

# Temario Correos 2024

## 1. Correos: Marco Normativo y Naturaleza Jurídica

- Marco normativo postal y la naturaleza jurídica de Correos.
- Organismos reguladores nacionales e internacionales.
- Participación de Correos en organizaciones postales internacionales y su vinculación con ellas.
- Estructura y organización del Grupo Correos y su adaptación a los cambios.

## 2. Experiencia de Personas en Correos

- Diversidad, inclusión e igualdad en Correos.
- Iniciativas de prevención de riesgos y bienestar.
- Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Pilares de sostenibilidad en Correos.
- Fomento del emprendimiento e innovación.

## 3. Productos y Servicios: Comunicación

- Servicios de paquetería de Correos y Correos Express.
- Soluciones e-commerce y el sistema Citypaq.

## 4. Productos y Servicios: En Oficinas

- Servicios financieros ofrecidos en oficinas de Correos.
- Soluciones digitales disponibles.
- Filatelia y su relevancia.

## 5. Nuevas Líneas de Negocio

- Correos Logística y sus servicios.
- Correos Frío y otros negocios emergentes.

## 6. Herramientas

- Herramientas utilizadas por Correos, sus funciones y utilidades.

## 7. Procesos Operativos I: Admisión

- Procedimientos de admisión de envíos y otros procesos iniciales.

## 8. Procesos Operativos II: Tratamiento y Transporte

- Procesos relacionados con el tratamiento y transporte de envíos.

## 9. Procesos Operativos III: Distribución y Entrega

- Procedimientos de distribución y entrega final de los envíos.

## **10. El Cliente: Atención al Cliente y Calidad**

- Protocolos de atención al cliente y estándares de calidad.
- Procedimientos y técnicas de ventas.

## **11. Internacionalización y Aduanas**

- Proceso de internacionalización de Correos.
- Procedimientos y regulaciones aduaneras.

## **12. Normas de Cumplimiento**

- Protección de datos en Correos.
- Prevención de blanqueo de capitales.
- Compromiso ético y transparencia.
- Seguridad de la información y ciberseguridad.