

ANEXO III- 1 (Cuerpo Superior Postal y de Telecomunicación)
Programa

Estructura social y económica del sector postal. Análisis del sector: Situación de la Sociedad Estatal.

Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo para el Desarrollo del Mercado Interior de los Servicios Postales de la Comunidad y mejora de la Calidad del Servicio. Análisis de su aplicación en los servicios postales y de telecomunicación.

La Ley del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal. Desarrollo normativo y ámbito de aplicación. Su repercusión en la prestación de los servicios en la Sociedad. La ley orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

El Grupo Correos. La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos: El Estatuto de la Entidad: Marco jurídico. Principales indicadores y dimensiones.

Plan de Empresa del Grupo Correos. Objetivos y líneas estratégicas de Correos y Telégrafos.

ANEXO III – 2 (Cuerpo de Gestión Postal y de Telecomunicación)
Programa

Estructura social y económica del sector postal. Análisis del sector: Situación de la Sociedad Estatal.

Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo para el Desarrollo del Mercado Interior de los Servicios Postales de la Comunidad y mejora de la Calidad del Servicio. Análisis de su aplicación en los servicios postales y de telecomunicación.

La Ley del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal. Desarrollo normativo y ámbito de aplicación. Su repercusión en la prestación de los servicios en la Sociedad. La ley orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

El Grupo Correos. La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos: El Estatuto de la Entidad: Marco jurídico. Principales indicadores y dimensiones.

Plan de Empresa del Grupo Correos. Objetivos y líneas estratégicas de Correos y Telégrafos.

ANEXO III – 3 (Cuerpo Ejecutivo Postal y de Telecomunicación)
Programa

1.- Marco legal de la Sociedad Anónima Estatal Correos y Telégrafos, S.A. Directivas del Parlamento Europeo. La Ley del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal. La ley orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

2.- El Grupo Correos. La Sociedad Anónima Estatal Correos y Telégrafos, S.A.: Organizaciones central y periférica. Órganos Rectores y funciones. Objetivos y líneas estratégicas.

3.- Productos y servicios I. Los productos postales y telegráficos: Línea básica y sus productos. Línea económica y sus productos. Línea urgente y otros productos de valor añadido. Paquetería.

4.- Productos y servicios II. Servicios on line. Los servicios financieros (bancarios y envío de dinero). Filatelia. Servicios adicionales y complementarios (cobro de recibos, embalajes, telecomunicaciones, etc.)

5.- Admisión de las distintas modalidades y categorías de la correspondencia ordinaria, certificada y asegurada. Procesos de admisión.

6.- Tratamiento de la correspondencia. Normas generales. Sistemas de clasificación. Clasificación automática y clasificación manual. Los centros de tratamiento. Los centros de tratamiento automatizado.

7.- Sistemas de franqueo. Las distintas modalidades y procesos.

8.- Atención al público: Acogida e información al cliente. Los servicios de información. Información general y particular al cliente.

9.- Reclamaciones. Quejas. Peticiones. Iniciativas.

10.- Ofimática: Procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos, concepto y aplicaciones.

11.- Aplicaciones, sistemas y herramientas operativas y de gestión utilizadas en Correos: IRIS, SGIE, SIE y otras específicas.

12.- Estadística. Conceptos fundamentales. Medidas de tendencia central. Sistemas estadísticos utilizados en la medición del tráfico postal y telegráfico. Características principales.

13.- La Calidad en Correos. Calidad en plazo. La calidad de los procesos. Los modelos de mejora e innovación continua. El modelo europeo FQM. Los resultados de la calidad.

A N E X O III - 4 (Cuerpo de Auxiliares Postales y de Telecomunicación – Escala Clasificación y Reparto)
Programa

1º.- Legislación postal: Directivas Postales. Normativa básica postal española. La ley orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

2º.- La Sociedad Anónima Estatal Correos y Telégrafos, S.A., su organización, funciones y competencias.

3º.- Productos y procedimientos postales. Procesos de admisión, clasificación y reparto.