

CONVOCATORIA DE INGRESO DE PERSONAL LABORAL FIJO EN LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., SME, PERTENECIENTES AL GRUPO PROFESIONAL IV (PERSONAL OPERATIVO).

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., (en adelante Correos), el 27 de mayo de 2022, hizo públicas las Bases Generales de la convocatoria conjunta de Ingreso de 7.757 puestos de trabajo de personal laboral fijo en Correos, perteneciente al Grupo Profesional IV (Personal Operativo), que integra los siguientes procesos selectivos: la tasa de reposición del 2020 (1.254 puestos), la tasa de reposición de 2021 (2.123 puestos), la tercera fase del Plan de Estabilización de 2018 (2.000 puestos) y el proceso de estabilización de la *Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad de empleo público* (2.380 puestos).

La Convocatoria de **Ingreso de Personal Laboral Fijo** persigue una estabilización del empleo, una reducción de la temporalidad y una mejora de las condiciones de trabajo de los/las empleados/as de Correos, consiguiendo con ello un funcionamiento más eficaz de los procedimientos de gestión de la empresa, todo ello con el objetivo último de lograr una mejora de la calidad de los servicios que se prestan a los/las clientes/as y ciudadanos/as.

En cumplimiento de estas Bases procede publicar este **Primer Desarrollo** de las mismas, en el que se concretan los requisitos de los/las participantes, el sistema de selección, que será el de concurso-oposición (fases, pruebas y valoración), el programa que ha de regir para la confección de las pruebas, la composición del Órgano de Selección y los aspectos referidos a la formalización de los contratos.

Correos, dentro de esta oferta de puestos, seleccionará mediante el procedimiento 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, cuyo número se concretará en el segundo desarrollo.

Las contrataciones de relevo de carácter indefinido que deriven del correspondiente **Programa de Jubilaciones Parciales** se imputarán y se seleccionarán a través de esta Convocatoria, dentro de las disponibilidades presupuestarias que se aprueben en el Programa Operativo Anual de Correos y de las correspondientes autorizaciones de los órganos competentes.

Conforme a dichas Bases, en un segundo desarrollo posterior, se publicarán aquellos aspectos referentes a la distribución provincial de la oferta de puestos de trabajo y sus características, las modalidades de contratación, así como el plazo y la forma de presentación de solicitudes prevista en el proceso.

En la oferta de puestos de trabajo se incluirán aquellos que estuvieran ocupados con posterioridad al 01 de enero de 2016 por aquellas personas que hubiesen sido declaradas como personal indefinido no fijo por sentencia judicial.

Así mismo, se incluirán los puestos de trabajo que estén ocupados por personal contratado por sustitución para la cobertura temporal de puestos vacantes, en virtud de lo establecido en la Disposición Adicional Cuarta del Real Decreto Ley 32/2021.

PUBLICACIÓN

La presente Convocatoria, así como toda la información referente al proceso de selección, será expuesta en la página web de Correos, www.correos.com, en el punto de acceso general www.administracion.gob.es y en aquellos ámbitos que se consideren adecuados atendiendo a la naturaleza de la convocatoria y a la normativa de Protección de Datos.

REQUISITOS DE LOS/LAS 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, titulación oficial que lo sustituya, o conocimiento, experiencia y aptitudes, adquiridos en el desempeño de su profesión, equivalentes a esta titulación, de acuerdo con lo establecido en el *III Convenio Colectivo*. Como se indica en este apartado, dicha formación es un requisito de participación en el proceso, no un mérito puntuable en el mismo.
- No mantener en la actualidad una relación laboral fija en Correos.
- No haber sido separado/a del servicio, inhabilitado/a o despedido/a disciplinariamente, mediante sentencia firme o resolución definitiva, 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. Antes de incorporarse a los puestos de trabajo, los

servicios médicos determinarán la aptitud o no de las personas que hayan resultado preseleccionadas, y en caso de no cumplir el requisito, no superarán el proceso, decayendo del mismo.

- 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 habilitantes para la conducción del vehículo a motor empleado para el desempeño del puesto adjudicado.

Tanto los requisitos generales como el requisito específico para el puesto de Reparto 1 (motorizado), se deberán poseer a **31 de diciembre de 2022** y mantener durante todo el proceso, hasta el momento de efectuar la contratación como personal laboral fijo.

Como excepción, el requisito relativo a la aptitud psicofísica de las personas aspirantes preseleccionadas se deberá acreditar en el momento previo a la firma del contrato mediante el certificado médico correspondiente.

Los/las aspirantes que no cumplan alguno de los requisitos antes señalados podrán ser excluidos/as en cualquier momento del proceso en caso de advertirse dicha circunstancia.

SISTEMA DE SELECCIÓN

El proceso de selección de las personas aspirantes comprenderá las fases, pruebas y valoración de méritos previstas en el Anexo I adjunto a las presentes bases. El programa para la preparación de las pruebas respectivas según los puestos de trabajo se encuentra en el Anexo III.

La convocatoria establece dos pruebas diferenciadas según el puesto de trabajo seleccionado:

- **Prueba Reparto/Agente de Clasificación:** Prueba conjunta para los puestos de trabajo de Reparto 1 (motorizado), Reparto 2 (a pie) y Agente de Clasificación.
- **Prueba Atención al Cliente/a:** prueba para los puestos 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 en función de los puestos seleccionados en el momento de la inscripción.

Ante las diversas variables que pueden darse en la actualidad con respecto a la crisis sanitaria de la COVID 19 u otras, todas las pruebas 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 realizadas las pruebas, el Órgano de Selección publicará los cuestionarios de las mismas y las plantillas de respuestas correctas en la página web de Correos.

Terminada la calificación de la prueba general, se posibilitará que los/as candidatos/as puedan consultar de forma individual, mediante usuario y contraseña privada, su **número de respuestas correctas**, y se abrirá un período de **alegaciones vía online de siete días naturales**. Al tratarse de un proceso de selección masiva, y para dar celeridad al mismo, se analizarán las alegaciones presentadas, pero la respuesta a las mismas será la publicación definitiva de los resultados, no dando respuesta de forma individual a cada una de ellas.

Finalizado el período de alegaciones y gestionadas las mismas, las personas participantes podrán consultar los resultados finalmente obtenidos, fase en la que no se admitirán nuevas alegaciones.

SUPERACIÓN DE LA PRUEBA

La superación de la prueba será determinada en base a los siguientes criterios:

- Para superar la prueba de Reparto/Agente de Clasificación será necesario haber contestado correctamente **55 o más preguntas** del cuestionario tipo test.
- Para superar la prueba de Atención al Cliente/a será necesario haber contestado correctamente **60 o más preguntas** del cuestionario tipo test.

FASE DE VALORACIÓN DE 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.

Se posibilitará que los/as candidatos/as que pasen a la fase de méritos puedan aportar la documentación correspondiente a los méritos previstos para cada uno de los puestos de trabajo, siempre que estos méritos no figuren en los sistemas de Correos.

Es responsabilidad de la persona candidata aportar documentación veraz y verificar que el documento adjunto como justificación del mérito correspondiente, cumple con las siguientes pautas:

- Documento legible.
- Información completa, incluyendo anverso y reverso del documento.
- Datos imprescindibles: nombre, apellidos, fecha de obtención del mérito y centro expedidor. En caso de que el certificado no exponga la fecha de obtención del mérito y la fecha de expedición sea posterior a la fecha de valoración de méritos, la persona candidata debe adjuntar toda aquella documentación que acredite el hecho de haber obtenido el mérito dentro del plazo de valoración establecido en estas Bases. No serán válidos aquellos certificados en los que únicamente se indique la fecha de expedición del documento siempre que ésta sea posterior a la fecha de valoración de méritos.

Una vez analizada y verificada toda la documentación por parte de Correos, se publicarán los resultados para que las personas candidatas puedan consultar de forma individualizada mediante usuario y contraseña privada sus **méritos**, y se abrirá un período de **7 días naturales** para poder presentar **alegaciones** sobre aquellos méritos que no hayan sido correctamente valorados.

Finalizado el período de alegaciones, el Órgano de Selección publicará la relación de **personas aspirantes preseleccionadas** con su valoración final, en función del puesto asignado, y ordenadas por provincia de mayor a menor puntuación. Las personas aspirantes sólo podrán visualizar a través de la web de consulta individual, mediante usuario y contraseña privada, la relación de personas del puesto de trabajo al que se hayan inscrito y siempre que hayan realizado la prueba de examen para el puesto correspondiente.

La asignación del puesto concreto a aquellos/as aspirantes que, por las puntuaciones obtenidas, pudieran haber sido incluidos/as en más de un puesto se realizará 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 cada participante: Atención al Cliente (tiempo completo) ; Reparto 1 (tiempo completo); Reparto 2 (tiempo completo); Agente de Clasificación (tiempo completo); Atención al Cliente (tiempo parcial) Reparto1 (tiempo parcial); Reparto 2 (tiempo parcial); Agente de Clasificación (tiempo parcial).

En caso de **empate**, a los efectos de establecer esta relación, el Órgano de Selección tendrá en cuenta los siguientes criterios:

- 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 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 pertenencia activa a las Bolsas de empleo en los términos expuestos en los Anexos I.1. y I.2.
- El mayor número de aciertos obtenido en la prueba.
- La puntuación obtenida en los cursos de formación computados en los méritos en los términos expuestos en los Anexos I.1 y I.2.
- El mayor número de aciertos obtenido en las primeras veinticinco preguntas de cada prueba, y así, sucesivamente.

- Si aplicados estos criterios aún persistiera el empate, de conformidad con la resolución de 9 de mayo de 2022 de la Secretaría de Estado de Función Pública, publicada en el BOE de 13 de mayo de 2022, se resolverá a favor de la persona aspirante, que su primer apellido comience por la letra “U”. En el supuesto de que no existiera aspirante cuyo primer apellido comience por la letra U, se resolverá a favor de aquel cuyo primer apellido comience por la letra V, y así sucesivamente.

ÓRGANO DE SELECCIÓN

El Órgano de Selección adoptará las medidas que considere oportunas para el correcto desarrollo del proceso selectivo, aprobando las instrucciones y criterios que estime pertinentes y realizará las funciones de interpretación y resolución de conflictos o alegaciones que se puedan plantear a lo largo de la presente Convocatoria, conforme al reglamento que regule su funcionamiento.

A efectos de comunicación y posibles incidencias, el Órgano de Selección tendrá su sede en Correos, C/ Conde de Peñalver, **Nº 19, 2ª Planta**, 28006, Madrid.

La relación de las personas que forman este Órgano de Selección a los efectos de esta convocatoria se expone en el Anexo II.

APTITUD PSICOFÍSICA

Los/as aspirantes preseleccionados/as, antes de formalizar el contrato, deberán acreditar su aptitud psicofísica para el desempeño del puesto de trabajo mediante la presentación del certificado médico correspondiente. No obstante, a la presentación de este certificado, podrán ser citados a un reconocimiento médico tendente a demostrar que poseen la capacidad funcional necesaria para el desempeño de las funciones del puesto de trabajo.

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

Una vez valorada la prueba, los requisitos y méritos definitivos de las personas participantes, y determinada por el Órgano de Selección la **relación final de aspirantes preseleccionados/as** que hayan superado el proceso selectivo, los/las aspirantes, empezando por la persona que haya obtenido mayor puntuación y así sucesivamente, procederán a elegir los puestos de trabajo de la oferta establecida en la Convocatoria que no hayan sido previamente asignados a personas candidatas con mayor orden de prelación, de acuerdo con las condiciones y requisitos específicos de desempeño de cada puesto de trabajo.

La gestión y selección de los contratos de relevo se determinará en base a la oferta de puestos de trabajo por tipo de puesto y provincia, asignándose por orden de prelación inverso en la lista de personas que superan el proceso de Ingreso, del último de las personas asignadas a jornada completa en las provincias y puestos afectados, siendo posible, que las personas relevistas inicien su contrato fijo con fecha posterior al resto de candidatos/as.

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/las aspirantes deberán seguir cumpliendo los requisitos exigidos y los méritos aportados.

Las Gerencias de Personas y Relaciones Laborales de las distintas áreas territoriales serán las encargadas de verificar, previamente a la firma del contrato, la posesión de los requisitos y méritos valorados, solicitando para ello la documentación que lo justifique.

Cuando el/la aspirante seleccionado/a renuncie al puesto adjudicado, no acepte las modalidades de contratación que ha solicitado o no se incorpore al puesto de trabajo en el momento establecido, decaerá del proceso en ese momento y a todos los efectos. 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 fijo, 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 fijo comportará, asimismo, la extinción de la relación laboral anterior.

Finalizado el proceso selectivo, el Órgano de Selección publicará el **listado definitivo**, en función del puesto asignado, por provincia y de mayor a menor puntuación. Las personas aspirantes sólo podrán visualizar a través de la web de consulta individual, mediante usuario y contraseña privada, la relación de personas seleccionadas del puesto de trabajo al que se hayan inscrito y siempre que hayan realizado la prueba de examen para el puesto correspondiente.

En ningún caso se podrá aprobar ni declarar que han superado el proceso selectivo un número de personas aspirantes superior al de puestos de trabajo previstos en la convocatoria.

Los/las aspirantes deberán superar el periodo de prueba de acuerdo con lo previsto en el *Convenio Colectivo*.

CALENDARIO

El Órgano de Selección comunicará el calendario de actuaciones del proceso de selección.

Madrid, 14 de octubre de 2022.

El Director de Personas y Relaciones Laborales
Fernando Ramírez Ruiz

ANEXO I.1 PROCESO DE SELECCIÓN: FASES, PRUEBAS Y VALORACIÓN. PUESTOS DE REPARTO 1 (MOTORIZADO), REPARTO 2 (A PIE) Y AGENTE DE 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. - Consistirá en la realización de un **cuestionario tipo test de 100 preguntas** con cuatro opciones de respuesta, en la que sólo una respuesta será válida. Los errores no puntuarán negativamente. La prueba se realizará exclusivamente en modalidad presencial y tendrá carácter eliminatorio, englobando 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 0,60 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 sólo serán valoradas, conforme a su número de orden, en el caso de que se anule alguna de las 100 preguntas principales.

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

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).

La fase de méritos tendrá como valor máximo 40 puntos.

Esta fase estará constituida por los conceptos 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 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.

El cálculo de la antigüedad correspondiente a los puntos 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 la persona candidata 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 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 11 y hasta 20: 5 puntos.
- Valoración de méritos mayor de 21: 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.

Para mayor agilidad del proceso de selección, las personas candidatas podrán autorizar de forma expresa a Correos a verificar con la **Dirección General de Tráfico** (en adelante DGT) la disposición de los permisos de conducir indicados. En caso de no prestarse la citada autorización, la persona candidata deberá enviar el permiso de conducir habilitante por ambas caras y con la calidad adecuada a través del canal habilitado para ello.

En el caso de los permisos obtenidos fuera de España, independientemente de si se ha autorizado expresamente o no la verificación con la DGT, será necesario que la persona candidata envíe dicho permiso a través del canal correspondiente para su comprobación. Adicionalmente, para aquellos permisos que requieran homologación, se deberá aportar la documentación que justifique la misma.

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.

La acreditación documental del conocimiento de estas lenguas oficiales propias se efectuará mediante aportación del correspondiente certificado lingüístico expedido u homologado por los organismos públicos competentes en la materia con indicación expresa del nivel de competencia lingüística alcanzado de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia (MCER). En ningún caso se podrá acreditar mediante fotocopia del historial académico del solicitante. Es importante que el documento indique con exactitud la fecha de obtención del mérito o que la persona candidata lo acredite mediante la documentación correspondiente, ya que en caso contrario no será valorado.

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.

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 60 puntos para la fase de prueba y un máximo de 40 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 respuesta será válida. Los errores no puntuarán negativamente. La prueba se realizará exclusivamente en modalidad presencial y tendrá carácter eliminatorio, englobando 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 0,60 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 sólo serán valoradas, conforme a su número de orden, en el caso de que se anule alguna de las 100 preguntas principales.

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

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).

La fase de méritos tendrá como valor máximo 40 puntos.

Esta fase 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 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.

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 la persona candidata 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 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 11 y hasta 20: 5 puntos.
- Valoración de méritos mayor de 21: 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.

La acreditación documental del conocimiento de estas lenguas oficiales propias se efectuará mediante aportación del correspondiente certificado lingüístico expedido u homologado por los organismos públicos competentes en la materia con indicación expresa del nivel de competencia lingüística alcanzado de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia (MCER). En ningún caso se podrá acreditar mediante fotocopia del historial académico del solicitante. Es importante que el documento indique con exactitud la fecha de obtención del mérito o que la persona candidata lo acredite mediante la documentación correspondiente, ya que en caso contrario no será valorado.

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.

ANEXO II: ÓRGANO DE SELECCIÓN.

Conforme a lo previsto en la convocatoria, el Órgano de Selección encargado del proceso estará formado por los/las siguientes miembros:

Miembros Titulares

Presidente: José Carmelo Molina Marzo.
Vocal: Rosa M^a Martínez Muñoz.
Vocal: Lorena Jiménez León.
Vocal: Carlos Suárez Álvarez.
Vocal: Diana Manrique Esteban.
Vocal (CC.OO.): María del Mar Curto Polo
Vocal (U.G.T.): Mar Sánchez Caballero.
Vocal (C.S.I./C.S.I.F): Óscar Parro Gutiérrez.
Vocal (S. LIBRE): David Barcenilla Asensio.
Secretaria: Lorena Descalzo Díaz.

Miembros Suplentes

Presidente: Javier Gómez Gil.
Vocal: María Teresa Fernández Lastra.
Vocal: Alejandro Llinas Pérez.
Vocal: Luis Alberto Fuentes Marcos.
Vocal: Fausto Norberto Bravo Reyes.
Vocal (CC.OO.): Francisco Martínez Martínez
Vocal (U.G.T.): Federico Bernabé Cerqueira.
Vocal (C.S.I./C.S.I.F): Gema Martín Hernández.
Vocal (S. LIBRE): María Herrero Burcio
Secretaria: María Nélica Puchades Vecillas.

ANEXO III: PROGRAMA PRUEBAS

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

TEMA 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.

TEMA 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

TEMA 3. Productos y servicios: Comunicación. Paquetería de Correos y de Correos Express. Servicios e-commerce y Citypaq.

TEMA 4. Productos y servicios: En Oficinas. Servicios Financieros. Soluciones Digitales. Filatelia

TEMA 5. Nuevas líneas de negocio: Correos Logística. Correos Frío. Otros negocios.

TEMA 6. Herramientas. Funciones y utilidad.

TEMA 7. Procesos operativos I: Admisión

TEMA 8. Procesos operativos II: Tratamiento y Transporte

TEMA 9. Procesos operativos III: Distribución y Entrega

TEMA 10. El cliente: Atención al cliente y calidad. Protocolos de Ventas

TEMA 11. Internacionalización y Aduanas.

TEMA 12. Normas de cumplimiento: Protección de datos. Prevención de Blanqueo de Capitales. Compromiso ético y transparencia. Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Este documento de referencia se publicará en la Web de Correos, a lo largo del mes de noviembre de 2022, de forma gratuita y estarán a disposición de las personas interesadas en el proceso.

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 títulos o certificados que se establecen a continuación:

1-Para puestos de Reparto y Agente Clasificación:

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

2-Para puestos de Atención al Cliente:

- 1- Estar en posesión del título de Licenciado en Filología Inglesa y/o Traducción de lengua inglesa.
- 2- Disponer cualquiera de los certificados en lengua inglesa del nivel B1 o superior según la tabla de este anexo.

TABLAS IDIOMA INGLÉS

MCER Consejo de Europa	Escuela Oficial de Idiomas RD 1629/2006	Escuela Oficial de Idiomas RD 1041/2001 7	Certificados homologados por ACLES (Asociación de Centros de Lenguas en la Enseñanza Superior)	Cambridge Assessment English ¹ ESOL Examinations						Educational Testing Service (ETS)		APTIS (British Council)
				General ¹	Linguaskill	BEC (Business English Certificates)	ICFE / ILEC (International Certificate in Financial / Legal English)	IELTS (International English Language Testing System) Academic & General	BULATS (Business Language Testing System) Four skills	TOEFL – iBT (Test of English as a Foreign Language - Internet Based)	TOEIC (Test of English for International Communications) Four skills	
C2 Maestría	Certificado de Nivel C2	Certificado de Nivel Avanzado C2	CertAcles C2	Proficiency (CPE)				8,5 - 9	90 - 100			
C1 Dominio	Certificado de Nivel C1	Certificado de Nivel Avanzado C1	CertAcles C1	Advanced (CAE)	C1	Higher (BEC 3)	PASS with merit C1	7 - 8	75 - 89	95-120	≥1345	C1
							PASS C1					
B2 Avanzado	Certificado de Nivel Avanzado	Certificado de Nivel Intermedio B2	CertAcles B2	First (FCE)	B2	Vantage (BEC 2)	PASS B2	5,5 - 6,5	60 - 74	72-94	≥ 1095	B2
B1 Umbral	Certificado de Nivel Intermedio	Certificado de Nivel Intermedio B1	CertAcles B1	Preliminary (PET)	B1	Preliminary (BEC 1)		4 - 5	40 - 59	42-71	≥ 790	B1
A2 Plataforma	Certificado de Nivel Básico	Certificado de Nivel Básico A2		Key (KET)	A2			3,5	20 - 39		≥ 385	A2
A1 Acceso					A1				10 - 19		≥ 200	A1

¹ En los certificados de Cambridge English se reconoce únicamente el nivel para el que el estudiante se presentó en el examen.

MCER Consejo de Europa	Capman Testing Solutions 360 LPT (Language Proficiency Test) Four Skills	Oxford Test of English B	Certificados homologados UNicert	Certificat de Compétences en Langues de l'Enseignement Sup'erieur (CLES)	The European Language Certificates (TELC)	University of Michigan (Cambridge Michigan Language Assessments)	Trinity College, London (ISE)	London School of Commerce	London Test of English (LTE)	PTE (Pearson Test of English)		
										General	Academic	Edexcel certificate in ESOL International
C2 Maestría						Certificate of Proficiency in English (ECPE)	ISE IV		Nivel 5	Nivel 5	≥ 85	Level 3
C1 Dominio	C1		Nivel 3 / 4	CLES 3	TELC C1		ISE III		Nivel 4	Nivel 4	≥ 76	Level 2
B2 Avanzado	B2	B2	Nivel 2	CLES 2	TELC B2	Certificate of Competency in English (ECCE)	ISE II		Nivel 3	Nivel 3	≥ 59	Level 1
B1 Umbral	B1	B1	Nivel 1	CLES 1	TELC B1		ISE I	English for Tourism / JETSET ESOL B1/ ELSA B1	Nivel 2	Nivel 2	≥ 43	Entry 3
A2 Plataforma	A2		Basis		TELC A2		ISE 0		Nivel 1	Nivel 1	≥ 30	Entry 2
A1 Acceso	A1				TELC A1				Nivel A1	Nivel A1		Entry 1

MCER Consejo de Europa	Learning Resource Network		Anglia ESOL Examinations		LanguageCert International ESOL Listening, Reading, Writing, Speaking
	Certificate in ESOL International Four skills	General	General	Business	
C2 Maestría	LRN Level 3	IELCA CEF C2	Masters		Mastery C2
C1 Dominio	LRN Level 2	IELCA CEF C1	AcCEPT / Proficiency	Proficiency	Expert C1
B2 Avanzado	LRN Level 1	IELCA CEF B2	Advanced	Advanced	Communicator B2
B1 Umbral	LRN Entry Level (Entry 3)	IELCA CEF B1	Intermediate	Intermediate	Achiever B1
A2 Plataforma			Pre-Intermediate / Elementary	Practical	Access A2
A1 Acceso			Preliminary		Preliminary A1

Se reconocen los certificados de "Cambridge IGCSE First Language English" y "Cambridge IGCSE English as a Second Language". Dado que estos certificados no incluyen una referencia a un nivel concreto global, para que este reconocimiento sea efectivo deberán ir acompañados del correspondiente "Certifying Statement" de Cambridge International Examinations en el que se refleje la competencia lingüística del portador del certificado en las cuatro destrezas: "Reading", "Writing", "Listening" y "Speaking", expresada en términos del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. Si el portador del certificado no presentara el correspondiente "Certifying Statement" de Cambridge International Examinations, la nota que se considerará será la del nivel común a las cuatro destrezas mencionadas.

Asimismo, se podrá eximir de acreditar el dominio equivalente al nivel B2 de una lengua extranjera a los hablantes nativos de esa lengua que estén en posesión de un certificado de estudios de Bachillerato o titulación afín en su país, así como a aquellos estudiantes españoles que dispongan de un diploma o estudio equivalente al título de Bachiller realizado en lengua extranjera conforme a sistemas educativos de estados europeos (Bachillerato Internacional).

Para aquellos certificados que reflejan el nivel concreto de cada destreza (expresión oral y escrita, así como comprensión auditiva y de lectura), se recomienda que se reconozca como nivel del certificado el mínimo obtenido en cualquiera de las destrezas, con independencia del nivel global que figure en el documento.

ANEXO V: LENGUAS OFICIALES COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Se otorgarán los puntos establecidos en los Anexos I.1 y I.2 por conocimientos de la lengua oficial de la Comunidad Autónoma del puesto solicitado en razón al nivel y certificados que se establecen a continuación:

PUESTOS DE REPARTO Y AGENTE/CLASIFICACIÓN					
PROVINCIA PUESTO SOLICITADO	COMUNIDAD AUTÓNOMA	LENGUA	NIVEL	PUNTOS	ACREDITACIÓN
A CORUÑA LUGO PONTEVEDRA OURENSE	GALICIA	GALLEGO	A2 (CELGA 1) o superior así como títulos equivalentes u homologados	1 punto	Organismos públicos competentes en la materia
ÁLAVA GUIPUZCOA VIZCAYA	PAÍS VASCO	EUSKERA	A2 o superior así como títulos equivalentes u homologados	1 punto	Organismos públicos competentes en la materia
NAVARRA	NAVARRA	EUSKERA	A2 o superior así como títulos equivalentes u homologados	1 punto	Organismos públicos competentes en la materia
BARCELONA GIRONA LLEIDA TARRAGONA	CATALUÑA	CATALÁN	A2 o superior así como títulos equivalentes u homologados	1 punto	Organismos públicos competentes en la materia
ILLES BALEARS	ISLAS BALEARES	CATALÁN	A2 o superior así como títulos equivalentes u homologados	1 punto	Organismos públicos competentes en la materia
ALICANTE CASTELLÓN VALENCIA	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIANO	A2 o superior así como títulos equivalentes u homologados	1 punto	Organismos públicos competentes en la materia

PUESTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE					
PROVINCIA PUESTO SOLICITADO	COMUNIDAD AUTÓNOMA	LENGUA	NIVEL	PUNTOS	ACREDITACIÓN
A CORUÑA LUGO PONTEVEDRA OURENSE	GALICIA	GALLEGO	B1 (CELGA2) o superior, así como títulos equivalentes u homologados	2 puntos	Organismos públicos competentes en la materia
ALAVA GUIPÚZCOA VIZCAYA	PAÍS VASCO	EUSKERA	B1 o superior, así como títulos equivalentes u homologados	2 puntos	Organismos públicos competentes en la materia
NAVARRA	NAVARRA	EUSKERA	B1 o superior, así como títulos equivalentes u homologados	2 puntos	Organismos públicos competentes en la materia
BARCELONA GIRONA LLEIDA TARRAGONA	CATALUÑA	CATALÁN	B1 o superior, así como títulos equivalentes u homologados	2 puntos	Organismos públicos competentes en la materia
ILLES BALEARS	ISLAS BALEARES	CATALÁN	B1 o superior, así como títulos equivalentes u homologados	2 puntos	Organismos públicos competentes en la materia
ALICANTE CASTELLÓN VALENCIA	COMUNIDAD VALENCIANA	VALENCIANO	B1 o superior, así como títulos equivalentes u homologados	2 puntos	Organismos públicos competentes en la materia