

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Plataforma E-Learning de la Empresa Pública Correos SAE

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Uno de los mayores retos a los que se ha tenido que enfrentar la Empresa Pública Correos SAE ha sido el salto que tuvo que dar la institución al pasar de un modelo productivo basado en tareas manuales a otro basado en tareas altamente tecnificadas. Sin el apoyo de la formación esto no hubiese sido posible. El reto se complicaba aún más, si consideramos que había que dar respuesta a toda la red de oficinas de Correos con sus efectivos y a las barreras espacio-tiempo con las que trabaja.

SOLUCIÓN GLOBAL:

La Unidad de Formación implantó en su día una plataforma E-learning que ha ido evolucionando aceleradamente por la aplicación de una política de innovación cuyo motor ha sido la inteligencia colectiva y la participación de los empleados, articulada por herramientas Web 2.0.

TERRITORIO:

España

PÚBLICO DESTINATARIO:

Trabajadores de la Empresa Pública Correos SAE.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Unidad de Formación de la Dirección de Recursos Humanos de la Empresa Pública Correos SAE.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

Para poder dar respuesta al reto que se le planteaba a la empresa, la Unidad de Formación, apostó por un sistema e-learning que ha cumplido los siguientes objetivos:

- En el año 2002 se realizaron las primeras experiencias con un portal en régimen de ASP;
- Entre los años 2003 y 2004, se desarrolló más este sistema debido al éxito y la aceptación del modelo implantado. Se convocaron y crearon las primeras plazas de teleformadores y se realizaron las primeras convocatorias abiertas para cursos de ofimática;
- Entre los años 2005 a 2007 la plataforma e-learning ya era una realidad y se ofrecieron convocatorias abiertas. Se generalizó el e-learning en el puesto de trabajo. Se diseñó e implantó una plataforma más avanzada, con mayores funcionalidades. Se abrieron una biblioteca virtual de contenidos y un campus virtual;
- Actualmente se ha implantado una nueva versión de la plataforma e-learning que asume los requerimientos

que les han solicitado sus usuarios. Estos venían reclamando entornos colaborativos, aprendizaje social e informal y comunidades de prácticas.

Si los atributos que hasta ahora han caracterizado a la plataforma on-line son la innovación, la proactividad, la mejora continua, la motivación, la comunicación y la anticipación, ahora gracias a las herramientas colaborativas con las que han ido trabajando y el desarrollo de la inteligencia colectiva a través de herramientas 2.0, la plataforma pretende: facilitar, formar, desarrollar y colaborar. Se han visto obligados a modificar su plataforma e-learning para convertirla en el “Campus virtual de Correos” cuyos principios se pueden resumir en:

- El acceso a la colaboración mediante un nuevo modelo de formación 2.0, con herramientas colaborativas que permitan participar, valorar y disponer de acceso a determinados recursos;
- La evolución de los servicios, de lo genérico a lo específico incorporando informaciones actuales e interesantes, para un perfil heterogéneo.

Con estos cambios pretenden obtener los siguientes objetivos:

1º.- Compaginar formación y trabajo.

2º.- Lograr que cualquier miembro de la organización pueda acceder a las disciplinas que le permitan desarrollar, potenciar y reciclar sus competencias y habilidades profesionales.

Así pues, no sólo han cambiado el aspecto de la plataforma sino que han mejorado los contenidos. Se han diseñado e implantado cursos de habilidades y conocimientos según los perfiles del alumnado. Se han elaborado cursos de autoconsumo en formato de MOOC's. Se han implantado herramientas colaborativas que permiten interacciones alumno-contenidos y alumno-alumno. Los cursos están adaptados al nivel del alumnado, en función de sus conocimientos y se han abierto canales de acceso: ordenador, PDA, Smart Phone, etc.

OBSTÁCULOS SUPERADOS:

Para resolver el problema del acceso a la red en poblaciones del mundo rural, se adoptaron acuerdos con telecentros para que los trabajadores de estos ámbitos tuvieran acceso a la formación.

IMPACTO:

El éxito de su plataforma es de fácil cuantificación. Durante el año 2012 se ha formado a más de 80.000 empleados; se han invertido más de 1.000.000 de horas en formación; el 83% de los alumnos ha finalizado y superado con éxito las acciones formativas en las que estaban inscritos; el índice de satisfacción de este modelo de formación es de 7,71 sobre 10 y el número de alumnos se incrementa todos los años. Estos logros se han alcanzado gracias a cuatro factores:

1. Las áreas funcionales de la empresa empezaron a demandar más formación online.

2. El e-learning ha estado presente siempre en alguna de las fases de todos los proyectos e implantaciones de gran alcance.
3. Cuentan con importantes acuerdos de colaboración, como socios, para acometer mejor los futuros cambios e innovaciones.
4. Pero, el factor más importante ha sido la apertura de canales de comunicación con sus empleados y en haber sabido aceptar sus propuestas de mejora.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

2002- Actualidad

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Espacio web de Correos SAE sobre Recursos Humanos y Desarrollo de Personas:

http://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-1363185924334/sidioma=es_ES

Germán Domínguez (2013): *“La plataforma e-learning en Correos, una experiencia de éxito”*. Comunicación presentada en el Encuentro sobre Metodologías Innovadoras para la Formación en las AA.PP., Sevilla.