



Correos imparte más de 2.220.500 horas de formación para impulsar el proceso de transformación de la compañía

- **Correos hace balance del plan de formación 2019 con más de 2.220.500 horas destinadas al desarrollo de los nuevos negocios, los nuevos productos y servicios, así como la mejora de las capacidades de sus profesionales**

Madrid, 20 de febrero de 2020.- Correos ha impartido en el año 2019 un total de **2.220.593 horas** de formación a través de **471 acciones**, en las que han participado **362.782 alumnos**, lo que supone un incremento de participación del **17,60%** con respecto a 2018. La valoración de la formación por parte de los alumnos también ha mejorado respecto al año anterior alcanzando una puntuación de **8,60 sobre 10**.

Formación orientada a impulsar la transformación de la Compañía

Las acciones formativas desarrolladas durante el año 2019 se han centrado en apoyar el proceso de transformación de la compañía para el desarrollo de los nuevos negocios, los nuevos productos y servicios, así como la mejora de capacidades de los profesionales.

La **Escuela de Productos** es un espacio de referencia donde se pone a disposición de los empleados todas las soluciones de formación sobre los productos que Correos lanza al mercado como Correos Market, O2, Pepephone, Endesa, pegatinas de la DGT, comercialización de billetes de Renfe, etc. Como novedad, en 2019 se ha realizado una prueba de verificación de conocimientos en Productos entre los participantes. Actualmente, cuenta con **23.578 alumnos**.

Por su parte, la formación en la **Red de Oficinas** se ha centrado principalmente en los nuevos productos que se comercializan en las Oficinas y se ha reforzado la formación de atención al cliente para mejorar la experiencia de compra. Además, continúa la implantación del **“Programa de acompañamiento a Directores de Oficina”**, basado en desarrollar sus habilidades para la gestión de las unidades.

Los esfuerzos formativos en la **Red de Distribución** se han dirigido a mejorar los índices de calidad de entregas reforzando el aprendizaje de herramientas corporativas, como el uso de la nueva PDA y la formación en los procesos de entrega de notificaciones y paquetería. Además, se ha puesto en marcha la formación en habilidades para la gestión de las unidades a través del **“Programa de acompañamiento a Jefes de Unidad”**. En 2019 se ha formado a un total de **34.693 personas**.



En cuanto a la **Red Logística**, destacan los cursos sobre **Productos y Servicios de Correos, y Conducción y Mantenimiento de Carretillas**, donde se han formado **1.913 personas**. Asimismo, en su apuesta por el uso de nuevas metodologías formativas, se ha diseñado una formación con simuladores y realidad virtual 3D dirigida a 350 personas de Reparto y Agentes de clasificación con el fin de mejorar la eficiencia, la reducción del consumo energético y la seguridad de los trabajadores.

La **Escuela Comercial** ha centrado su formación en nuevos productos y en la implantación del **Nuevo Modelo de Atención al Cliente**. En este sentido, se ha formado a **1.731 personas** y se han impartido **16.302 horas** de formación, contribuyendo a la mejora de la facturación y la captación de nuevos clientes.

Durante el año pasado, se formaron **26.816 personas** en el **ámbito de la prevención de riesgos y salud laboral**. En este sentido, destaca la formación **Gestión eficaz de EPI's**, dirigida a responsables, por contribuir de forma directa a la consecución de uno de los objetivos estratégicos de la compañía que persigue establecer una prevención efectiva que asegure la seguridad y salud de sus empleados.

Formación orientada al Desarrollo de Personas

Alineados con los distintos procesos internos de promoción, movilidad e ingreso en la Compañía, y dentro de la línea estratégica de capacitación de la plantilla, se han ofertado diferentes programas formativos ligados a procesos masivos de empleo para personal temporal, para el personal fijo y para responsables de equipo.

Para facilitar al colectivo operativo temporal la incorporación a su puesto de trabajo, se pone a su disposición, previamente a su incorporación al puesto de trabajo, las herramientas, procesos y aplicaciones que permiten el conocimiento de las funciones de dichos puestos a través del entorno online "Colearning", al que han accedido **2.322 nuevas personas**. Una vez incorporados al puesto de trabajo, el **Programa ÁBACO** incluye un curso online sobre Correos, una App Gamificada y una jornada en centros operativos.

Dentro del programa de la **Escuela de Liderazgo**, el programa "**4 Pasos para Liderar**" tiene el objetivo de reforzar las habilidades de comunicación del responsable en Correos. De este modo, los nuevos mandos recibieron esta formación ajustada a las necesidades actuales y futuras de la organización.

Correos apuesta por la **transformación digital** y para ello capacita a sus empleados en competencias digitales a través del programa "**Soy Digital**", que cuenta ya con cerca 14.000 participantes. Durante la Campaña "**Fórmate en Verano**", Correos ofreció a los alumnos formación en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para el sector de la logística y el transporte, favoreciendo la adquisición y mejora de competencias profesionales relacionadas con los cambios tecnológicos y la transformación digital.





Correos también apuesta por actualizar los conocimientos de sus profesionales en nuevos contenidos como “**El compromiso medioambiental en Correos**”, “**Experiencia de cliente en Correos**” y la “**Conducción Segura y Eficiente**”, finalizando esta formación **44.358 personas**.

Por último, hay destacar que Correos ha firmado el **primer convenio con el Ministerio de Educación y Formación Profesional**, a través del Instituto Nacional de Cualificaciones Profesionales (INCUAL), para la definición y actualización de las cualificaciones profesionales del sector productivo logístico. A través de este acuerdo, los trabajadores de la compañía postal, dispondrán de un certificado de profesionalidad en las áreas propias del sector: logística, comunicaciones físicas, digitales y de paquetería, así como atención al cliente en oficinas.

El Plan de Formación persigue la capacitación integral de todos los empleados de CORREOS, dentro de un modelo en el que el 70% del aprendizaje se realiza en el puesto de trabajo, el 20% en entornos colaborativos y el 10% hace referencia a formación formal. Este Plan pone al alcance de las personas la posibilidad de ir más allá de una mera práctica formativa, pudiendo consumir otros recursos que van desde el autoaprendizaje hasta el aprendizaje colaborativo, para sentar las bases de una experiencia de aprendizaje única.

Para más información:

Alicia García Cabestrero. Tf.: 91 5963698 alicia.garcia.cabestrero@correos.com

Correos/Grupo SEPI

Acerca de Correos: CORREOS nace hace más de tres siglos con una clara vocación de servicio público. Tras una continua adaptación al mercado, es la empresa de referencia en el sector postal español y uno de los principales operadores de paquetería. Tras la creación de Correos Express Portugal, se ha convertido en el líder del sector de la paquetería del comercio online en la Península Ibérica. Perteneciente al Grupo SEPI, forma parte de un holding empresarial que abarca un total de 15 empresas públicas de forma directa y mayoritaria. Actualmente, la entidad está sumergida en una estrategia de internacionalización, sostenibilidad y transformación digital. Sus más de 51.000 profesionales prestan servicio cada día a través de sus cerca de 8.700 puntos de acceso con más de 1.700 unidades de reparto, distribuyendo cerca de 11 millones de envíos diariamente a todos los hogares, empresas e instituciones. Ahora, también, a través de sus filiales Correos Express, Nexea o Telecom.

Síguenos en:

