/as de Correos, así como un funcionamiento más eficaz de los procedimientos de gestión, todo ello con el objetivo último de lograr una mejora de la calidad de los servicios que se prestan a los clientes y ciudadanos/as.

En cumplimiento de estas bases procede, en este primer desarrollo, concretar 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.

De acuerdo con lo establecido en las Bases Generales de 17 de diciembre de 2019, Correos, en el caso de que por los órganos competentes se autorice a esta Sociedad a poner en marcha un programa de jubilaciones parciales, incluirá, en este proceso de ingreso, a las personas que vayan a ser adjudicatarias de los contratos indefinidos de relevo que se originen por este programa de jubilaciones parciales.

Asimismo, Correos también asignará, mediante el procedimiento específico previsto en el artículo 43.2 del III Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, de 5 de abril de 2011, puestos de trabajo con objeto de integrar a personas con grado de discapacidad.

Conforme a dichas Bases, 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.

PUBLICACIÓN

La presente convocatoria será expuesta en la página web de Correos (www.correos.com), en los tablones de anuncios de las sedes de las Direcciones de Zona, Sede central, así como en la página web de información 060, www.administracion.gob.es

REQUISITOS DE LOS SOLICITANTES

Los requisitos generales que deben reunir los/las solicitantes para poder participar en la convocatoria son los siguientes:

- Haber cumplido la edad legal de contratación prevista para cada puesto de trabajo.
- Cumplir los requisitos contractuales conforme a la legislación vigente en materia de permisos de trabajo o cualquier otra que la sustituya.



- Estar en posesión del título de Enseñanza 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, de acuerdo con el III Convenio Colectivo, para el desempeño de los puestos de trabajo del Grupo IV Personal Operativo.
- No mantener en la actualidad una relación laboral fija en Correos.
- No haber sido separado/a del servicio, inhabilitado/a o despedido/a disciplinariamente, por hechos acaecidos en el ámbito de las sociedades del Grupo Correos.
- No haber tenido un contrato de trabajo extinguido con Correos por la no superación del período de prueba, en el desempeño del puesto solicitado en el proceso.
- No haber sido evaluado/a negativamente por el desempeño del puesto de trabajo en Correos solicitado en el proceso.
- No hallarse inhabilitado/a para el desempeño de funciones públicas por sentencia firme.
- No padecer enfermedad o limitaciones físicas o psíquicas para el normal desempeño de las tareas y funciones a realizar, según criterio de los servicios médicos de la empresa.
- Cumplir con los requisitos establecidos legal y convencionalmente para los puestos de trabajo ofertados en la convocatoria.

Además de estos requisitos generales, se establece el siguiente requisito específico para el puesto de Reparto 1 (motorizado):

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

Los requisitos se deberán poseer a la finalización del plazo para la presentación de solicitudes y mantener en el momento de efectuar la contratación como personal laboral indefinido. Como excepción, el requisito relativo a la aptitud psicofísica de los aspirantes preseleccionados se acreditará en el momento previo a la firma del contrato.

Los/las aspirantes que no cumplan los requisitos previstos no podrán tomar parte en la prueba prevista en la convocatoria ni en las siguientes fases del proceso de selección.

SISTEMA DE SELECCIÓN

El proceso de selección de aspirantes comprenderá las fases, pruebas y valoración de méritos previstas en el Anexo I de estas bases, siendo el programa previsto en el Anexo III común para los puestos de trabajo indicados en el Anexo I.1 y I.2 de la presente convocatoria.

La convocatoria establece una prueba diferenciada para cada puesto de trabajo: prueba 1 (para los puestos de trabajo de Reparto y Agente/clasificación) y prueba 2 (para el puesto de trabajo de Atención al cliente).



Los/as aspirantes podrán optar a presentarse a una o a las dos pruebas previstas para los puestos de trabajo objeto de esta convocatoria.

Ante las diversas variables que pueden darse en la actualidad con respecto a la crisis sanitaria de la COVID 19, todas las pruebas (general y específica de conocimiento de idioma) se celebrarán atendiendo a las circunstancias sanitarias existentes a la fecha de su realización, de conformidad con las indicaciones de las Autoridades Sanitarias competentes en la materia.

Una vez realizada la prueba, el órgano de selección publicará el cuestionario de la misma y la plantilla de respuestas correctas. Finalizada la calificación de la prueba general, se posibilitará que los/as candidatos/as puedan consultar su número de respuestas correctas, y se abrirá un período de reclamaciones de 7 días naturales.

Finalizado el período de reclamación, podrá consultar nuevamente el número de respuestas correctas finalmente obtenidas.

La superación de la prueba por el Órgano de Selección se determinará de forma objetiva en base al siguiente criterio:

Se seleccionarán los/las candidatos/as con el mayor número de preguntas acertadas, ordenados/as de mayor a menor, conforme a los siguientes parámetros:

Para los puestos de Reparto 1, Reparto 2 y Agente se aplicará la siguiente escala en función del número de esos puestos ofertados en la provincia:

- Hasta 15 puestos ofertados, una ratio de 8 candidatos/as por puesto ofertado siempre que al menos hayan contestado correctamente la mitad de las preguntas;
- Entre 16 y 60 puestos ofertados, una ratio de 6 candidatos/as por puesto ofertado siempre que al menos hayan contestado correctamente la mitad de las preguntas;
- Más de 60 puestos ofertados, una ratio de 4 candidatos/as por puesto ofertado siempre que al menos hayan contestado correctamente la mitad de las preguntas.

Para los puestos de Atención al Cliente se aplicará la siguiente escala en función del número de esos puestos ofertados en la provincia:

- Hasta 15 puestos ofertados, una ratio de 10 candidatos/as por puesto ofertado siempre que al menos hayan contestado correctamente la mitad de las preguntas;
- Entre 16 y 60 puestos ofertados, una ratio de 8 candidatos/as por puesto ofertado siempre que al menos hayan contestado correctamente la mitad de las preguntas;
- Más de 60 puestos ofertados, una ratio de 6 candidatos/as por puesto ofertado siempre que al menos hayan contestado correctamente la mitad de las preguntas.

En el caso de empate de varios candidatos/as en el número de preguntas acertadas que determinan los cortes establecidos anteriormente, pasarán en todo caso todos los candidatos/as que se encuentren en ese número.

La valoración de los méritos se efectuará a fecha 31 de octubre de 2020. El órgano de selección posibilitará que los/as candidatos/as que pasen a la fase de méritos puedan consultar la valoración de los méritos provisionales previstos para cada uno de los puestos de trabajo y se abrirá un período de reclamación de 7 días naturales.



Los/las candidatos/as presentarán on line, en este período, la documentación de los méritos que no consten en los sistemas de información de Correos.

Finalizado el período de reclamación, el órgano de selección publicará una relación de aspirantes con su valoración final, ordenados por provincia y puesto de trabajo y de mayor a menor puntuación, atendiendo a la mayor retribución del puesto de trabajo y jornada, conforme al siguiente orden, sin que proceda la atribución de más de un puesto de trabajo a los/las aspirantes: Atención al Cliente (tiempo completo); Reparto 1 (motorizado); Reparto 2(no motorizado); Agente/clasificación (tiempo completo); Atención al Cliente (tiempo parcial) y Agente/clasificación (tiempo parcial).

En caso de empate, a los efectos de establecer esta relación, el órgano de selección tendrá en cuenta los siguientes criterios:

- El mayor número de aciertos obtenido en la prueba eliminatoria.
- La puntuación obtenida por la pertenencia activa a las bolsas de empleo en los términos expuestos en los Anexos I.1. y I.2.
- La puntuación obtenida por haber desempeñado cada uno de los puestos de trabajo en la provincia solicitada en los términos expuestos en los Anexos I.1 y I.2.
- La puntuación obtenida por la suma de la antigüedad total en Correos en los términos expuestos en los Anexos I.1. y I.2.
- La puntuación obtenida en los cursos de formación computados en los méritos en los términos expuestos en los Anexos I.1 y I.2.
- Si aplicados estos criterios aún persistiera el empate, se resolverá mediante el mayor número de aciertos obtenido en las primeras veinticinco preguntas de cada prueba, y así, sucesivamente, hasta obtener el desempate entre los aspirantes.

ÓRGANO DE SELECCIÓN

El órgano de selección adoptará las medidas que considere oportunas para la realización del proceso selectivo, aprobando las instrucciones y criterios que estime pertinentes y realizará las funciones de interpretación y resolución de conflictos o reclamaciones que se puedan plantear en el desarrollo de la presente convocatoria, conforme al reglamento que regule su funcionamiento.

A efectos de comunicación y demás incidencias, el órgano de selección tendrá su sede en Correos, C/ Vía de Dublín 7, 5ª planta, 28070 Madrid.

La relación de las personas que forman este órgano a los efectos de esta convocatoria se relaciona en el Anexo II.

RECONOCIMIENTO MÉDICO

Los/as aspirantes seleccionados, antes de formalizar el contrato, deberán superar un reconocimiento médico tendente a demostrar que poseen la capacidad funcional necesaria para el desempeño de las funciones de cada uno de los puestos de trabajo, declarándose APTOS/AS.

ASIGNACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO, FORMALIZACIÓN DE CONTRATOS Y PERÍODO DE PRUEBA



Una vez valorados todos los requisitos y méritos, el órgano de selección determinará la relación final de aspirantes preseleccionados que hayan superado el proceso selectivo, ordenada de mayor a menor por las puntuaciones alcanzadas.

Los/las aspirantes, empezando por la persona que haya obtenido mayor puntuación y así sucesivamente, procederán a elegir, uno de los puestos de trabajo de la oferta establecida en la convocatoria que no hayan sido previamente asignados, de acuerdo con las condiciones y requisitos específicos de desempeño de cada puesto de trabajo.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. procederá a la formalización de los contratos de acuerdo con los criterios previstos en la normativa laboral y en la presente convocatoria. En el momento previo a la formalización, los aspirantes deberán seguir cumpliendo los requisitos exigidos y los méritos aportados.

Las Unidades de Recursos Humanos serán las encargadas de verificar, previa firma del contrato, estar en posesión de los requisitos y méritos valorados.

Cuando el/la aspirante seleccionado/a renuncie, no acepte las modalidades de contratación que ha solicitado o no se incorpore al puesto de trabajo en el momento establecido, decaerá del proceso. Si el/la aspirante formara parte de las Bolsas de empleo temporal, decaerá de aquellas en que se encuentre inscrito/a.

Una vez asignado un contrato indefinido, en cualquiera de las modalidades previstas, el/la aspirante dejará de formar parte de las bolsas de empleo.

Si el/la aspirante se encontrara trabajando mediante un contrato temporal, la adjudicación del contrato indefinido comportará, asimismo, la extinción de la relación laboral anterior y, en su caso, la baja definitiva de las bolsas de contratación en donde pudiera figurar.

Finalizado el proceso, el órgano de selección publicará el listado definitivo.

En ningún caso se podrá aprobar ni declarar que han superado el proceso selectivo un número de aspirantes superior al de plazas convocadas por las presentes bases.

Los/las aspirantes deberán superar el periodo de prueba de acuerdo con lo previsto en el convenio colectivo.

CALENDARIO

En la web de Correos; www.correos.com se publicará el listado de los/las solicitantes admitidos para la realización de la prueba.

El órgano de selección comunicará el calendario de actuaciones del proceso.

Madrid, 30 de julio de 2020.
El Director de Personas y Relaciones Laborales
Juan López Pulido



ANEXO I.1 PROCESO DE SELECCIÓN: FASES, PRUEBAS Y VALORACIÓN. PUESTOS DE REPARTO Y AGENTE/CLASIFICACION

El proceso de selección tendrá las fases y pruebas previstas a continuación, con un máximo de 100 puntos, distribuidos entre un máximo de 63 puntos para la fase de prueba y un máximo de 37 puntos para la fase de méritos.

Prueba. - Consistirá en la realización de un cuestionario tipo test de 100 preguntas con cuatro opciones de respuesta, en la que sólo una es válida y los errores no puntúan negativamente, en modalidad presencial, que tendrá carácter eliminatorio, con 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 los puestos de trabajo.
- 10 preguntas psicotécnicas.

Cada pregunta acertada se valorará con 0,63 puntos, siendo la valoración de esta prueba la correspondiente a la puntuación total de las respuestas acertadas.

Se establecerán 10 preguntas adicionales de reserva que serán valoradas conforme a su número de orden, en el caso de que se anule alguna de las 100 anteriores.

El tiempo máximo para la realización de este ejercicio será de 110 minutos.

Méritos. – La valoración de los presentes méritos se efectuará a fecha 31 de octubre de 2020. Dicha fase tendrá como valor máximo 37 puntos -ello resultará de aplicación, aunque la suma aritmética de los puntos de un candidato pudiera superar los 37 puntos- y estará constituida, por los méritos y las puntuaciones previstas a continuación:

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 el candidato 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: 0,00254 puntos con un máximo de 6,5 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 el candidato 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: 0,00254 puntos con un máximo de 8,5 puntos.

El cálculo de la antigüedad correspondiente al punto 1 y 2, se realizará, por cada uno de los contratos suscritos en Correos, sumando los días de cada relación laboral desde el 1 de mayo de 2012. Además, en caso de que el candidato hubiera formalizado contratos a tiempo parcial, se aplicará la reducción correspondiente en función del porcentaje de parcialidad, y en las



modalidades de tiempo parcial por días determinados o fines de semana y festivos, se tendrán en cuenta, respectivamente, los días concretos de la semana de su plan de horario de trabajo o la conversión en días efectivos de trabajo.

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 23 de octubre de 2017, 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 5: 2,50 puntos.

Valoración de méritos mayor de 5 y hasta 15: 6 puntos.

Valoración de méritos mayor de 15 y hasta 30: 9 puntos.

Este mérito se valorará siempre que permanezcan activos en las mismas y no hayan decaído a lo largo del proceso de ingreso.

4.- Haber superado positivamente los **cursos relacionados** en este apartado. Cada curso reporta los puntos que se indican a continuación, con un tope máximo de 6 puntos en este mérito.

Curso el Cliente y la cadena de valor:	0,5
Curso de Portfolio de productos:	1,3
Curso de Paquetería:	1,3
Curso de Excel básico personal operativo:	1,3
Curso de Digitalización III:	0,5
Curso de SGIE y PDA:	1,6

5.- Estar en posesión de una titulación universitaria oficial, 3 puntos.

6. Estar en posesión de la **titulación de Formación Profesional o Bachillerato**, 3 puntos. Esta puntuación no será acumulativa si el/la candidato/a aporta una titulación universitaria oficial.

7. - Para el **puesto de Reparto 1** (Reparto motorizado), estar en posesión del carné de conducir A1, 6 puntos.

8.- Para el **puesto de Reparto 2** (Reparto pie) y Agente, estar en posesión del carné de conducir B (coche), 2 puntos.

9. - Acreditar conocimientos de **idioma inglés**, en razón al nivel y certificados que constan en el Anexo IV, 2 puntos.

10.- En el caso de solicitudes de puestos en Ceuta y Melilla, acreditar conocimientos de los dialectos del árabe (Dariya en Ceuta, y Tagmazid en Melilla), mediante la superación de la prueba realizada en Correos, 2 puntos. Los 2 puntos se otorgarán en el caso de haber acertado un mínimo de 6 preguntas de las 10 que tendrá la prueba y cuya duración será de 20 minutos.



ANEXO I.2 PROCESO DE SELECCIÓN: FASES, PRUEBAS Y VALORACIÓN. 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 63 puntos para la fase de prueba y un máximo de 37 puntos para la fase de méritos.

Prueba. - Consistirá en la realización de un cuestionario tipo test de 100 preguntas con cuatro opciones de respuesta, en la que sólo una es válida y los errores no puntúan negativamente, en modalidad presencial, que tendrá carácter eliminatorio, con 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 los puestos de trabajo.
- 10 preguntas psicotécnicas.

Cada pregunta acertada se valorará con 0,63 puntos, siendo la valoración de esta prueba la correspondiente a la puntuación total de las respuestas acertadas.

Se establecerán 10 preguntas adicionales de reserva que serán valoradas conforme a su número de orden, en el caso de que se anule alguna de las 100 anteriores.

El tiempo máximo para la realización de este ejercicio será de 110 minutos

Méritos. - La valoración de los presentes méritos se efectuará a fecha 31 de octubre de 2020. Dicha fase tendrá como valor máximo 37 puntos -ello resultará de aplicación, aunque la suma aritmética de los puntos de un candidato pudiera superar los 37 puntos- y estará constituida, por los méritos y las puntuaciones previstas a continuación:

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 el candidato 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: 0,00254 puntos con un máximo de 6,5 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 el candidato 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: 0,00254 puntos con un máximo de 8,5 puntos.

El cálculo de la antigüedad correspondiente al punto 1 y 2, se realizará, por cada uno de los contratos suscritos en Correos, sumando los días de cada relación laboral desde el 1 de mayo de 2012. Además, en caso de que el candidato hubiera formalizado contratos a tiempo parcial, se aplicará la reducción correspondiente en función del porcentaje de parcialidad, y en las modalidades de tiempo parcial por días determinados o fines de semana y festivos, se tendrán



en cuenta, respectivamente, los días concretos de la semana de su plan de horario de trabajo o la conversión en días efectivos de trabajo.

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 23 de octubre de 2017, 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 5: 2,50 puntos.

Valoración de méritos mayor de 5 y hasta 15: 6 puntos.

Valoración de méritos mayor de 15 y hasta 30: 9 puntos.

Este mérito se valorará **siempre que permanezcan activos en las mismas y no hayan decaído a lo largo del proceso de ingreso.**

4.- Haber superado positivamente los **cursos** relacionados en este apartado. Cada curso reporta los puntos que se indican a continuación, con un tope máximo de 6 puntos en este mérito.

Curso el Cliente y la cadena de valor:	0,5
Curso de Portfolio de productos:	1,3
Curso de Paquetería:	1,3
Curso de Excel básico personal operativo:	1,3
Curso de Digitalización III:	0,5
Curso de Técnicas de Venta I:	1,6

5.- Estar en posesión de **una titulación universitaria oficial**, 6 puntos.

6. Estar en posesión de la **titulación de Formación Profesional o Bachillerato**, 4 puntos. Esta puntuación no será acumulativa si el/la candidato/a aporta una titulación universitaria oficial.

7. Acreditar conocimientos de idioma **inglés**, en razón al nivel y certificados que constan en el Anexo IV, 6 puntos.

8. En el caso de solicitudes de puestos en Ceuta y Melilla, acreditar conocimientos de los dialectos del árabe (Dariya en Ceuta, y Tagmazid en Melilla), mediante la superación de la prueba realizada en Correos, 6 puntos. Los 6 puntos se otorgarán en el caso de haber acertado un mínimo de 6 preguntas de las 10 que tendrá la prueba y cuya duración será de 20 minutos.



ANEXO II: ÓRGANO DE SELECCIÓN

Conforme a lo previsto en la convocatoria, el órgano de selección encargado de efectuar las pruebas es el que figura a continuación.

Miembros Titulares

Presidenta Ana Jiménez Iruela
Vocal Carlos Álvarez Jaso
Vocal Félix Ramos Jiménez
Vocal Arturo Ibero Solana
Vocal M^ª Teresa Fernández Lastra
Vocal (CC.OO.) Maria del Mar Curto Polo
Vocal (U.G.T.) Maria del Mar Sánchez Caballero
Vocal (C.S.I./C.S.I.F) Pedro Diéguez Carrasco
Vocal (S. LIBRE) María Herrero Burcio
Secretaria Cristina Herrera Rodríguez

Miembros Suplentes

Presidenta Bárbara Carazo Abad
Vocal Débora Elena Gimeno Pérez
Vocal Sergio Paredes Sansinenea
Vocal Manuel Ángel Zapatero Sierra
Vocal M^ª Jesús Ruano Bravo
Vocal (CC.OO.) Francisco Martínez Martínez
Vocal (U.G.T.) Federico Bernabé Cerqueira
Vocal (C.S.I./C.S.I.F) Diego Ruiz Diez
Vocal (S. LIBRE) Raquel Fernández Sánchez
Secretaria Lorena Descalzo Díaz



ANEXO III: PROGRAMA PRUEBAS

Conforme a lo previsto en la convocatoria, el programa para la confección de las pruebas se ajustará a los siguientes contenidos:

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

Tema 2. Valores añadidos y servicios adicionales.

Tema 3. Paquetería y e-Commerce. Soluciones digitales. Diversificación. Correos Market.

Tema 4. Oficinas de Correos: Productos y servicios. Envío de dinero.

Tema 5. Procesos de admisión. Información Aduanera.

Tema 6. Procesos de tratamiento y transporte.

Tema 7. Procesos de entrega.

Tema 8. Herramientas corporativas (IRIS, SGIE, PDAs y otras). Aplicaciones móviles (APP's).

Tema 9. Correos: marco legal, organización y estrategia. Organismos Reguladores.

Tema 10. El cliente: atención y calidad. Protocolos de venta y atención al cliente.

Tema 11. Igualdad y violencia de género. Seguridad de la información. Protección de Datos (RGPD). Prevención de blanqueo de capitales. Compromiso ético y transparencia. RSC y Sostenibilidad.

Tema 12. Conocimientos de digitalización. Negocios digitales. Navegación e identidad digital.



ANEXO IV: 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 certificados que se establecen a continuación:

Para puestos de Reparto y Agente Clasificación:

Certificado de lengua inglesa de la Escuela Oficial de Idiomas del nivel A2 o superior del Marco Común Europeo de Referencia (MCER) o estar en posesión del título de Licenciado en Filología Inglesa. Igualmente se aceptarán para acreditar el conocimiento del idioma inglés nivel “Key” (KET) o superior del Cambridge Assessment English, nivel igual o superior a 385 puntos TOEIC del Educational Testing Service o nivel ISE 0 del Trinity College London (ISE).

Para puestos de Atención al Cliente:

Certificado de lengua inglesa de la Escuela Oficial de Idiomas del nivel B1 o superior del Marco Común Europeo de Referencia (MCER) o estar en posesión del título de Licenciado en Filología Inglesa. Igualmente se aceptarán para acreditar el conocimiento del idioma inglés nivel “Preliminary” (PET) o superior del Cambridge Assessment English, nivel igual o superior a 790 puntos TOEIC del Educational Testing Service o nivel ISE I del Trinity College London (ISE).