



## 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

# Contenido

## **2.1. Ejes de actuación de la gestión de las personas**

- 2.1.1. Experiencia de personas en Correos
- 2.1.2. Formación y capacitación

## **2.2. Conceptos de diversidad, inclusión y equidad en Correos**

- 2.2.1. Conceptos de diversidad, inclusión y equidad en Correos
- 2.2.2. La diversidad

## **2.3. Prevención de riesgos y bienestar**

- 2.3.1. Normativa española en Prevención de Riesgos Laborales (PRL)
- 2.3.2. Política de PRL en Correos
- 2.3.3. Estructura PRL en Correos
- 2.3.4. Obligaciones de la empresa y los trabajadores en materia de PRL
- 2.3.5. Derechos de los trabajadores en materia de la PRL
- 2.3.6. Procedimientos y protocolos preventivos aplicables al grupo profesional IV: Operativos
- 2.3.7. Bienestar físico y emocional

## **2.4. Responsabilidad Social Corporativa**

- 2.4.1. Contribución social de Correos
- 2.4.2. El modelo de alineación con los ODS

## **2.5. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

- 2.5.1. ODS y emergencia climática

## **2.6. Principales ejes de la contribución de Correos a los ODS**

- 2.6.1. En Correos tenemos un plan. Modelo de alineación con los ODS
- 2.6.2. Negocio e innovación social
- 2.6.3. Compromiso con la comunidad
- 2.6.4. Gestión sostenible

## **2.7. Emprendimiento e innovación**

- 2.7.1. Emprendimiento corporativo e innovación abierta en Correos
- 2.7.2. CorreosLabs, ¿qué es?
- 2.7.3. El papel de los empleados de Correos en los retos de emprendimiento

## 2.1. Ejes de actuación de la gestión de las personas

La **gestión integral de las personas** constituye uno de los elementos esenciales de la estrategia del Grupo Correos, uno de los grupos públicos con mayores dimensiones y capital humano. Su principal impacto laboral está relacionado con **la calidad y estabilidad del empleo, la formación y desarrollo profesional, la atracción y retención del talento, la diversidad e inclusión**, así como **la salud y seguridad laboral**.



### 2.1.1. Experiencia de personas en Correos

#### ¿Qué es la experiencia empleado?

La experiencia empleado se construye a través de las distintas interacciones que tienen lugar entre los trabajadores y una organización. En Correos, se trabaja para que esta experiencia sea satisfactoria para nuestros empleados desde el comienzo de su carrera profesional con nosotros hasta finalizar el desarrollo de la misma. A través del **Programa de Experiencia Empleado** se genera un canal de escucha con las personas que forman Correos, recogiendo información sobre su experiencia y necesidades en el conjunto de los momentos clave de su recorrido en la compañía. Esta información se analiza para poner en marcha distintas acciones que puedan implicar mejoras en los canales de comunicación, en los procedimientos u otras acciones que impactan directa o indirectamente en la experiencia de las personas que constituyen la organización.

## Programas asociados al ciclo de vida del empleado en Correos

El ciclo de vida del empleado hace referencia a las diferentes fases por las que pasa un empleado desde el momento en el que decide buscar información de la compañía hasta su salida. El programa de Experiencia Empleado tiene en cuenta todas las fases por las que puede pasar un empleado a lo largo de su carrera profesional.



### 1. Atracción y captación

La Experiencia de Empleado comienza en el momento en el que un potencial empleado decide buscar información de la compañía para incorporarse a la misma. En esta etapa, Correos dispone en su web de un apartado específico llamado «Personas y Talento», en el que se encuentra un espacio denominado Comunidad del Talento que ofrece información sobre diferentes programas e iniciativas, da acceso a generar un perfil, permite revisar procesos de selección activos y crear alertas de empleo.

### 2. Selección

Como parte del proyecto de medición global del ciclo de vida del empleado en Correos, se evalúa la experiencia de las personas candidatas en procesos de selección mediante cuestionarios para mejorar las comunicaciones con los participantes y adecuar los procedimientos. En los procesos de selección publicados en la «Comunidad de Talento» se incorporan encuestas que permiten gestionar la experiencia de los candidatos.

### 3. Acogida

Existen programas de acogida y seguimiento, diseñados para acompañar a la persona que se incorpora o cambia de puesto dentro de la compañía. Correos cuenta con un Programa



de Acogida y Seguimiento que facilita herramientas para gestionar el proceso de incorporación de forma efectiva y permite realizar un seguimiento durante los primeros meses de adaptación.

A través de los hitos de seguimiento definidos para los primeros seis meses de estas incorporaciones, se evalúa el grado de satisfacción en el proceso, la adaptación al equipo de trabajo y la adecuada dotación de medios, así como posibles obstáculos durante el periodo de prueba.

#### **4. Desarrollo profesional**

Para el desarrollo de la carrera dentro de Correos, se ofrecen diversos programas destinados a dotar de herramientas a los empleados que deseen impulsar su desarrollo profesional. Entre ellos, encontramos:

- Programa de Sustituciones, que permite adquirir formación y experiencia en posiciones de Dirección de Oficinas y Jefaturas de Unidad.
- Además, existe una amplia oferta formativa orientada al desarrollo de competencias y conocimientos, se articulan programas de gestión del talento como el **Programa clic** o **Correos en femenino**.

#### **5. Salida**

Adicionalmente, se efectúan entrevistas de salida a los profesionales que formaban parte del sistema de evaluación del desempeño, para identificar los principales factores de riesgo de pérdida de talento.

### **Contextos, condiciones y herramientas para la medición**

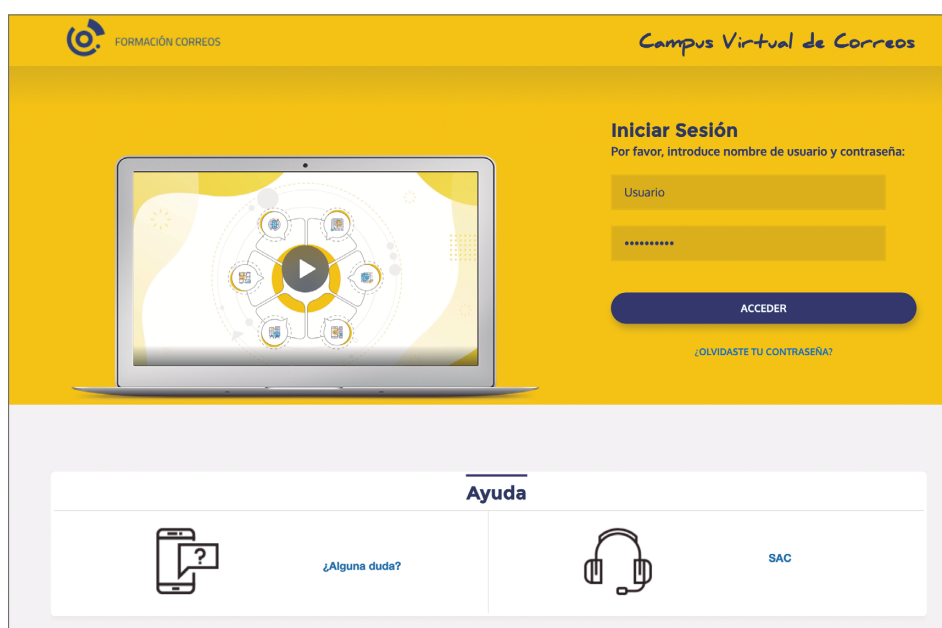
Para poder ofrecer la mejor experiencia a los empleados de Correos, incorporamos, de forma sistemática, en estos y otros programas, formas de obtener información sobre cómo viven los distintos momentos de su relación con la Compañía, cuáles son los aspectos importantes para su satisfacción. Se utilizan diferentes herramientas y metodologías, como pueden ser entrevistas, grupos de discusión o cuestionarios, de participación voluntaria. El análisis de la información resultante nos permite mejorar cada día, tomar decisiones y ofrecer soluciones con foco en lo que es realmente importante para nuestros empleados.

#### **2.1.2. Formación y capacitación**

La política formativa del Grupo Correos se orienta a dar respuesta a las necesidades estratégicas del negocio y de desarrollo profesional de sus empleados y empleadas, mediante itinerarios específicos e individualizados. La formación en Correos se focaliza en la capa-

citación de los profesionales de las distintas áreas para contribuir al fortalecimiento del servicio público, la diversificación y la expansión internacional.

Desde el momento de la incorporación a la compañía, los empleados y empleadas tienen acceso al **Campus Virtual de Correos** (<https://formacion.correos.es>), un espacio de referencia para la formación que pone a su disposición contenidos formativos para que los empleados puedan adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar con éxito su trabajo.



Dentro de este espacio se encuentran diferentes ámbitos didácticos especializados como:

- La «**Escuela de productos**», espacio de autoaprendizaje continuo que incluye contenidos formativos sobre oferta comercial, un entorno colaborativo de participación, así como videotutoriales para la red de oficinas, acerca de sus principales productos y técnicas de venta, con la posibilidad de certificar el aprendizaje al final del estudio, mediante el proyecto «Verifícate».
- La «**Escuela de ventas**», dirigida especialmente a ampliar y homogeneizar la capacitación de los gestores comerciales y profesionales de oficinas.
- La «**Escuela de formadores**», que permite la capacitación de profesionales de la compañía para liderar acciones formativas internas.
- El proyecto de «**Expertos de conocimiento**», basado en la colaboración de profesionales de la compañía con amplia experiencia en determinadas áreas, para la creación y actualización de contenidos didácticos.
- El **programa de acompañamiento en oficinas, centros y distribución**, para impulsar la transferencia de conocimientos y adopción de las mejores prácticas entre los responsables.

- **Espacio de formación continua**, donde los empleados y empleadas pueden encontrar diferentes contenidos que les ayuden a ejercer su trabajo diario con mayor diligencia y eficiencia.
- **Cursos de formación en abierto**. Periódicamente se publican convocatorias de cursos de formación de interés para los empleados.

Adicionalmente, el **personal de reparto recibe la formación** en los dispositivos PDA. A través de la aplicación «Formación» se encuentra la formación en productos, procesos operativos, normativa, herramientas, etc.

Los **empleados dedicados al reparto rural**, además de su formación de itinerario, reciben formación en el dispositivo informático PDA para la admisión y venta a domicilio de la amplia oferta de productos y servicios de las oficinas, facilitando así el acceso de la ciudadanía a los servicios de Correos en esos entornos. Esta metodología formativa también permite la capacitación de los profesionales que colaboran en los procesos electorales para la admisión del voto por correo a domicilio.

Con el fin de seguir ofreciendo la mejor experiencia formativa, en el Campus Virtual de Correos se publican encuestas de manera periódica en las que el personal de la compañía puede participar y dejar su opinión.

## 2.2. Conceptos de diversidad, inclusión y equidad en Correos

### 2.2.1. Conceptos de diversidad, inclusión y equidad en Correos

Correos es una empresa que ha ido evolucionando y adaptándose a las necesidades de sus clientes, proveedores, personal de Correos y sociedad en general. Su historia de más de 300 años lo demuestra. Seguir siendo líderes no es fácil, requiere estar a la altura de una sociedad cada vez más exigente globalizada, multicultural y diversa; de ahí que en Correos se aborde la **diversidad** como una herramienta de gestión fundamental para toda la organización, puesto que forma parte del ADN de la cultura organizativa del Grupo.

Correos es una empresa diversa por naturaleza, nuestros diferentes perfiles profesionales, procedencias, generaciones, creencias, etc., lo confirma.

Es por ello que la diversidad es una herramienta fundamental de gestión. Correos dispone de indicadores que permiten comprobar en qué medida se están alcanzado los objetivos que, como organización, se han propuesto en este ámbito de gestión.

Pero no es suficiente ser, solo, diversos, y por eso se ha avanzado más allá en la gestión de la diversidad, procurando tener una cultura inclusiva, es decir, asegurar a todas las personas un entorno laboral seguro que genere oportunidades, en el que las personas sientan

### Glosario

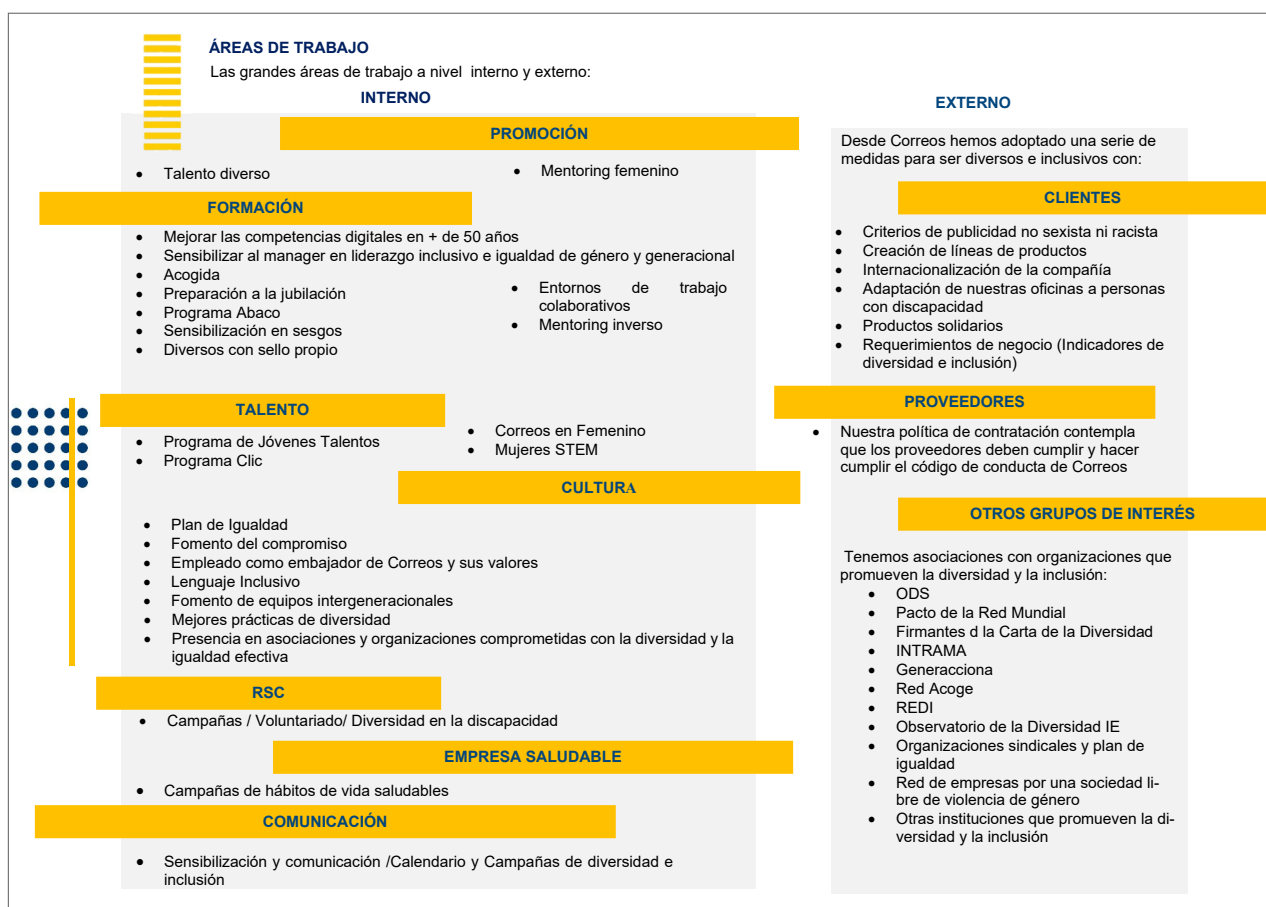
#### **Diversidad:**

Convivencia e interacción entre personas con diferencias de género, generación, discapacidad, cultura... que hacen a las personas únicas, y a Correos tan heterogéneo como la sociedad.

que pueden mostrarse en su singularidad (siendo ellas mismas) generando oportunidades para todos en igualdad de condiciones.

¿Qué líneas estratégicas determinan la gestión de Correos en este ámbito?

- **Atracción de talento:** todas las empresas compiten por atraer y retener a los mejores. Correos necesita una propuesta de valor diferenciada y adaptada a todos los perfiles.
- **Potenciación de políticas de igualdad e inclusión:** cumplimiento de directivas europeas y nacionales que exigen más visibilidad de la mujer en puestos de responsabilidad y eliminación de políticas discriminatorias.
- **Respuesta a las demandas de la sociedad:** respuesta a las demandas de los clientes y de una sociedad cada vez más plural, diversa y globalizada.
- **Respuesta a los retos de negocio:** la internacionalización y diversificación requieren diversos perfiles y estrategias para gestionar esta heterogeneidad.
- **Gestión adecuada de la diversidad intergeneracional:** la capacidad organizativa de gestionar y poner en valor como ventaja competitiva el aporte de las distintas generaciones que conviven en Correos.



Estas líneas estratégicas enumeradas responden a la consecución de una serie de objetivos:

- **Potenciar la igualdad y la inclusión:** cumplir las directivas nacionales y europeas, que exigen más visibilidad de la mujer en puestos de responsabilidad y la eliminación de políticas discriminatorias.
- **Atraer el talento:** conseguir una propuesta de valor diferenciada y adaptada a todos los perfiles, ofreciendo un entorno diverso e inclusivo.
- **Liderazgo inclusivo:** dotar al gestor de las herramientas necesarias para el éxito en su gestión de equipos cada vez más diversos.
- **Responder al negocio:** proporcionar al negocio los perfiles y las estrategias diversas que requieren la gestión en un entorno globalizado, heterogéneo y diverso.
- **Potenciar el compromiso y la involucración del personal de Correos** para llevar a cabo los cambios necesarios en el nuevo marco empresarial.

## ¿Cómo definimos la diversidad y la inclusión?

### Diversidad

Es la convivencia e interacción entre personas con diferencias de género, generación, discapacidad, cultura... que hacen a las personas únicas, y a Correos tan heterogéneo como la sociedad. La diversidad es transversal a todos los niveles y áreas, teniendo un gran impacto en el negocio. Debe promoverse desde la dirección para su proyección en la cultura corporativa, siendo las empresas motor de cambio social y promotoras de un mundo más igualitario y justo.

### Inclusión

Es el establecimiento de un entorno laboral generador de oportunidades a todas y cada una de las personas que trabajan en Correos, respetando su singularidad, y que sea reflejo de su trabajo, valorando a personas únicas y haciendo de ellas un pilar imprescindible dentro de la compañía sea cual sea su origen o condición.

## ¿Por qué es importante la diversidad?

En Correos, la diversidad es importante por tres cuestiones fundamentales:

- es empresa pública,
- es reflejo de la sociedad cada vez más heterogénea, global, diversa e inclusiva y
- existe un compromiso con el cambio: respeto y garantía de los principios de la diversidad e inclusión en el entorno laboral.

La principal preocupación de Correos es la generación de ambientes de trabajo inclusivos y respetuosos con las diferencias.

## ¿Qué son los sesgos?

Los **sesgos** son aquellas imágenes mentales preconcebidas dadas por la cultura, la experiencia o la observación que nos hacen discriminar o tener una opinión creada de una persona o suceso.

### Algunos tipos de sesgos

**Sesgo de afinidad:** evaluar de forma más positiva a personas con características similares a uno mismo.

**Sesgo de confirmación:** tendencia a la búsqueda de información o comportamientos que respalde las imágenes preconcebidas.

**Efecto de halo:** centrar la atención en un aspecto positivo concreto para la percepción general.

**Basarse en estereotipos:** creer que por su origen o condición cumple unas características y patrones de actuación concretos sin previa comprobación de ello.

## ¿Qué podemos hacer para evitarlos?

Algunos ejercicios que se podrían desarrollar son:

- **Observación** de posibles sesgos que cada uno pueda tener.
- **Reflexionar y tener consciencia** de que puede afectar a la objetividad.
- **Compartir las opiniones** con otras personas, porque es más fácil localizar los sesgos inconscientes en terceras personas que en uno mismo.
- **Respeto y aprendizaje** común.

### 2.2.2. La diversidad

#### ¿Por qué es tan importante la diversidad?

Para poder adaptarse a las exigencias y a las necesidades de clientes y proveedores, Correos necesita gestionar adecuadamente la diversidad en la organización. Es importante pensar en el bienestar del personal empleado: el objetivo es asegurar el bienestar de todos los empleados, conseguir una comunicación abierta y efectiva y que se compartan ideas de forma libre.

Todo esto hará de la diversidad una ventaja competitiva reportando muchos beneficios a la organización.

Hay que generar una cultura inclusiva. No se trata únicamente de eliminar la discriminación o añadir perfiles diferentes a la plantilla. Es necesario la creación de una cultura inclusiva lo suficientemente fuerte como para soportar cualquier tipo de diferencia y encontrar la forma de adaptarse a ella con la mayor naturalidad posible, es decir, tener una mente abierta al mundo globalizado y heterogéneo al que nos enfrentamos.

### Beneficios de la diversidad

- **Mejora la creatividad:** mejores soluciones a los problemas teniendo en cuenta diferentes puntos de vista.
- **Aumentan los ingresos:** rendimientos financieros superiores al promedio de su sector gracias al aprovechamiento del trabajo conjunto y diverso.
- **Aumento de la productividad:** retención del talento y productividad gracias a la mejora del clima laboral generando espacios de confianza donde cada uno pueda sentirse escuchado y valorado. Además, se consigue un aumento de la eficiencia laboral.
- **Mejora el factor innovación:** mejora en la toma de decisiones y resolución de problemas. Soluciones completamente únicas al brotar de un conjunto de ideas y no de una sola.
- **Mayor aportación a la sociedad:** mejora de la imagen de la empresa o reputación de cara a todos sus públicos como son los clientes, los proveedores, la sociedad o sus propios empleados. Es un factor que consigue que la empresa sea más atractiva.



## La diversidad en Correos

Correos es una empresa diversa por naturaleza porque tenemos diferencias en:



Intereses y motivaciones



Generaciones



Puestos tipos y funciones



Género

cultura  
文化  
ثقافة  
культура  
πολιτισμό

Culturas y nacionalidades



Capacidades



Régimen Laboral



Momentos vitales

### Transversal

Porque impacta en todas las áreas de la compañía.



Personas



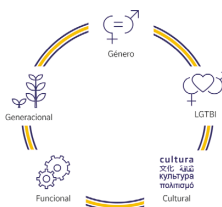
Negocio



Responsabilidad Social Corporativa

### Global

Porque trabaja con las diferentes dimensiones de la diversidad.



### Social y comprometida

Con las iniciativas a nivel interno y externo que apoyan la diversidad y la inclusión.

### Agenda de la diversidad en Correos

La agenda de la diversidad es el documento que engloba todas las iniciativas relacionadas con la diversidad y la inclusión en Correos.

Se caracteriza por ser:

- Transversal.
- Global.
- Social y comprometida.

### Ejes de trabajo y dimensiones de la diversidad

A través del Plan de Diversidad e Inclusión se gestionan cinco dimensiones de la diversidad y se articulan todas las iniciativas que se desarrollan en torno a siete ejes de actuación, todo ello de forma global y transversal como marca nuestra agenda de la diversidad.

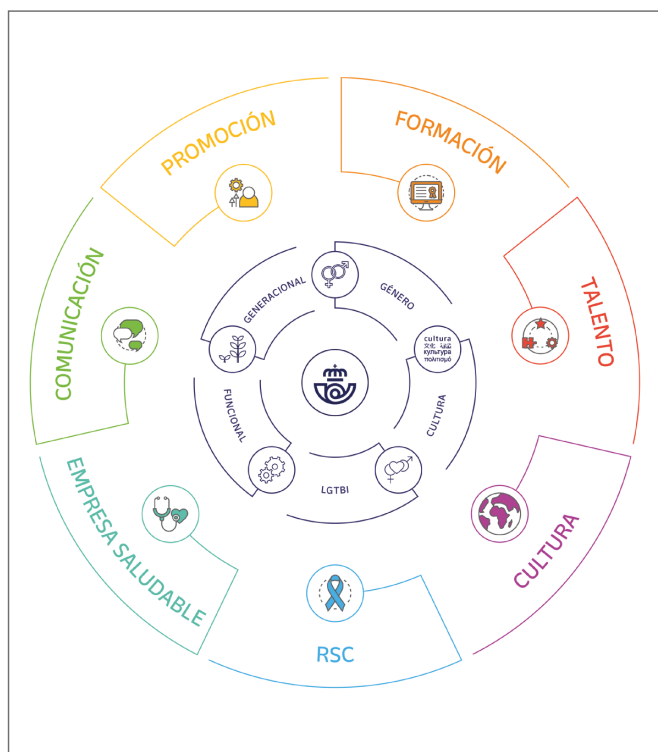
Los ejes de trabajo quedan representados en:

- **Promoción.** Las actuaciones de Correos están orientadas a disponer de mecanismos encaminados a paliar posibles desigualdades en los procesos de promoción profesional.
- **Formación.** Se han creado itinerarios formativos y contenidos relacionados con la diversidad e inclusión desde que el empleado entra en la organización hasta que se desvincula de ella. Cursos como acogida en diversidad, diversos con sello propio, liderazgo inclusivo o sesgos inconscientes son algunos de los incluidos en la oferta formativa.
- **Talento.** Correos apuesta por el talento sin etiquetas, y para impulsarlo en Correos se han creado varios programas como: jóvenes talentos, talento senior o Correos en femenino (un programa de desarrollo para dotar a las empleadas de herramientas de cara a alcanzar puestos de mayor responsabilidad en aquellas posiciones que están infrarrepresentadas).



- **Cultura.** Nuestro objetivo es crear una cultura inclusiva, tanto de arriba abajo como de abajo arriba. Para ello, iniciativas como potenciar nuestras alianzas con asociaciones, o la creación del Premio Atenea de buenas prácticas con su categoría diversidad donde los empleados han propuesto iniciativas como la guía del lenguaje inclusivo, detección del talento intergeneracional o protocolos para la inclusión del personal con discapacidad son algunos ejemplos que hemos llevado a cabo en este ámbito de actuación.
- **Sostenibilidad (RSC).** Firmar los ODS, y trabajar con las diversidades generacional y de género para abordar el reto demográfico, así como la puesta en marcha de Correos Market son algunas iniciativas que se han llevado a cabo en este eje.
- **Empresa Saludable.** En Empresa Saludable se contemplan las diferentes diversidades a través de iniciativas como: campañas específicas por sexo (mujer y salud y hombre y salud), campañas por edad (+ de 50): disminución del riesgo cardiovascular o el programa de detección precoz del cáncer de colon. Además disponemos de nuestro programa de readaptaciones para personas con discapacidad o cierto grado de discapacidad.
- **Comunicación y sensibilización.** Se ha creado un calendario de diversidad con hitos clave: febrero: mujer STEM; marzo: mes de la mujer; abril: mes diversidad intergeneracional; junio: mes LGBTIQ+; octubre: mujer rural; noviembre: contra la violencia de género; diciembre: personas con discapacidad.

Estos ejes, además, impactan sobre las dimensiones de la diversidad que se abordan en Correos:



- **Género.** En Correos hay un 53% de mujeres; se les ofrecen herramientas y programas para que puedan optar en igualdad de condiciones a puestos de mayor responsabilidad.
- **Generacional.** Se gestionan las diferencias intergeneracionales para obtener, a través de la cooperación entre generaciones, una fuente de valor y ventaja competitiva para la compañía.
- **Cultural.** Correos es reflejo de la sociedad y se cuenta con una plantilla formada por personas de diferentes nacionalidades. Con el proceso de internacionalización, gestionar esta diversidad cobra más relevancia en la estrategia de diversidad e inclusión para alcanzar mayores niveles de creatividad, eficiencia e innovación.
- **Personas con discapacidad o diversidad funcional.** En Correos se cumple con la Ley General de Discapacidad (LGD). Además se realizan otras iniciativas para integrar a personas con discapacidad.
- **LGBTIQ+.** En Correos se trabaja para crear entornos de trabajo seguros y respetuosos, donde cada persona puede mostrar su singularidad.

## Lenguaje inclusivo

Uno de los aspectos que ayudan a definir a una cultura organizativa como diversa e inclusiva es el lenguaje inclusivo, de ahí que en Correos se esté trabajando en ese enfoque en todas las comunicaciones, tanto internas como externas. En esta línea también se han publicado diferentes guías sobre lenguaje inclusivo orientado hacia el tratamiento correcto de personas con discapacidad, de orientación de género o LGBTQ+, con el objetivo de que todas las personas que trabajen en la organización sean conscientes de la importancia de utilizar el lenguaje correctamente para crear entre todos un ambiente laboral libre de sesgos y prejuicios.

Por tanto, el lenguaje puede ser, y de hecho es, una herramienta poderosa para generar una cultura inclusiva. La lengua que se habla y se escribe es el resultado de una cultura, pero también puede ser un condicionante del pensamiento y de las conductas; es decir, de las representaciones mentales que acompañan a las palabras pronunciadas.

El lenguaje incorpora la cosmovisión social, los valores y las creencias que se comparten socialmente, de manera que se accede a la comprensión de lo que nos rodea gracias a las palabras, las metáforas, las frases hechas, los refranes, etc., todo ese reservorio de convenciones y tradiciones, de estereotipos y normativas que se incrustan y se adhieren a la experiencia a través del lenguaje. Por eso puede decirse que la lengua refleja la sociedad que la utiliza y, como es lógico, pone de manifiesto las desigualdades de consideración y estatus que se dan entre las personas.

## Costes de la no gestión de la diversidad

No gestionar la diversidad en las organizaciones impacta sobre los siguientes aspectos:

- Coste económico directo sobre los resultados.
- Coste de pérdida de compromiso de su personal.
- Riesgo de pérdida de confianza de sus accionistas.
- Pérdida de lealtad de sus clientes y sus proveedores.
- Coste social: en general hacia los *stakeholders* y su entorno.

## 2.3. Prevención de riesgos y bienestar

### 2.3.1. Normativa española en Prevención de Riesgos Laborales (PRL)

#### Historia de la prevención en España

Democracia. Es en esta etapa cuando se aprueba la norma de mayor trascendencia e importancia dentro del ámbito jurídico del país: la Constitución de 1978, que constituyó

un auténtico cambio en España. Entre otros cambios trascendentales, fue implantado un modelo territorial completamente nuevo basado en autonomías. Es a partir de este momento cuando empiezan a crearse las competencias de estas, lo que por supuesto afecta a los distintos ministerios que pasan de manera progresiva a estar menos centralizados.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo no se constituyó hasta 1978 como un organismo adscrito al Ministerio de Trabajo.

Otro hito histórico de esta época fue la aprobación del Estatuto de los Trabajadores en el año 1980, que cambió de manera drástica la regulación de las relaciones laborales, adaptándolas a la Constitución, y que afectó plenamente a la legislación existente en materias de seguridad e higiene en el trabajo. De hecho, esta área fue reforzada ya que se adoptaron las siguientes medidas:

- Incorporación al contrato de trabajo de las condiciones de seguridad e higiene.
- Distinción y especificación de las siguientes áreas:
  - Seguridad e higiene.
  - Prevención de riesgos laborales.
- Separación de las enfermedades y los accidentes de trabajo, que pasan a ser regulados por la Seguridad Social.

La tercera circunstancia histórica que marcó esta época fue la incorporación de España a la Unión Europea el 1 de enero de 1986. Este hito conllevó sustanciosos cambios a todos los niveles, incluida la prevención de riesgos laborales.

La Unión Europea llevaba ya tiempo implementado importantes mejoras en medidas de prevención laboral. Por tanto, encomendó al Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo la tarea de mejorar y adaptar la normativa existente en esta materia en España a la exigida por la Comunidad Europea, consolidando de este modo a dicho organismo como pieza fundamental en todo lo relativo a la prevención de riesgos laborales en España.

En 1989 se promulgó la Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, la cual desembocó en la creación y aprobación de la vigente en la actualidad, la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales (LPRL) en el año 1995.

### **Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)**

Art.8 Ley 31/1995:

1. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo es el órgano científico técnico especializado de la Administración General del Estado que tiene como misión el análisis y estudio de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como

la promoción y apoyo a la mejora de las mismas. Para ello establecerá la cooperación necesaria con los órganos de las Comunidades Autónomas con competencias en esta materia.

El Instituto, en cumplimiento de esta misión, tendrá las siguientes funciones:

- a) Asesoramiento técnico en la elaboración de la normativa legal y en el desarrollo de la normalización, tanto a nivel nacional como internacional.
- b) Promoción y, en su caso, realización de actividades de formación, información, investigación, estudio y divulgación en materia de prevención de riesgos laborales, con la adecuada coordinación y colaboración, en su caso, con los órganos técnicos en materia preventiva de las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus funciones en esta materia.
- c) Apoyo técnico y colaboración con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en el cumplimiento de su función de vigilancia y control, prevista en el artículo 9 de la presente Ley, en el ámbito de las Administraciones públicas.
- d) Colaboración con organismos internacionales y desarrollo de programas de cooperación internacional en este ámbito, facilitando la participación de las Comunidades Autónomas.
- e) Cualesquiera otras que sean necesarias para el cumplimiento de sus fines y le sean encomendadas en el ámbito de sus competencias, de acuerdo con la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo regulada en el artículo 13 de esta Ley, con la colaboración, en su caso, de los órganos técnicos de las Comunidades Autónomas con competencias en la materia.

### **Inspección de Trabajo y Seguridad Social**

Art.9 Ley 31/1995:

1. Corresponde a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social la función de la vigilancia y control de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

En cumplimiento de esta misión, tendrá las siguientes funciones:

- a) Vigilar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, así como de las normas jurídico-técnicas que incidan en las condiciones de trabajo en materia de prevención, aunque no tuvieran la calificación directa de normativa laboral, proponiendo a la autoridad laboral competente la sanción correspondiente, cuando comprobase una infracción a la normativa sobre prevención de riesgos laborales, de acuerdo con lo previsto en el capítulo VII de la presente Ley.
- b) Asesorar e informar a las empresas y a los trabajadores sobre la manera más efectiva de cumplir las disposiciones cuya vigilancia tiene encomendada.



c) Elaborar los informes solicitados por los Juzgados de lo Social en las demandas deducidas ante los mismos en los procedimientos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

d) Informar a la autoridad laboral sobre los accidentes de trabajo mortales, muy graves o graves, y sobre aquellos otros en que, por sus características o por los sujetos afectados, se considere necesario dicho informe, así como sobre las enfermedades profesionales en las que concurren dichas calificaciones y, en general, en los supuestos en que aquella lo solicite respecto del cumplimiento de la normativa legal en materia de prevención de riesgos laborales.

e) Comprobar y favorecer el cumplimiento de las obligaciones asumidas por los servicios de prevención establecidos en la presente Ley.

f) Ordenar la paralización inmediata de trabajos cuando, a juicio del inspector, se advierta la existencia de riesgo grave e inminente para la seguridad o salud de los trabajadores.

### **Normativa de Prevención de Riesgos Laborales**

Se ofrece a continuación una recopilación de la legislación vigente española que facilita la aplicación de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales al aglutinar en un mismo espacio toda la normativa preventiva junto con documentación del INSST tales como guías técnicas, directrices, notas técnicas de prevención, así como información complementaria de interés de otros organismos competentes en prevención.

Las normas en materia de prevención de riesgos laborales se pueden aglutinar por materias, sectores de actividad, riesgos, equipos, etc. Las más destacadas en nuestro ámbito son las siguientes:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.
- Real Decreto 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.

- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- Real Decreto 2267/2004, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de seguridad contra incendios en los establecimientos industriales.
- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
- Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido.
- Real Decreto 604/2006. Guía técnica sobre la integración de la prevención de riesgos laborales en el sistema general de gestión de la empresa.
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- Real Decreto 1076/2021, de 7 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.

### 2.3.2. Política de PRL en Correos

La prevención de riesgos laborales tiene por objeto promover la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas adecuadas y los procedimientos necesarios. Para ello toda empresa, de acuerdo con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), debería desarrollar un sistema de prevención.

Para elaborar dicho sistema deben respetarse los principios recogidos en la propia LPRL y en el RSP. También es importante tener en cuenta que en el diseño y desarrollo del sistema han de participar los trabajadores. La integración de sistemas es conveniente por motivos de racionalización y simplificación de procedimientos y por la propia sinergia mutua que generan.

Aunque la LPRL establece criterios de actuación para el diseño de sistemas preventivos, no existe normalización obligatoria al respecto sobre sus características. Es el empresario quien deberá configurar el propio sistema a desarrollar.

- Definición de principios y compromisos.
- Asunción de la mejora continua.
- Integración de la prevención.
- Información, formación y participación.

### **Definición de principios y compromisos**

El primer punto clave a desarrollar previo a toda planificación preventiva es la definición de la política en prevención de riesgos laborales de la empresa. La política preventiva es un proceso que se concreta en el documento mediante el cual la organización expresa formalmente las directrices y objetivos generales relativos a la prevención de riesgos laborales, determinando las funciones y responsabilidades en este campo.

Dicha política debería ser aprobada por la dirección, ya que esta es la forma de demostrar su compromiso con los temas preventivos y además es la manera de que la política tenga el refrendo adecuado ante los trabajadores. Pero, por otro lado, al elaborar la política se debe contar con la participación de los trabajadores o de sus representantes ya que a fin de cuentas son ellos los destinatarios de la misma y sin su colaboración, aportaciones y apoyo, esta no puede llegar a buen término.

La política preventiva se inicia a través de una declaración formal de principios y compromisos sobre los que asentar lo que la empresa pretende ser y hacer en materia de prevención de riesgos laborales. Son esencialmente los valores sobre los que cimentar el sistema preventivo.

Tal declaración debería establecerse por escrito y de forma clara y sencilla, divulgándose a todos los miembros de la organización, pudiendo resultar interesante que su difusión llegue incluso a otras entidades externas a la empresa como pueden ser clientes y proveedores con el fin de conseguir que todos conozcan dicha política.

### **Asunción de la mejora continua**

Un segundo punto clave sería establecer un modo de actuación, es decir, de estructurar y organizar la prevención en la empresa, lo cual significa establecer las funciones y responsabilidades que tiene cada miembro de la misma sobre esta materia.

Para ello el empresario debería decidir sobre la modalidad preventiva más adecuada, ajustándose, como mínimo, a los términos que establece la ley y teniendo en cuenta las opiniones que en este sentido tengan los trabajadores, ya que su participación, como ya se ha dicho, es fundamental en la toma de decisiones que afectan a su propia seguridad y salud laboral.

Pero la política no debe quedarse en una mera declaración de principios, el interés ha de demostrarse con hechos fehacientes, que evidencien de manera continuada la importancia que la dirección de la empresa da a la prevención.

A la hora de llevar a término la política preventiva, la legislación define aspectos clave de política empresarial que deberían ser asumidos, tales como:

a) La prevención habría de constituir un proceso de mejora continua o «acción permanente para mejorar los niveles existentes» (art. 14 LPRL), es decir, la empresa no debe conformarse con alcanzar determinados objetivos o niveles preventivos, sino que tendría que mejorarlos continuamente.

b) Integración de la actividad preventiva «en el conjunto de sus actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones que este se preste como en la línea jerárquica de la empresa, incluidos todos los niveles de la misma. La integración de la prevención en todos los niveles jerárquicos de la empresa implica la atribución a todos ellos y la asunción por estos de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad que realicen u ordenen y en todas las decisiones que adopten» (art. 1.1 RSP).

c) Se han de definir funciones y responsabilidades en todos los niveles jerárquicos: «El establecimiento de una acción de prevención de riesgos integrada en la empresa supone la implantación de un plan de prevención de riesgos que incluya la estructura organizativa, la definición de funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo dicha acción» (art. 2.1 del RSP).

d) Se ha de garantizar la información, formación y participación de todos los trabajadores en la actividad preventiva (arts. 18 y 19 LPRL). Estas actuaciones, además de ser obligatorias por ley, constituyen una pieza clave del éxito de la implantación de la política preventiva. Los trabajadores han de conocer por qué y cuáles son los objetivos de la política preventiva y han de imbuirse de sus principios para poder aplicarla correctamente con los mecanismos adecuados para que puedan realizar aportaciones y mejoras al sistema.

En la Política de empresa de Correos se indica que el activo más importante de Correos son las personas, y también que la seguridad y salud de los mismos es uno de los principales objetivos estratégicos de la compañía.

La implicación y participación de toda la línea jerárquica es una palanca de una gestión integral de la prevención para poder llevar a cabo la máxima de «entre todos hacemos prevención».

### Integración de la prevención

La integración es la vinculación de la prevención de riesgos laborales en todos los niveles jerárquicos de la empresa y en cada una de las fases y procesos productivos que tengan lugar.



Tras la modificación de la Ley de PRL del año 2003, se establece que la prevención debe integrarse en el Sistema de Gestión de la Empresa, trasladando la responsabilidad a todos los integrantes de la organización, en función de las responsabilidades que cada uno tenga dentro de ella.

- Todos y cada uno de los miembros de la Empresa deben hacerse responsables de la seguridad y salud de las personas que intervienen en la actividad laboral. Se incluye también al cliente externo y al personal de otras empresas que realice su actividad en Correos. Todos los mandos de Correos que tengan personal a sus órdenes son responsables de la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo, por lo que deben: conocer y hacer cumplir todas las reglas de PRL que afecten al trabajo que realicen.
- El técnico de prevención realiza labores de coordinación y asesoramiento, ya no es el encargado de ejecutar ni de hacer ejecutar el Sistema de Gestión de PRL. Esta labor se extiende a todos los estamentos de la empresa, desde dirección hasta trabajadores.

La figura del mando intermedio es fundamental en la integración de la prevención en Correos, por ello, recibe formación que le permite:

- Informar sobre nuevos riesgos detectados.
- Vigilar que los trabajadores a su cargo trabajen de forma segura conforme a los procedimientos seguros, la utilización adecuada de equipos, protocolos de trabajo y recomendaciones técnico-sanitarias; en especial:
  - La formación en prevención de riesgos laborales de su puesto de trabajo.
  - La información en prevención de riesgos laborales de su puesto de trabajo y centro de trabajo.
  - Los equipos de protección individual (EPI) específicos para las tareas de su puesto de trabajo.
- Cumplir y hacer que se cumplan, en el ámbito de su competencia, las medidas preventivas.

Los incumplimientos legales en materia de prevención (EPI, información y formación...) por parte de una empresa y de los responsables en materia preventiva están tipificados con infracciones graves en el artículo 12 de la Ley sobre Infracciones y Sanciones del Orden Social (LISOS).

### 2.3.3. Estructura PRL en Correos

Las modalidades de prevención pueden ser cuatro; en función de las características de la empresa, del tipo de actividad y del número de trabajadores, el empresario organizará los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas con arreglo a una o varias de las modalidades siguientes:

- a) Asumiendo personalmente tal actividad. Para empresas de hasta diez trabajadores, o veinticinco trabajadores si se dispone de un único centro de trabajo y las actividades

desarrolladas en la empresa no están incluidas en ninguno de los dos casos en el anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención, el empresario podrá asumir personalmente las actividades preventivas si realiza su actividad profesional de manera habitual en el centro de trabajo y tiene la capacidad necesaria para llevarlas a cabo.

b) Designando a uno o varios trabajadores para llevarla a cabo. El empresario podrá designar a uno o varios trabajadores para colaborar activamente en las actuaciones preventivas de la empresa. Tienen que ser suficientes en número y contar con la capacitación, medios y tiempo suficiente para ejercer estas funciones.

c) Constituyendo un servicio de prevención propio. Esta modalidad es obligatoria para empresas con más de 500 trabajadores, o 250 si realizan actividades o procesos peligrosos o con riesgos especiales incluidos en el Anexo I del Reglamento de los Servicios de prevención o cuando lo decida la Autoridad Laboral en atención a la peligrosidad de la actividad o a la frecuencia o gravedad de la siniestralidad.

Aquellas empresas que desarrollen simultáneamente sus actividades en un mismo centro de trabajo, en un polígono industrial o área geográfica limitada o pertenezcan al mismo sector productivo o grupo empresarial podrán optar por la constitución de un servicio de prevención mancomunado.

Artículo 15 del Real Decreto 39/1997, Reglamento de los Servicios de Prevención: Organización y medios de los servicios de prevención propios:

1. El servicio de prevención propio constituirá una unidad organizativa específica y sus integrantes dedicarán de forma exclusiva su actividad en la empresa a la finalidad del mismo.

2. Los servicios de prevención propios deberán contar con las instalaciones y los medios humanos y materiales necesarios para la realización de las actividades preventivas que vayan a desarrollar en la empresa.

d) Recurriendo a un servicio de prevención ajeno. El empresario podrá concertar la actividad preventiva con uno o varios servicios de prevención ajenos cuando la designación de trabajadores sea insuficiente; o no se haya optado por la constitución de un servicio de prevención propio o se haya asumido parcialmente la actividad preventiva.

CORREOS tiene asumida la modalidad preventiva de Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Propio, para las cuatro especialidades:

- **Seguridad en el trabajo.** El objetivo que persigue es prevenir los accidentes laborales. Estudia los riesgos y las condiciones materiales que podrían afectar directa o indirectamente a la integridad de los trabajadores. Las actuaciones que se llevarán a cabo están catalogadas por el INSST. Estas actuaciones están clasificadas por familias según su causa:

- Lugar y superficie de trabajo.
- Herramientas.

## Glosario

### Seguridad en el

### trabajo:

Estudia los riesgos y las condiciones materiales que podrían afectar directa o indirectamente a la integridad de los trabajadores.

## Glosario

### Higiene industrial:

Ciencia y arte de identificar, evaluar y controlar los factores o agentes ambientales originados por el puesto de trabajo o que se hallan presentes en el mismo y que puedan provocar alguna enfermedad, disminución de la salud o bienestar del trabajador o incomodidad o ineficiencia significativa del individuo o colectivo.

- Máquinas.
- Electricidad.
- Incendios.
- Almacenamiento, manipulación y transporte de cargas.
- Señalización.
- Mantenimiento.

- **Higiene industrial.** Su objetivo es prevenir las enfermedades profesionales. La higiene industrial está definida por la American Industrial Hygiene Association como «la ciencia y el arte de identificar, evaluar y controlar los factores o agentes ambientales originados por el puesto de trabajo o que se hallan presentes en el mismo y que puedan provocar alguna enfermedad, disminución de la salud o bienestar del trabajador y/o incomodidad o ineficiencia significativa del individuo o colectivo».

Se trata de realizar una serie de controles ambientales, biológicos y observaciones sobre alteraciones bioquímicas o fisiológicas provocadas en el entorno laboral. Los contaminantes pueden ser: químicos (gases, vapores, aerosoles), físicos (ruido, vibraciones, temperatura, iluminación) e incluso biológicos (virus, bacterias, hongos).

- **Ergonomía y Psicología aplicada.** La **ergonomía** es una disciplina científico-técnica que estudia la relación entre el lugar de trabajo o su entorno y quienes lo realizan.

Es importante destacar que, en cuanto a su prevención, de lo que se trata es de adaptar las condiciones y organización del trabajo al individuo. Consiste en hacer el puesto de trabajo lo más cómodo y eficaz para el trabajador.

En cuanto a la **psicología**, es la disciplina que se encarga del estudio de temas tan importantes como el tiempo de trabajo, el horario, las pausas, el ritmo y la carga mental. Podemos decir que un entorno laboral es favorable cuando fomenta el rendimiento y el desarrollo personal del trabajador, así como su bienestar mental y físico. Uno de los riesgos que más afectan en este sentido en la actualidad es el estrés cuyo origen puede estar en que las exigencias del trabajo son mayores que la capacidad del trabajador para hacerle frente.

- **Medicina del trabajo.** El objetivo es controlar y vigilar la salud del trabajador observando la relación que esta tiene con el puesto que desempeña. Es el estudio de las consecuencias derivadas de las condiciones materiales y ambientales en el puesto de trabajo. Las actividades que se desarrollan dentro de la medicina del trabajo siguen estas líneas:

- Actuación coordinada con el resto de disciplinas preventivas para el diseño de los puestos de trabajo, identificación de los riesgos, evaluación y prevención de los mismos.
- Vigilancia en la salud a nivel colectivo con análisis epidemiológicos e investigación de posibles daños y vigilancia a nivel individual con exámenes médicos previos a su integración en el puesto de trabajo y durante el tiempo en el que se prolongue su actividad.

## Glosario

### Ergonomía:

Disciplina científico-técnica que estudia la relación entre el lugar de trabajo o su entorno y quienes lo realizan.

## Glosario

### Psicología:

Disciplina que se encarga del estudio de temas tan importantes como el tiempo de trabajo, el horario, las pausas, el ritmo y la carga mental.

- Atención de urgencia, elaborando una serie de protocolos para la rápida y eficaz actuación en caso de emergencias ya sea dentro de la propia empresa o fuera si existe un servicio de prevención externo para dar los primeros auxilios.
- Promoción de la salud laboral que también se abordará desde un punto de vista individual mediante consejos que afecten a cada trabajador, como desde un punto de vista colectivo planificando programas y procedimientos dirigidos a grupos de trabajadores en todo lo relacionado con su salud laboral.

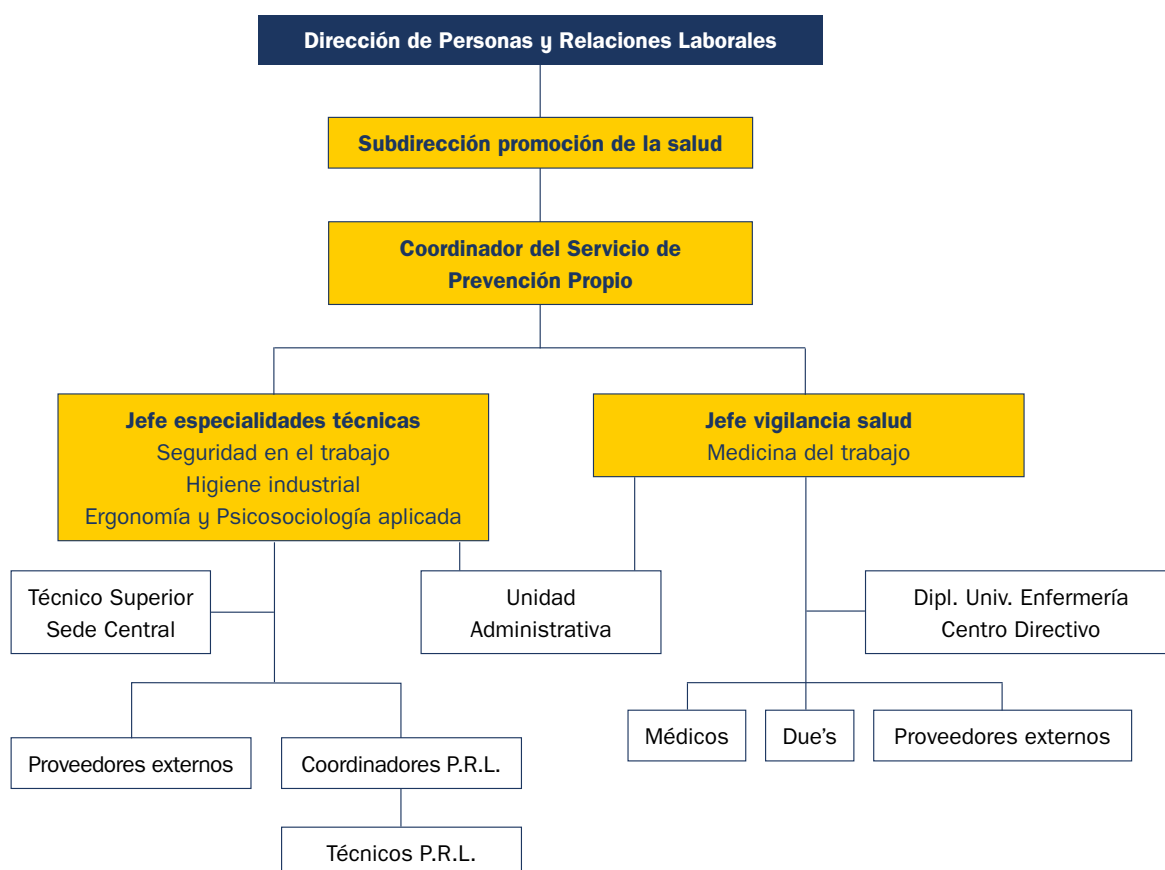
El Área de Prevención de Riesgos Laborales de cada área depende funcionalmente de la Subdirección de Promoción de la Salud y jerárquicamente de la Gerencia de Personas y Relaciones Laborales.

La creación del Servicio de Prevención Propio de Correos data de 1999 y su posterior desarrollo y ampliación en el año 2009 para dotarlo de medios materiales y humanos adecuados

## Glosario

**Medicina del trabajo:** Estudio de las consecuencias derivadas de las condiciones materiales y ambientales en el puesto de trabajo.

## Estructura del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales en Correos





Certificado

**AR – 1771/2013**

## CERTIFICADO DE EMPRESA AUDITADA AUDITED FIRM CERTIFICATE R.D. 39/1997

AUDELCO, Auditoría y Certificación, S.A. certifica que el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa:

*AUDELCO, Auditoria y Certificación, S.A. certifies that the Occupational Safety & Health System of the firm:*

### Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

ha sido auditado por AUDELCO conforme a lo establecido en el artículo 30 del Reglamento de los Servicios de Prevención, habiéndose emitido opinión favorable en informe de fecha 15/12/2021, Ref. 21140-L

*Has been audited by AUDELCO according with the requirements of article 30 of the prevention services decree having of issued satisfactory report dated on 15/12/2021, Ref. 21140-L*

El presente certificado es válido durante el periodo abajo indicado, sujeto a las condiciones establecidas en el artículo 30.4 de dicho Reglamento.

*This certificate is valid for the period mentioned below, subject to the conditions established on article 30.4 of the mentioned decree.*

Fecha de emisión: 15/12/2021

*Date of issue:*

Fecha de caducidad: 15/12/2025

*Expiry date:*

**AUDELCO**

Auditoría y Certificación, S.A.

C/ Ferraz, 3  
2º Dcha  
28008 Madrid

Eliás Parga Landa  
Director Técnico



**AUDELCO**  
Auditoría y Certificación

AUDELCO, Auditoría y Certificación, S.A. está autorizada como entidad especializada en auditoría del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, con ámbito de actuación en todo el territorio Nacional. Resolución de la Dirección General de Trabajo y Empleo de la Comunidad de Madrid de fecha 24/07/1998. Inscrito con el número 1 de su registro.  
AUDELCO, Auditoria y Certificación, S.A. is specialised in occupational safety & health system, with the scope limited to all National territory. Resolution of the Dirección General de Trabajo y Empleo of the Community of Madrid dated 24/07/1998. Registered with number 1 of its register book.

a la magnitud y características propias de la organización hasta contar en la actualidad con más de 90 miembros.

Es pues el año 2009 el punto de inflexión hacia un cambio de proyecto, con la creación de la Subdirección de Promoción de la Salud dentro de la Dirección de Recursos Humanos, ampliando posteriormente la plantilla del Servicio de Prevención en el ámbito de área con técnicos especializados convirtiéndose en uno de los servicios de prevención propios más grandes a nivel nacional. Cabe además destacar la importancia de esta ampliación tanto por el número como por la distribución de estos efectivos, ya que se crea toda una estructura periférica adaptándose a la dispersión geográfica de la plantilla.

El Servicio de Prevención cuenta así con representación en todas y cada una de las áreas territoriales en las que se estructura la organización.

Entre las funciones más importantes del Servicio de Prevención (art. 31 LPRL) podemos distinguir las que se detallan de modo no exhaustivo a continuación:

- Funciones de asesoramiento y asistencia al empresario y estructura directiva para la integración de la prevención en la empresa, es decir, para el diseño, implantación y aplicación del Plan de Prevención de riesgos laborales:
  - Promover la integración de la prevención.
  - Apoyar la integración de la prevención en el sistema general de gestión.
  - Asegurar un adecuado intercambio de información entre el SPP y la empresa, y atender las consultas formuladas por esta.
  - Valorar la integración de la prevención.
  - Asesorar al equipo directivo en relación con la consulta a los trabajadores.
- Actividades especializadas cuya gestión y ejecución corresponde esencialmente al SPP:
  - Evaluación de los riesgos y estudios técnicos preventivos.
  - Propuesta de planificación de la actividad preventiva.
  - Información y formación de los trabajadores.
  - Vigilancia de la salud de los trabajadores.
  - Planes de emergencia que planifican y organizan la utilización de los medios técnicos y recursos humanos para mitigar las consecuencias que se podrían dar en una situación de emergencia.

Cada 4 años, y conforme el artículo 30 del Reglamento de los Servicios de Prevención, el Sistema de Prevención de Riesgos laborales de Correos es auditado por una empresa externa certificada.

### **Delegados de prevención en Correos**

Los delegados de prevención son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo. La Ley de Prevención de Riesgos

Laborales (LPRL) reconoce que, para proteger la salud de las personas trabajadoras, debe contarse con la participación de todo el personal de la empresa.

- **¿Cómo se eligen los delegados de prevención?**

Los delegados de prevención serán designados por y entre los representantes del personal. El número de delegados de prevención varía en función de la plantilla.

En los centros de trabajo que no tengan representación de los trabajadores, los trabajadores podrán elegir por mayoría a un representante que ejerza las competencias de delegado de prevención con sus garantías, obligaciones y facultades. En cuanto se reúnan las condiciones para poder elegirlo, la actuación del anterior cesará.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales no prevé una duración determinada del mandato de los delegados de prevención, por lo que la duración dependerá del mantenimiento de la condición como representante de los trabajadores.

- **Formación en prevención**

El empresario debe proporcionar a los delegados de prevención los medios y la formación en materia preventiva que resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones. Dicha formación se deberá facilitar mediante medios propios o concierto con entidades especializadas y deberá adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos, repitiéndose periódicamente si fuera necesario.

La formación del delegado de prevención deberá ser como mínimo de 30 horas, salvo en las empresas que desarrollan alguna actividad incluida en el Anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención, que tendrá una duración mínima de 50 horas, según se indique en convenio. Esta formación les capacita para el desempeño de las funciones de nivel básico. El tiempo dedicado a la formación será considerado como tiempo de trabajo efectivo a todos los efectos y su coste no podrá recaer en ningún caso sobre los delegados.

- **¿Qué competencias y facultades tienen?**

Las competencias atribuidas a los delegados de prevención (artículos 36 y 37 de la LPRL) pretenden garantizar que el empresario adopta las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias:

- Colaborar con la dirección de la empresa en la mejora de la acción preventiva.
- Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la ejecución de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- Ser consultados, con carácter previo a su ejecución, acerca de decisiones como planificación y organización del trabajo en la empresa, introducción de nuevas tecnologías y elección de los equipos de trabajo; organización y desarrollo de actividades de protección de la salud y prevención de riesgos profesionales; designación de los trabajadores encargados de las medidas de emergencia; organización y planificación de la formación en materia preventiva, o cualquier otra acción que pueda tener efectos sobre la seguridad y salud de los trabajadores.
- Ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

## 2.3.4. Obligaciones de la empresa y los trabajadores en materia de PRL

### Obligaciones de la empresa

#### **Artículo 15 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales: Principios de la acción preventiva**

El empresario, incluidas las Administraciones públicas, tiene el deber de proteger a sus trabajadores frente a los riesgos laborales, garantizando su salud y seguridad en todos los aspectos relacionados con su trabajo, mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias.

El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención con arreglo a los siguientes principios generales:

- Evitar los riesgos.
- Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.
- Combatir los riesgos en su origen.
- Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.
- Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
- Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

La prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de esta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales. En concreto, la empresa debe:

- Adoptar un modelo de organización preventiva en la empresa: en el caso de Correos, Servicio de Prevención Propio (SPP).
- Elaborar un plan de prevención de riesgos laborales.
- Evaluar los riesgos y planificar la prevención.
- Formar e informar a los trabajadores: se debe informar y formar a los trabajadores respecto a sus riesgos en el trabajo y sobre las medidas o actividades para prevenirlos, especialmente ante emergencias y ante riesgo grave e inminente.



- Consulta y participación de los trabajadores: el empresario tiene que consultar con los trabajadores, o sus representantes, todas las cuestiones que afecten a su seguridad y salud en el trabajo, permitiendo su participación.
- Vigilar la salud de los trabajadores.
- Coordinar las actividades empresariales: cuando en un mismo centro de trabajo desarrollen actividades trabajadores de dos o más empresas, incluidos los autónomos, estos deberán cooperar en la aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales a través de una adecuada coordinación de actividades empresariales.
- Adoptar medidas en caso de emergencia.
  - La prestación de los primeros auxilios.
  - La lucha contra incendios.
  - La evacuación de los trabajadores y otros afectados.
- Investigar los daños para la salud (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales).
- Documentar las actividades preventivas: se debe elaborar y conservar a disposición de la autoridad laboral, como mínimo, la documentación relativa a la gestión de la prevención que se indica en el artículo 23 de la LPRL.
- Proteger a colectivos de riesgo: trabajadores especialmente sensibles, mujeres embarazadas...

### Obligaciones de los trabajadores

#### **Artículo 29 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales: Obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos.**

1. Corresponde a cada trabajador velar, según sus posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones del empresario.
2. Los trabajadores, con arreglo a su formación y siguiendo las instrucciones del empresario, deberán en particular:
  - 1.º Usar adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles, las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualesquiera otros medios con los que desarrollen su actividad.
  - 2.º Utilizar correctamente los medios y equipos de protección (EPI) facilitados por el empresario, de acuerdo con las instrucciones recibidas de este.
  - 3.º No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes o que se instalen en los medios relacionados con su actividad o en los lugares de trabajo en los que esta tenga lugar.

- 4.º Informar de inmediato a su superior jerárquico directo, y a los trabajadores designados para realizar actividades de protección y de prevención o, en su caso, al servicio de prevención, acerca de cualquier situación que, a su juicio, entrañe, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores.
  - 5.º Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente con el fin de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo.
  - 6.º Cooperar con el empresario para que este pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.
3. El incumplimiento por los trabajadores de las obligaciones en materia de prevención de riesgos a que se refieren los apartados anteriores tendrá la consideración de incumplimiento laboral a los efectos previstos en el artículo 58.1 del Estatuto de los Trabajadores o de falta, en su caso, conforme a lo establecido en la correspondiente Boletín Oficial del Estado.

### 2.3.5. Derechos de los trabajadores en materia de la PRL

#### **Artículo 14 de la Ley 31/1995: Derecho a la protección frente a los riesgos laborales.**

1. Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.  
El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales. Este deber de protección constituye, igualmente, un deber de las Administraciones públicas respecto del personal a su servicio. Los derechos de información, consulta y participación, formación en materia preventiva, paralización de la actividad en caso de riesgo grave e inminente y vigilancia de su estado de salud, en los términos previstos en la presente ley, forman parte del derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
2. En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, con las especialidades que se recogen en los artículos siguientes en materia de plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y de riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud, y mediante la constitución de una organización y de los medios necesarios en los términos establecidos en el capítulo IV de esta ley.  
El empresario desarrollará una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar y los niveles de protección existentes y dispondrá lo necesario para la adaptación de las medidas de pre-

vención señaladas en el párrafo anterior a las modificaciones que puedan experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo.

3. El empresario deberá cumplir las obligaciones establecidas en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
4. Las obligaciones de los trabajadores establecidas en esta Ley, la atribución de funciones en materia de protección y prevención a trabajadores o servicios de la empresa y el recurso al concierto con entidades especializadas para el desarrollo de actividades de prevención complementarán las acciones del empresario, sin que por ello le eximan del cumplimiento de su deber en esta materia, sin perjuicio de las acciones que pueda ejercitar, en su caso, contra cualquier otra persona.
5. El coste de las medidas relativas a la seguridad y la salud en el trabajo no deberá recaer en modo alguno sobre los trabajadores.

En resumen, para una adecuada actuación preventiva, el trabajador tiene derecho a:

- Ser informado directamente de los riesgos para su salud y seguridad y de las medidas preventivas adoptadas, incluidas las previstas para hacer frente a situaciones de emergencia.
- Recibir una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada en el momento de su contratación y cuando cambie el contenido de la tarea encomendada o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. La formación deberá estar centrada específicamente en el puesto de trabajo o función de cada trabajador, adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos y repetirse periódicamente, si fuera necesario.
- Interrumpir su actividad y, si fuera necesario, abandonar el lugar de trabajo, cuando considere que dicha actividad entraña un riesgo grave e inminente para su vida o su salud.
- Tener garantizada una vigilancia periódica de su estado de salud, en función de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
- Disponer de las medidas de protección específicas cuando, por sus propias características personales o estado biológico conocido o incapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a determinados riesgos derivados del trabajo.
- Ser consultados y participar en todas las cuestiones que afecten a la seguridad y a la salud en el trabajo. Los trabajadores tendrán derecho a efectuar propuestas al empresario y a los órganos de participación y representación (delegados de prevención, comité de seguridad y salud), a través de quienes se ejerce su derecho a participar.

### **2.3.6. Procedimientos y protocolos preventivos aplicables al grupo profesional IV: Operativos**

#### **Procedimientos preventivos**

Dentro del Plan de Prevención de Correos hay una serie de procedimientos y protocolos preventivos que son de aplicación al grupo profesional de Operativos.

## PR002 Procedimiento de evaluación de riesgos

Es el proceso dirigido a estimar la magnitud de los riesgos y a ofrecer la información necesaria para establecer las prioridades indispensables en las acciones de eliminación y control de los riesgos.

La **evaluación de riesgos** comprende tanto la del lugar de trabajo como la del puesto de trabajo del centro evaluado.

Durante las visitas a los diferentes centros de trabajo se procederá a la recogida de la información referente al proceso productivo, instalaciones y personal, recopilando toda la documentación que pudiera aportar algún dato significativo para las sucesivas fases de identificación y valoración de los riesgos laborales. En concreto se procederá a la recogida de información sobre la actividad, las instalaciones la maquinaria, las herramientas de trabajo, el proceso productivo y los puestos con sus funciones y tareas, así como el ambiente laboral, y prestando especial atención a los trabajadores especialmente sensibles. Fruto de esta recogida de datos se realizarán las mediciones, que el técnico que lleva a cabo la evaluación considere oportunas, así como la evaluación psicosocial específica si detecta indicios de riesgo de este tipo.

Para la identificación de puestos, se ha considerado el concepto de «puesto de trabajo preventivo» (PTP), de tal forma que se agrupará a todos los trabajadores que realizan funciones similares y están sometidos a los mismos riesgos. Debido a la gran cantidad de puestos existentes en nuestra Organización se ha procedido a agrupar a todos los trabajadores que realizan funciones similares y están sometidos a los mismos riesgos, definiéndose los siguientes puestos de trabajo:

<b>RECEPCIÓN Y ENTREGA</b>	D. Oficina	PTP-5
	At. Cliente	PTP-4
<b>TRATAMIENTO</b>	Jefe tratamiento	PTP-8
	Ag. Clasificador 1 - Carretillero	PTP-2
	Ag. Clasificador 2	PTP-3
	Ag. Clasificador 2 - Centros pequeños	PTP-3.1
<b>DISTRIBUCIÓN</b>	Jefe distribución	PTP-7
	Reparto 1 moto/bici	PTP-11
	Reparto 2 pie	PTP-12
	Reparto 3 vehículo 4 ruedas	PTP-16

La metodología aplicada para la realización de las evaluaciones de riesgo está basada en el documento sobre Evaluación de Riesgos Laborales editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.



### PR004 Investigación de los accidentes laborales

Es preciso manejar con fluidez las siguientes definiciones.

**Accidente con lesión a personas:** se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufre con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute.

**Accidente sin baja:** este tipo de accidente requiere asistencia de un médico, pero le permite volver al trabajo dentro del mismo día o turno o al comienzo del siguiente, aunque pueda necesitar nueva atención médica en días sucesivos.

**Accidente con baja:** este es el tipo de accidente más lesivo, e impide al trabajador la asistencia al trabajo por un periodo mayor de un día o turno en el que se produce.

**Accidente grave:** accidente que, dadas las consecuencias del mismo, es calificado por el servicio médico que le atiende como grave.

**Accidente mortal:** accidente como resultado del cual se produce el fallecimiento de uno o varios trabajadores.

**Accidente in misión:** el sufrido por el trabajador en el trayecto que tenga que realizar para el cumplimiento de la misión, así como el acaecido en el desempeño de la misma dentro de la jornada laboral.

**Accidente in itinere:** estos son los accidentes que se producen en el itinerario, camino de ida o vuelta del trabajo, independientemente que sean con baja o sin ella.

**Accidente material:** accidente en el que no se producen daños personales pero que conlleva unas pérdidas económicas importantes para la empresa por los daños producidos en las instalaciones o equipos de trabajo.

**Incidente:** hecho que, pese a no haber producido daños materiales ni personales, ha generado un riesgo potencial importante que haga necesaria su investigación.

#### **Gestión de accidentes**

Una vez que se produce un accidente, lo primero es la salud de nuestros trabajadores mediante la asistencia sanitaria. Esta puede proporcionarse de urgencia o no.

- Eventuales/Laborales: recibirán asistencia médica tras un accidente, en la Mutua.
- Funcionarios: recibirán asistencia médica tras un accidente en MUFACE.

Una vez que se produce el accidente, el trabajador debe comunicar el suceso a su superior inmediato, proporcionando la máxima información sobre el suceso para así colaborar en la investigación del accidente.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales prevé en su artículo 16 que cuando se produzca un daño para la salud de los trabajadores, el empresario

Llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos. Este procedimiento tiene como objetivo definir la sistemática para la investigación y el análisis de los accidentes de trabajo, así como conocer las causas que generan los daños a la salud a través de un análisis previo de los hechos ocurridos. El fin último es poder implantar medidas correctoras encaminadas tanto a eliminar como a minimizar, cuando no se puedan eliminar, las causas y, de este modo, evitar la repetición del mismo accidente o similares, además de aprovechar la experiencia para mejorar la prevención en la empresa.

Las causas que determinan los **accidentes** son:

- **Causas inmediatas** del accidente: son las causas inmediatamente anteriores que dan lugar al accidente (acciones y condiciones inseguras).
- **Causas básicas** del accidente: son las causas que están en el origen del accidente (factores personales y del trabajo).

A partir de las **causas básicas** se determinan las **medidas correctoras** que se deben llevar a cabo para eliminar estas, siendo este el punto fundamental de la investigación.

### **PR005 Información, consulta y participación de los trabajadores**

El objeto específico de este procedimiento es establecer mecanismos eficaces que permitan la consulta y participación efectiva sobre todas las cuestiones que afecten a la salud y seguridad en el trabajo en la empresa, de conformidad con lo dispuesto en el capítulo V de la Ley 31/1995. También aquí es necesario manejar con fluidez la terminología exacta.

**Delegados de prevención:** son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo.

**Comité Provincial de Seguridad y Salud-CPSS:** es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos, en el ámbito provincial.

**Comisión Estatal de Salud Laboral-CESL:** es el órgano central de participación en materia de seguridad y salud laboral.

#### **Método de Correos**

- Entrega de documentación por parte de la empresa.
- Entrega de documentación por parte de los delegados de prevención.
- Visita de los delegados de prevención a centros de trabajo.
- Comunicación de daños a la salud:
  - Para el caso de accidente grave, muy grave, mortal o que afecte a más de cuatro trabajadores, en cuanto la Jefatura de Relaciones Laborales Territorial tenga conocimiento

## Glosario

### AATT y EEPP:

Acrónimos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, respectivamente.

- del mismo, lo pondrá en conocimiento de los delegados de prevención de la provincia, al objeto de que estos, conforme a la normativa, puedan presentarse en el lugar de los hechos para conocer las circunstancias.
- Para el resto de accidentes/incidentes: relación de AATT y EEPP, procesos con y sin baja médica.
  - Cabe hacer constar que el acceso a la información médica de carácter personal se limitará al personal médico y a las autoridades sanitarias que lleven a cabo la vigilancia de la salud de los trabajadores, sin que pueda facilitarse al empresario o a otras personas sin consentimiento expreso del trabajador (art. 22.4 LPRL 31/1995).
  - Los datos personales de los trabajadores serán tratados en el marco del cumplimiento de la Ley de Protección de Datos (LOPD).

### **Organizaciones Sindicales (OOSS) integrantes de la CESL, CPSS y delegados de prevención**

- Remisión de la documentación relacionada con el orden del día a la secretaría de la CESL y del CPSS, con anterioridad a su celebración.
- Deber de sigilo profesional.

## PR006 Vigilancia de la salud

**Reconocimientos médicos de vigilancia de la salud:** se trata de una serie de exámenes de salud específicos que se realizan en función de los riesgos para la salud que se pueden presentar en el puesto de trabajo.

**Protocolos específicos:** se trata de sistemáticas de vigilancia de la salud específicas y estructuradas que recogen la normativa sobre reconocimientos de Vigilancia de la Salud del Ministerio de Sanidad y otros organismos oficiales, así como aquellos no regulados en la normativa actual y que pone en funcionamiento la empresa para valorar la salud de los trabajadores en función de una serie de riesgos específicos.

- Protocolo para pantallas de visualización de datos.
- Protocolo para manipulación manual de cargas.
- Protocolo para riesgos de ruido.
- Protocolo para movimientos repetitivos del miembro superior.
- Protocolo para posturas forzadas.
- Protocolo para trabajadores nocturnos.
- Protocolo para conductores.

**Pruebas complementarias:** se trata de pruebas que se realizan con objeto de verificar determinados parámetros relacionados con la salud del trabajador y la influencia que pudieran tener sobre él las consecuencias de su trabajo.

**Informe previo de aptitud:** es el informe que emite el facultativo como consecuencia del reconocimiento médico para la vigilancia de la salud en relación con el puesto de trabajo que ocupa el reconocido.

- *Apto:* es el estado en el que se encuentra un trabajador reconocido como capacitado para realizar todas las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo.
- *Apto con limitaciones:* es el estado en el que se encuentra un trabajador al que se le reconoce que puede realizar la mayoría de las funciones de su puesto de trabajo, pero con una serie de medidas restrictivas en una o varias de las tareas que realiza.
- *No apto temporalmente:* es el estado en el que se encuentra un trabajador que, en el momento en que se realiza el reconocimiento, no se encuentra capacitado para realizar una o varias de las tareas o funciones de su puesto de trabajo de manera temporal.
- *No apto definitivamente:* es el estado en el que se encuentra un trabajador al que se le reconoce que no puede realizar la mayoría o gran parte de las funciones de su puesto de trabajo de manera definitiva.



Correos ha desarrollado un **Plan de Vigilancia de la Salud** basado en reconocimientos médicos al personal que se realizarán en función del riesgo identificado en el puesto. Dicho plan establece protocolos y pruebas complementarias a realizar en función del nivel del puesto ocupado, y garantiza en todo momento, en virtud del art. 22.4, que los datos relativos a la vigilancia de la salud no se usarán con fines discriminatorios ni en perjuicio del trabajador.

Incluye:

1. Reconocimientos periódicos de vigilancia de la salud.
2. Formación en primeros auxilios.
3. Vacunaciones.
4. Actividad asistencial.
5. Otros reconocimientos no periódicos: tras bajas médicas de larga duración, trabajadores especialmente sensibles, para determinar posibles riesgos en el embarazo, etc.
6. Informes médicos.
7. Seguimiento de la actividad sanitaria de la vigilancia de la salud.
8. Aplicación de protocolos específicos de actuación.
9. Colaboración con Salud Pública de las diferentes comunidades autónomas en la detección y seguimiento de posibles casos de enfermedades de declaración obligatoria (tuberculosis, etc.).
10. Otras actividades sanitarias: reposición de material de botiquines.
11. Campañas divulgativas de promoción de hábitos saludables.
12. Campañas preventivas.
13. Procesos de apoyo.

#### **Método de reconocimientos médicos periódicos**

El jefe de centro colocará la comunicación de inicio de la campaña de vigilancia de la salud en el tablón de anuncios, informará a los trabajadores de los tipos de reconocimiento exis-

tentes (voluntarios y obligatorios según puesto y funciones) y recogerá los registros de solicitud o renuncia según casos:

- Los trabajadores que por su puesto de trabajo y funciones tengan asociado un reconocimiento médico voluntario podrán solicitar la realización del mismo o renunciar a él mediante el registro por escrito.
- Los trabajadores que por su puesto de trabajo y funciones tengan asociado un reconocimiento médico obligatorio deberán firmar el documento «Comunicación reconocimiento médico obligatorio».

Tras haber recopilado todos los registros entregados por los trabajadores al Área de Vigilancia de la Salud de la sede, el jefe de RRHH de zona, o la persona en quien delegue, procederá a la citación de los empleados a reconocimiento médico, en los que se aplicarán los protocolos específicos que apliquen a cada PTP.

Posteriormente se genera el informe médico que se entregará firmado al trabajador adjuntando los resultados de las pruebas complementarias realizadas. Se entrega en sobre cerrado al trabajador.

El informe previo de aptitud puede indicar que el trabajador es:

- Apto para puesto de trabajo.
- Apto con limitaciones (con una serie de medidas restrictivas en una o varias de las tareas que realiza).
- No apto temporalmente (no se encuentra capacitado para realizar una o varias de las tareas y/o funciones de su puesto de trabajo de manera temporal).
- No apto definitivamente (no puede realizar la mayoría o gran parte de las funciones de su puesto de trabajo de manera definitiva).

### Formación, información y competencia

Los sujetos potenciales del modelo de formación, información y competencia son todos los empleados de la empresa, independientemente de su relación laboral, funcionarios o laborales y la duración temporal de la misma, fijos o eventuales, a través de los puestos de trabajo preventivos (PTP).

#### Formación

- **Formación de Itinerario:** formación para el personal operativo de oficinas, centros y distribución, sus contenidos se orientan a la descripción de conceptos preventivos básicos, la integración y organización de la prevención en la empresa y la descripción genérica de los riesgos y medidas preventivas de los diferentes puestos y centros de trabajo de Correos. Los cursos que componen cada perfil son:

FORMACIÓN ATC (ATENCIÓN AL CLIENTE - PERSONAL DE OFICINAS)		
Itinerario Formativo BÁSICO		
Obligatoria		
41751041	PRL (Prevención de Riesgos Laborales) ATC	normativa
41755739	PREVENCIÓN COVID-19 2022	
41750231	PBC (Prevención Blanqueo de Capitales) ATC 2022	
41755175	RGPD BÁSICO OL 2022 (Reglamento General de Protección de Datos Básico <i>Online</i> )	
41755513	PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES_ATC_2022	

FORMACIÓN ACR (AUXILIAR DE CLASIFICACIÓN Y REPARTO - PERSONAL DE DISTRIBUCIÓN)				
Itinerario Formativo				
Obligatoria				
41754053	PRL (Prevención de Riesgos Laborales) ACR	41752451	PREV. RIESGOS REPARTO MOTO	normativa
41755743	PREVENCIÓN COVID-19 2022			
41755511	PREVENCIÓN RIESGOS PENALES			
41754733	RGPD MLEARNING 2022			
41751960	PBC DISTRIBUCIÓN			

FORMACIÓN AGENTE (PERSONAL DE CENTROS)		
Itinerario Formativo		
Obligatoria		
41754134	PRL AGENTE	normativa
41755512	PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES	
41754696	RGPD Y SEGURIDAD	
41755742	PREVENCIÓN COVID-19 2022	

- **Formación específica:** formación que desarrolla el conocimiento de los riesgos y medidas preventivas específicos de los diferentes PTP y de las diferentes actividades laborales de la Compañía.
- **Formación específica práctica en centro y puesto de trabajo.** Formación presencial que incide de manera práctica en la identificación de los riesgos y sus medidas preventivas, evidenciando *in situ* los conocimientos y las habilidades que deben implementarse. Incluye, dependiendo del PTP:
  - Prevención de trastornos musculoesqueléticos.
  - Pantallas de visualización de datos.
  - Manejo mecánico de cargas: plataformas.
  - Manejo mecánico de cargas: carretillas.

## Glosario

### Formación específica:

Formación que desarrolla el conocimiento de los riesgos y medidas preventivas específicos de los diferentes PTP y de las diferentes actividades laborales de la Compañía.

- **Formación en Emergencias.** Aborda los comportamientos y actitudes que los empleados deben desarrollar en función de lo que en cada caso determine el Plan de Emergencia del Centro de Trabajo. Se realiza exclusivamente *online* a través del Campus Virtual a los componentes de los Equipos de Emergencia de cada centro.

### Información

Son acciones facilitadoras orientadas a trasladar y comunicar a los empleados los riesgos existentes en su actividad laboral, así como las medidas preventivas que en cada caso se deben adoptar, se subdividen en:

- Fichas de Seguridad y Salud (FSS). Documentación en soporte papel que se entrega a todos los empleados, son específicas de los PTP y centros de trabajo tipo, y provienen de las evaluaciones de riesgos. Véase como ejemplo a continuación una muestra de estas fichas.

	<b>FICHA DE SEGURIDAD Y SALUD</b>
<b>Puesto de Trabajo: PTP-3 - AG.CLASIFICADOR-2</b>	
<b>RIESGOS Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN A ADOPTAR</b>	
	<b>CAÍDAS DE PERSONAS AL MISMO NIVEL</b> <b>ESPACIOS Y ZONAS DE TRABAJO</b> <b>Circulación y paso por zonas de trabajo</b> -Debes mantener el orden y la limpieza en torno al puesto de trabajo, en las vías de circulación y/o evacuación y en las salidas del centro de trabajo para evitar tropezar y resbalar con objetos o suciedad.
	<b>DERRUMBAMIENTO O VUELCO DE MATERIALES</b> <b>Vehículos de transporte o Servicios</b> <b>Transporte inadecuado en traspaletas de carros, jaulas o cualquier otro elemento para el transporte de cargas (palets flejados, retractilados con contenedores, etc.)</b> -Estiba correctamente las cargas en relación al peso -Circula siempre con la carga centrada e inclinada hacia atrás contra la cara vertical de las horquillas y del vehículo. -No transportes cargas sobre una sola horquilla. -Planifica la trayectoria a seguir comprobando que no hay objetos con los que podamos chocar o golpear la carga. -Sigue las instrucciones relativas a la manera correcta de coger carros, jaulas o cualquier otro elemento para el transporte de cargas (palets flejados, retractilados con contenedores, etc.) con la traspaleta eléctrica y a la ubicación segura de las cargas que se dan por la empresa en la formación recibida sobre manejo mecánico de cargas: traspaletas.



### CAÍDA DE MATERIALES O PIEZAS EN MANIPULACIÓN

#### Manipulación de materiales o Productos

Caída de objetos o materiales durante la ejecución de trabajos o en operaciones de transporte y elevación por medios manuales.

- Siga siempre el método de levantamiento de cargas (espalda recta, piernas flexionadas y carga pegada al cuerpo).
- Antes de cargar o descargar un carro, verifica que está correctamente frenado.
- Los envíos deben estar, siempre que sea posible, en contenedores tipo A, B y/o C. Éstos deben ser adecuados al tipo de producto que contienen para impedir el balanceo o la caída al manipularlos. Por lo general, los envíos pequeños debes colocarlos en contenerizados.
- Dispón las bandejas y la paquetería correctamente en los carros asegurando que los más voluminosos y/o de peso más elevado se cargan en la parte baja del carro o jaula, de forma que encajen correctamente y no sobresalgan del carro o jaula.
- La carga nunca debe superar la resistencia y/o la estructura de los carros o jaulas.
- Cuando deposites en un mismo carro bandejas y productos al descubierto, apila las bandejas en altura en un mismo lado y el resto de envío al otro. Nunca intercale bandejas con envíos al descubierto.

## Glosario

**EPI:** Equipo de protección individual.

### PR013 Gestión de EPI

**EPI:** Según el art. 2 del Real Decreto 773/1997, se trata de cualquier equipo llevado o sujetado por el trabajador para protegerse de algún riesgo de su puesto de trabajo. La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales en su art. 17 detalla la normativa sobre los equipos de protección individual (EPI).

#### Modalidad de entrega

- **Depósito:** modalidad de entrega mediante la cual el trabajador (fijo o eventual) recibe un equipo de protección individual en el momento de inicio de la actividad, comprometiéndose al uso y mantenimiento en las condiciones sobre las que se le ha informado, así como a su custodia para disponer de él en todo momento durante el desarrollo de su trabajo y para futuras contrataciones en su caso.
- **Devolución:** modalidad de entrega mediante la que el trabajador (fijo o eventual) recibe un equipo de protección individual en el momento de inicio de la actividad, comprometiéndose al uso y mantenimiento en las condiciones sobre las que se le ha informado, así como a su devolución en el momento de cese de la actividad en su caso.
- **Higienización:** los EPI enmarcados en esta modalidad serán sometidos, tras su uso, a una higienización para mantenerlos en condiciones óptimas para futuras utilizaciones.



#### Gestión de EPI

Los EPI obligatorios en Correos conforme al PTP son:

- Reparto en moto PTP-11

- Casco y forro interior del mismo.
- Guantes de moto (verano e invierno).
- Botas de moto (verano e invierno).
- Chaquetón de reparto o chaleco reflectante.
- Cubrepantalón.





- Reparto a pie PTP-12
  - Chaquetón de reparto: para trabajos a la intemperie cuando las condiciones climatológicas de temperatura o viento así lo requieran.



- Reparto en vehículo de 4 ruedas PTP-16
  - Chaquetón de reparto.
  - chaleco reflectante.
  - Guantes de carga y descarga.
  - Si usan camión con plataforma: botas de seguridad.



- Agente de clasificación 1 y 2
  - chaleco reflectante.
  - Botas de seguridad.
  - Guantes de clasificación.
  - Guantes de carga y descarga.
  - Para trabajos a la intemperie, muelles, etc. Cuando las condiciones climatológicas así lo requieran: chaquetón de carga y descarga.



Toda entrega del equipo correspondiente irá acompañado de las instrucciones para su correcto uso y mantenimiento, recogiendo su firma en el recibí según PRO013-R01 Registro entrega de EPI.



La reposición de EPI se realizará respetando los periodos establecidos en la PRO013-I001 Instrucción para el establecimiento de EPI por puesto y modalidad de entrega.

### Fin de contrato

Los EPI entregados bajo la modalidad de devolución (a saber: casco de moto, ahuyentador) o higienización (chaquetón de reparto y cubrepantalón) serán devueltos al cese de la actividad al jefe de la unidad, quien recogerá la firma en el PRO013-R03 Registro devolución de EPI para dejar constancia de la devolución-estado.

### Obligaciones del trabajador

- Uso y mantenimiento según información recibida en la entrega.
- Solicitud de sustitución de EPI por deterioro aportando el EPI deteriorado para su comprobación por el jefe de unidad.
- Devolución de los EPI entregados bajo la modalidad de higienización o devolución en condiciones que permitan su reutilización.
- Aportación de EPI entregados bajo la modalidad de depósito en sucesivos contratos en perfectas condiciones de uso.
- Comunicación de la imposibilidad de utilización de EPI de uso obligatorio al jefe de unidad en su caso.

Cuando un problema de salud impida la utilización de alguno de los equipos de uso obligatorio, en función del puesto ocupado y siempre que medie justificación (informe de médico especialista) de esta situación, se seguirá lo establecido en el PRO016 Procedimiento de trabajadores especialmente sensibles, previa comunicación de esta situación por parte del trabajador al jefe de unidad.

## PR014 Plan de emergencias

**Comité Local de Emergencia:** estará formado, dependiendo de la ocupación y de las características del local, por el jefe de emergencia, el jefe de intervención y todas aquellas otras personas que considere oportuno el jefe de emergencia (puede ser un miembro de cada uno de los equipos de intervención o un responsable por planta, etc.).

**Equipos de emergencias:** conjunto de personas especialmente entrenadas y organizadas para intervenir en caso de emergencia dentro del ámbito de las instalaciones de la empresa, al objeto de impedir daños a personas o instalaciones, facilitando su evacuación y prestando, cuando proceda, los primeros auxilios.

**Encargado del ascensor:** persona designada por Correos e instruida para el manejo del aparato por la empresa mantenedora, cuyas obligaciones son: impedir el funcionamiento del ascensor cuando tenga conocimiento de que su utilización no reúne las debidas garantías de seguridad y, en caso de accidente o anomalía en el funcionamiento, ponerlo en conocimiento inmediato del jefe de centro y empresa conservadora.

### Plan de emergencia

Los planes de emergencia de los diferentes centros de Correos son elaborados por los Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales.

Es un documento que define las actuaciones a seguir por parte de los trabajadores del centro, dirigidas a prevenir potenciales situaciones de emergencia y, en su caso, a mitigar los efectos de estas en el interior de las instalaciones.

Los objetivos a alcanzar con la implantación de este plan son:

- a) Conocer el local y sus instalaciones (continente y contenido), la peligrosidad de los distintos sectores y los medios de protección disponibles.
- b) Garantizar la fiabilidad de todos los medios de protección y las instalaciones generales.
- c) Evitar las causas de las emergencias.
- d) Fijar las acciones a llevar a cabo en caso de emergencia.
- e) Disponer de personas organizadas, formadas y adiestradas que garanticen rapidez y eficacia en las acciones a emprender para el control de las emergencias.
- f) Tener informados a todos los ocupantes del edificio de cómo deben actuar ante una emergencia y en condiciones normales para su prevención.



Una vez confeccionado se remite copia al responsable del centro. El responsable del centro de trabajo debe cumplimentar el documento «PRO014-I001-R01 Nombramiento y actualización de equipos de emergencias y encargado del ascensor».

El jefe de emergencias del centro tiene las siguientes funciones:

- Organización del simulacro anual de evacuación, realizando posteriormente una reunión evaluativa del mismo. Y registrarlo conforme al modelo de informe acordado.
- Difundir el plan de emergencias elaborado y explicarlo al resto del personal asignado (sustituto del jefe de emergencia, jefe de intervención y sustituto, resto de miembros de los equipos de emergencia, responsable del ascensor, etc.) para conocimiento de sus funciones.
- Comunicar las medidas de actuación a toda la plantilla y colgar los planos de evacuación y medios contra incendios en los tableros de anuncios.

Todos los empleados deben:

- Conocer las normas básicas de prevención de emergencias (que estarán colgadas en el tablón de anuncios de la unidad).
- Conocer el punto de reunión en caso de evacuación.
- Colaborar en los simulacros de evacuación.
- Mantener los medios de protección contra incendios y salidas de planta accesibles.

### **PR016 Procedimiento de trabajadores especialmente sensibles**

Este procedimiento define las actuaciones específicas para proteger a los trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos, o a aquellos que se encuentren en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de su puesto de trabajo tal y como lo establece el art. 25 de Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Son **trabajadores especialmente sensibles** aquellos que por sus propias características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo.

#### **Método**

Conocida por Correos la posible existencia de un trabajador que por sus propias características personales o estado biológico conocido, pueda ser especialmente sensible a los riesgos derivados de su trabajo, este será sometido a reconocimiento médico de vigilancia de la salud por los médicos provinciales.

Estos médicos de Correos, una vez reconocido al trabajador, emitirán un informe previo de capacidad psicofísica del trabajador para el puesto, que se remite al Área de Vigilancia de la Salud de la sede para su estudio, análisis y validación.

El trabajador puede ser considerado:

- **Apto.**
- **Apto con limitaciones:** cuando el trabajador se encuentra en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de determinadas tareas de su puesto de trabajo, y para el cumplimiento del art. 25 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, se le eximirá de la realización de dichas tareas o en caso de que esto no sea posible se le desplazará temporalmente al mismo puesto de trabajo en una unidad de destino que permita la adecuación de las tareas a lo prescrito en el informe médico a través de un cambio de asignación (rebajes).
- **No apto temporal:** en cumplimiento del art. 33.b del Real Decreto 370/2004 de 5 de marzo por el que se aprueba el estatuto del personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E, del art. 43.4 del III Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E, 2009-2013 y del Acuerdo general 2009-2013 de regulación de las condiciones de trabajo del personal de Correos, se le adscribirá temporalmente a otro puesto de trabajo compatible con su estado de salud, siempre que sea necesaria su cobertura. Estas adscripciones temporales descritas se revisarán de oficio o a instancia de parte, cuando los médicos estimen que ha desaparecido la patología o circunstancias ocasionales que las motivaron, siendo el trabajador repuesto a su puesto de origen o a otro de similar contenido en el caso de que se encontrara ocupado o ya no existiese, en virtud del art. 33.b) del Real Decreto 370/2004 de 5 de marzo por el que se aprueba el estatuto del personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E, del art. 43.4 del III Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. S.A., S.M.E, 2009-2013 y del Acuerdo general 2009-2013 de regulación de las condiciones de trabajo del personal de Correos.
- **No apto con carácter definitivo:** en este supuesto el trabajador será destinado, como solución temporal, a otro puesto cuyas tareas básicas sean compatibles con su estado de salud conforme al procedimiento descrito en el punto 2.2.1.c) pero sin necesidad de revisión de este cambio, hasta su ubicación en otro puesto a través del Concurso de Traslados en cumplimiento del art. 33.a) del Real Decreto 370/2004 de 5 de marzo por el que se aprueba el estatuto del personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E, del art. 43.3 del III Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E 2009-2013 y del Acuerdo general 2009-2013 de regulación de las condiciones de trabajo del personal de Correos. Todos los trabajadores afectados por alguno de los supuestos de no aptitud descritos anteriormente tienen la obligación de participar en los procesos de Concurso de Traslados o similar que se convoquen a fin de regularizar su situación según se contempla en el art. 43 del III Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. 2009-2013.

Una vez transcurrido el tiempo indicado en el primer informe de aptitud, aptitud con limitaciones, no aptitud temporal o no aptitud definitiva, el médico provincial vuelve a reconocer al trabajador.

### PR017 Procedimiento de actuación para trabajadoras en situación de embarazo, lactancia o parto reciente

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar la protección de las trabajadoras que se encuentran en situación de embarazo, lactancia o parto reciente frente a los posibles riesgos laborales en su puesto de trabajo, evaluando específicamente los riesgos a los que están expuestas en función de su estado y las medidas preventivas a adoptar desde el momento en que se tiene conocimiento de su situación.

La trabajadora comunicará de forma voluntaria y por escrito su situación de embarazo, lactancia o parto reciente al jefe de su unidad, lo que iniciará el procedimiento de actuación para desplegar las acciones preventivas pertinentes para velar por la salud de la trabajadora y el feto.

Con carácter inmediato, una vez comunicada la situación de embarazo por la trabajadora, y para alcanzar el máximo nivel de protección, y adaptar las condiciones de trabajo durante el periodo de gestación y lactancia natural, el responsable de la unidad implantará las siguientes medidas preventivas:

<b>NO REALIZAR</b>	No trabajar en turno de noche o turnos rotativos.
	No realizar tareas de carga y descarga de conducciones (vía pública, muelle, etc.), que impliquen una manipulación de cargas en ambientes fríos desde el inicio de la gestación.
	No utilizar la traspaleta.
	No utilizar la carretilla elevadora.
	No utilizar productos químicos que puedan ser perjudiciales (ver ficha de seguridad del producto).
	No exponerse a vibraciones transmitidas por máquinas (pulidoras, abrillantadoras, etc.).
	No utilizar la moto/bici.
	No realizar trabajo en espacios confinados ni en cuartos de transformación.
<b>EVITAR</b>	No realizar trabajos de altura. Evitar que la trabajadora tenga que acceder a partes altas utilizando medios auxiliares (escaleras de mano, trabajos que impliquen el uso de arneses, etc.).
	Evitar que la trabajadora realice tareas que impliquen una manipulación de cargas con peso superior a 5 kg de forma repetitiva, ni cargas mayores de 10 kg de forma puntual.
	Evitar que la trabajadora realice movimientos que originen riesgo dorso-lumbar, especialmente los de flexo-extensión del tronco, prestando atención a no coger elementos pesados por debajo de las rodillas y a aquellos movimientos que supongan carga de peso con una elevación de los brazos por encima de los hombros.
	Evitar que la trabajadora permanezca de forma prolongada en trabajos a la intemperie en condiciones de temperatura extremas (inferiores a 0° o superiores a 36°).
	Evitar que la trabajadora realice desplazamientos de larga duración en vehículo, programando los mismos de forma que se contemplen descansos o cambios de actividad de forma periódica a lo largo de la jornada.
Evitar que la trabajadora realice desplazamientos en avión al cumplir la semana 28 de gestación.	
<b>FOMENTAR</b>	Facilitar la realización de pausas en el trabajo para garantizar el descanso necesario y prevenir la fatiga.
	Fomentar el apoyo y colaboración de los compañeros con la trabajadora embarazada.

Posteriormente, el jefe de unidad hará entrega a la trabajadora de unas «Recomendaciones durante el embarazo» contra firma del recibí.

El jefe de unidad dará traslado inmediato de la comunicación de estado de embarazo, lactancia o parto reciente y autorización de información a los delegados de prevención y recibí de entrega de las «Recomendaciones durante el embarazo» al coordinador de RRHH de su provincia y este, a su vez, al jefe de RRHH de zona, a los servicios médicos provinciales y al coordinador de PRL zonal.

El técnico de prevención de riesgos laborales realizará la evaluación específica de riesgos del puesto de la trabajadora en situación de embarazo, lactancia o parto, recogiendo la firma de la trabajadora y del jefe de unidad. Posteriormente remitirá a los servicios médicos dicho informe junto con la evaluación de riesgos del PTP correspondiente.

Para la vigilancia de la salud, se citará a la trabajadora para la realización del reconocimiento médico por parte de los servicios médicos de Correos con motivo de su estado gestacional. Los servicios médicos emitirán el correspondiente «Informe de Aptitud Médica» (se informa tanto a la trabajadora como al jefe de la unidad):

1. No existen riesgos. Apta para el puesto.
2. Existe un posible riesgo. Se procederá según el siguiente orden:
  - 2.1. Adaptación del puesto.
  - 2.2. Readaptación a otro puesto exento de riesgos.
  - 2.3. Inexistencia de puesto compatible con su estado. Se procederá a tramitar la baja por riesgo en el embarazo en ese caso.
3. No apta. Se procederá según el siguiente orden:
  - 3.1. Readaptación. Se le cambiará a un puesto exento de riesgo o con limitaciones en el que se encuentre capacitada para prestar sus servicios y sea compatible con su estado.
  - 3.2. Si el cambio no es objetiva o técnicamente posible, o no puede razonablemente realizarse se procederá a tramitar la baja por riesgo durante el embarazo.

## Protocolos preventivos

Dentro del Plan de Prevención de Correos hay una serie de protocolos preventivos y recomendaciones técnicas que son de aplicación al grupo profesional de Operativos.

### PT001 Protocolo sobre seguridad en el manejo de carros y jaulas

Garantizar que la utilización y manejo de carros y jaulas para el desarrollo del trabajo en los diferentes centros de Correos, se realiza en condiciones adecuadas de seguridad. Entre las tareas encomendadas al trabajador están:



- En caso de observar deficiencias en estos elementos, el trabajador procederá, previa comunicación y validación por su responsable directo, a retirar el equipo para su revisión y mantenimiento, almacenándolo en el lugar designado en el centro. Para ello rotulará el carro según anexo I para su envío al CTA Chamartín.
- Seguir las instrucciones contenidas en este protocolo en especial:
  - Comprobación visual del equipo previa y posteriormente a su utilización para verificar que este se encuentra en condiciones operativas de utilización, retirándolo para su revisión y mantenimiento en caso contrario (ubicándolo en el lugar designado para ello).
  - Utilizar los equipos de protección individual-EPI proporcionados según los EPI establecidos por puesto, siguiendo las instrucciones recibidas para ello.
  - Como norma general, y siempre que sea posible, depositar la carga en los carros dentro de contenedores tipo A, B o C para que circulen encastradas de forma homogénea por niveles o pisos, haciendo coincidir en color, para facilitar la visibilidad de todas las etiquetas de destino. En ningún caso se utilizará el equipo (carros y jaulas) para realizar un trabajo diferente al previsto (p. ej., transportar personas, almacenamiento de materiales, etc.).
  - Colocar los envíos más pesados en la parte inferior de estos equipos siempre que sea posible, realizando la carga de manera homogénea y evitando apilar en columnas. No se deben ni lanzar objetos, ni colocarlos en el suelo mientras se cargan los equipos.
  - No sobrepasar 10 alturas de bandejas tipo A o 5 de bandejas tipo B o C al cargar los carros. En caso necesario cargar las jaulas (destinadas al transporte de Paquetería o de Publicorreo y Publicaciones en legajos flejados o retractilados) con bandejas, solo en la primera línea delantera utilizando los mismos criterios de altura que en los carros y teniendo en cuenta que en este supuesto la parte posterior de la jaula debe estar siempre cargada de paquetería, nunca vacía.
  - Cerrar las eslingas o cadenas de los carros y jaulas al objeto de asegurar la carga y rotularlo utilizando el tarjetero al efecto.
  - Verificar que las vías a recorrer se encuentran despejadas y en perfectas condiciones para la circulación.
  - Mirar en la dirección de la marcha y mantener la buena visibilidad en el recorrido, prestando especial atención en cruces, esquinas, puertas, etc., evitando arranques, frenazos y giros bruscos que desestabilicen la carga.
  - Desactivar el freno de estacionamiento antes de iniciar la marcha.
  - Avisar del movimiento del equipo al personal en las inmediaciones de la trayectoria a seguir y respetar los itinerarios establecidos.
  - Empujar la carga (en lugar de tirar) y mantenerla cerca, sin inclinarse hacia delante, usando ambos brazos, manteniendo contraídos los músculos del abdomen y la espalda recta y agarrando el equipo entre la altura de los nudillos y el nivel de los hombros.
  - Para el desplazamiento de los equipos utilizar el asa de agarre (carros) o la parte interior de la estructura (jaulas), evitando así impactos en las extremidades.
  - Utilizar estos equipos solo en pendientes reducidas.

- Tras su utilización ubicar los equipos de forma ordenada en el lugar designado para ello, sin obstaculizar en ningún caso las vías de circulación o evacuación ni los medios de extinción de incendios.
- Para la manipulación con medios mecánicos seguir las instrucciones recibidas en la formación específica.

EPI's	Seguridad en moto
<p>Recuerda que, por nuestra seguridad, es <b>obligatorio</b> utilizar los siguientes <b>EPI's</b> durante la conducción:</p> <p><b>1. Casco:</b> Siempre bien abrochado y ajustado, y con la mentonera y pantalla bajadas.</p> <p><b>2. Guantes de moto:</b> De verano o de invierno.</p> <p><b>3. Botas de moto:</b> De verano o de invierno.</p> <p><b>4. Chaquetón de Reparto:</b> En verano, usar el <b>chaleco de alta visibilidad</b> en su lugar.</p> <p><b>Además</b> Recuerda que <b>está prohibido vestir bermudas</b> durante el reparto en moto, incluso en los meses de verano.</p>	<p><b>1. Mantener despejados el manillar y los retrovisores:</b> No debemos colocar gomas ni otros elementos como cajas, bolsas, etc.</p> <p><b>2. Estabilidad de la carga:</b> Colocar los objetos más pesados en la zona inferior y utilizar <b>las redes de fijación</b>. <b>Carga máxima: 50 Kg.</b></p> <p><b>3. Uso correcto del caballete:</b> Es más fiable que la pata de cabra. + Información sobre su uso seguro en el video "<b>Seguridad en Moto</b>", en Conecta.</p> <p><b>4. Extrema siempre la precaución:</b> los peligros en la vía pública pueden aparecer el cualquier momento y sin depender de nosotros: <b>manobras de otros vehículos, peatones, animales</b>, etc. Especialmente en <b>zonas de obras</b> y cuando se den <b>condiciones climatológicas adversas</b>.</p>

Las motos con cofre «normal» llevarán la primera pegatina. Los motos con cofre XL llevarán las dos pegatinas.

#### PT004 Protocolo sobre seguridad en la carga de reparto en moto




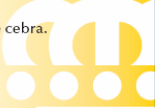



Garantizar la correcta carga en las motos de reparto, asegurando la correcta distribución de la carga en los lugares habilitados para ello, la no superación de la carga máxima admisible y el respeto de las consignas preventivas recibidas respecto al reparto en moto. De esta forma se asegura el cumplimiento de la Normativa de Transporte y la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Previamente a su salida al reparto, cada trabajador de reparto en moto procederá como sigue:

- Ubicará la carga exclusivamente en el habitáculo que a tal fin dispone la motocicleta, el cofre trasero. Queda prohibido transportar cualquier tipo de carga entre los pies o sobre el manillar, salvo que el vehículo utilizado disponga de elementos/accesorios homologados a tal efecto.

- Con carácter general, el cofre trasero de las motocicletas deberá permanecer perfectamente cerrado, para evitar la caída de objetos durante la circulación y asegurar así que no se sobrepasa el volumen de capacidad que tiene previsto.
- En las secciones de reparto que disponen de buzón de alcance, lo utilizará obligatoriamente de ser necesario, para asegurar que no sobrecargan el cofre de la moto.

Durante el reparto en moto, cada trabajador cumplirá las consignas preventivas recibidas al respecto y las rotuladas en el cofre de la moto.

COFRE (PORTABULTOS)		Capacidad: 80 Litros	Carga Máxima (recomendada por el SPP): 50 Kg.
CASCO 	Usa siempre el casco. Asegúrate de llevarlo correctamente abrochado.		
CONDUCCIÓN 	Extrema la precaución en caso de lluvia. Siempre que sea posible, evita las rejillas de aireación y las líneas blancas de los pasos de cebra. Presta atención a la marcha atrás de los vehículos aparcados en batería. Señaliza con antelación las maniobras que realizas. Sigue las normas de Seguridad Vial. Respetar el código de circulación.		
 INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No conducir si has bebido alcohol.</li> <li>• Respetar, en todo momento, la velocidad máxima permitida.</li> <li>• No hablar por el móvil, mientras conduzcas.</li> <li>• Utiliza adecuadamente los elementos de seguridad de la motocicleta.</li> <li>• Prohibido superar la carga máxima permitida.</li> <li>• Mantener cerrado el cofre en todo momento.</li> <li>• Ubicar la carga en los habitáculos que a tal fin, dispone la motocicleta.</li> <li>• Usar ropa y calzado adecuados a la conducción de la motocicleta.</li> </ul>		
AL FINALIZAR EL REPARTO 	Comunicar al responsable de la unidad, cualquier fallo o deficiencia observada.		

Después del reparto, cuando el trabajador entregue las llaves del vehículo, comunicará cualquier anomalía detectada en la motocicleta al jefe de la unidad.



### **PT005 Protocolo de actuación frente a posibles agresiones de perros**

Este documento establece mecanismos para proteger al trabajador frente a agresiones causadas por perros, garantizando así la seguridad y la salud de los mismos.

El empleado deberá seguir los consejos generales descritos en el Anexo III de este procedimiento que le serán entregados por su responsable de unidad contra firma del recibí.

Además, siempre que sea posible el empleado durante el reparto depositará la correspondencia desde la vía pública en los casilleros domiciliarios al efecto, sin traspasar la puerta de entrada.

Para lograr una mayor efectividad en la acción preventiva, el empleado comunicará a su responsable de unidad los domicilios potencialmente peligrosos a agresiones de perros mediante el Anexo I.

Los jefes de Red de Distribución de zona determinarán las unidades de reparto en las que se dotará a los trabajadores de reparto de un equipo de protección individual al efecto (ahuyentador de perros). La gestión de estos equipos se realizará conforme a lo establecido en el PRO013 Procedimiento de gestión de EPI.

Ante la agresión de perros (con o sin lesiones) durante el desempeño del trabajo se procederá según lo establecido en el procedimiento de investigación de accidentes de trabajo. En lo relativo a la vertiente jurídica, el interesado podrá emprender las acciones que estime oportunas, teniendo en cuenta que a partir de la entrada en vigor el 1 de julio de 2015, de la reforma del Código Penal operada por la Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo, esta infracción pasa a ser tipificada en el ámbito administrativo o bien en el ámbito de la jurisdicción civil si se quieren reclamar indemnizaciones por daños y perjuicios.

En caso de no adoptarse las medidas correctoras por parte de los responsables de las agresiones, el trabajador procederá a depositar la correspondencia en lista de la oficina más próxima hasta que sea solventado el problema, informando de ello a su responsable de unidad.

Correos, a través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Subdirección de Promoción de la Salud, dará apoyo tanto sanitario como psicológico a los trabajadores que sufran lesiones debido a este tipo de agresiones.

### **Protocolo de actuación para prevenir la violencia física externa por razones de servicio**

Se considera **violencia en el trabajo** las agresiones físicas, las conductas verbales o física amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes, causadas bajo la premisa de la actividad laboral en el centro de trabajo o en otros lugares donde los trabajadores desa-

rollen su trabajo o se les requiera que estén presentes como condición del desempeño de su trabajo.

Los trabajadores deben:

- Seguir las instrucciones contenidas en este protocolo y en el protocolo de actuación en materia de seguridad.
- Cumplir las medidas preventivas recogidas en el protocolo de actuación en materia de seguridad a su disposición en la siguiente ruta: Conecta/Auditoria/Protocolo de actuación en materia de seguridad, que incluyen:
  - a) Medidas preventivas respecto a la violencia física externa por razones de servicio
  - b) Medidas de actuación en caso de agresión verbal y/o gestual
  - c) Medidas de actuación ante agresiones o intento de agresión física
  - d) Procedimiento de actuación en caso de robo con violencia o intimidación (atracó), tanto en oficina como en vía pública.
  - e) Procedimiento de actuación en caso de robo con fuerza en el centro de trabajo.
- En caso de que se produzca una agresión verbal o bien una agresión física, comunicar la agresión en el menor plazo de tiempo posible a su responsable inmediato.
- En caso de agresión o intento de agresión física, avisar a otras personas o a los cuerpos de seguridad para que se personen de inmediato en el lugar del conflicto, poniéndose en contacto con el 112 en caso de no existir estos últimos.
- En caso de ser necesaria la asistencia sanitaria, solicitar un informe donde conste la causa de la asistencia y las lesiones objetivadas.
- Valorar la posibilidad de interponer denuncia ante la autoridad competente.
- En caso de sufrir robo o atraco en la vía pública comunicar al jefe inmediato e interponer la correspondiente denuncia.
- Si se produce atraco o robo en su oficina, una vez hayan salido los atracadores, ponerse en contacto con el Centro Operativo Seguridad (COS).
- En el caso de que se incoe procedimiento penal como consecuencia de la denuncia presentada, comunicar al responsable de la unidad para que tramite la asistencia jurídica a través de la línea jerárquica.

### **PT008 Protocolo de actuación frente a condiciones climatológicas adversas**

En el presente documento, se expondrán las medidas a tener en cuenta por los trabajadores de Correos para hacer frente a la climatología y a los distintos factores meteorológicos (frío o calor elevados, lluvia, niebla, nieve, hielo, fuertes vientos, así como la exposición a la radiación solar).

Los trabajadores de Correos deben:

- Informarse de las condiciones meteorológicas previstas y estar atento a las indicaciones que vaya dando la autoridad competente de tráfico.

- Hacer uso de los EPI que han recibido por parte de la empresa de acuerdo con las condiciones climatológicas.
- Hacer uso del vestuario y elementos de uniforme e identificación en función de la estación y las condiciones climatológicas.
- Seguir las recomendaciones de actuación frente a condiciones climatológicas adversas descritas en el documento.
- Revisión del estado del vehículo y, en caso de vehículos de empresa, comunicación al responsable de unidad de los defectos detectados para su subsanación.

### 2.3.7. Bienestar físico y emocional

Como parte fundamental de la estrategia de la Subdirección de Promoción de la Salud, se desarrollan e impulsan actividades, iniciativas y programas en materia de Empresa Saludable, enfocados a la mejora de las condiciones de salud de los trabajadores, todo ello disponible en Conecta.

Entre las campañas de bienestar físico encontramos:

- Campaña de actividad física e higiene postural.
- Campaña de alimentación saludable.
- Campaña detección cáncer de colon.
- Campaña riesgo cardiovascular:
  - Campaña disminución riesgo cardiovascular.
  - Campaña freno al ictus.
- Consejos generales de salud:
  - Salud y mujer.

Y entre las campañas de bienestar emocional encontramos:

- Actitud positiva.
- Autoconocimiento.

Todas estas campañas se llevan a cabo mediante:

- Infografías.
- Vídeos.
- Recomendaciones.
- Ejercicios.
- Recetas saludables.
- Presentación conferencia.
- Pruebas de laboratorio (Campaña de detección del cáncer de colon).





# CERTIFICADO

Núm. SEES-0003/15

**LGAI Technological Center, S.A. (Applus+)**  
certifica que el sistema de Excelencia Empresarial Saludable de la organización:

## SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS (CORREOS)

SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS (CORREOS)  
AVENIDA VÍA DE DUBLÍN, 7 5º PLANTA  
28042, MADRID (MADRID)

**Se ha certificado con una puntuación del 91,5%**

FECHA DE EMISIÓN: 27/04/2021  
CADUCIDAD: 21/04/2023

Director General  
Applus+ Certification, B.U.



Xavier Ruiz Peña



Directora Técnica  
Applus+ Certification, B.U.



Cristina Bachiller Martínez

El presente certificado se considerará válido siempre que se cumplan todas las condiciones del contrato del cual este certificado forma parte. LGAI Technological Center, S.A. (Applus+) Campus U.A.B., Ronda de la Font del Carme s/n, 08193 Bellaterra, Barcelona.

Correos dispone de la certificación de Empresa Saludable mediante una auditoría externa que comprueba el cumplimiento de todos los aspectos necesarios para promover la salud en el puesto de trabajo. Permite diferenciar aquellas empresas que trabajen para:

- reducir los riesgos físicos,
- reducir los riesgos psicosociales y mejorar el ambiente laboral,
- proporcionar recursos de salud personal en el espacio de trabajo y
- proporcionar elementos adicionales para la mejora de la salud en la comunidad.

Debido al cambio constante al que se ve sometido el mundo del trabajo y la sociedad en la que se desarrolla, a los avances en los procesos de trabajo, los medios técnicos utilizados y la forma de organizarlo, la salud de los trabajadores se puede ver afectada directa o indirectamente.

Esta evolución en el trabajo debe ir acompañada de cambios y mejoras en la salud ocupacional. No basta con velar exclusivamente por el entorno de trabajo físico, hay que considerar factores psicosociales y prácticas personales de salud. La solución es un modelo de gestión empresarial saludable, flexible y adaptable a los diferentes entornos socioculturales, tamaño y sector de actividad con el objeto de aportar a las organizaciones orientaciones prácticas y alcanzables de gestión adecuada del trabajo y su entorno.

## 2.4. Responsabilidad Social Corporativa

### 2.4.1. Contribución social de Correos

Existen numerosas definiciones del concepto **Responsabilidad Social Corporativa**, y también son varios los términos utilizados (RSC, RSE, RC, RS o Sostenibilidad, entre otros). Debido a su propia evolución, la denominación **Sostenibilidad** tiene un significado más amplio y un enfoque a largo plazo.

Según el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, la **RSC** es una forma de dirigir la empresa basada en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, proveedores, comunidades locales, medioambiente, Administraciones públicas, medios de comunicación y sobre la sociedad en su conjunto. A todos estos colectivos los denominamos «grupos de interés» o *stakeholders*.

Por su parte, la Comisión Europea la define como la «integración voluntaria por las empresas de preocupaciones sociales y medioambientales en sus actividades comerciales y en las relaciones con todos los actores interesados en aquellas».

La **Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**, fundamentalmente, es un concepto transversal que implica a distintos ámbitos de la gestión empresarial, que ha de estar vinculado con la actividad principal de la compañía, tener una proyección a largo plazo, además de contar con el compromiso de la alta dirección. Asimismo, bajo el paraguas de este concepto de administración y de gestión, se engloban un conjunto de prácticas y estrategias empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las tres dimensiones: económica, social y medioambiental.

En una sociedad cada vez más concienciada, la RSC está consolidándose como un componente que aporta beneficios a todos. La sociedad, a través de los diferentes grupos en los que se estructura, comienza a exigir de las empresas que, sin renunciar a su vocación de obtener beneficios, tengan una conducta responsable. No importa solamente lo que una empresa hace, sino también cómo lo hace.

La RSC comprende, pues, un número muy amplio de áreas de actuación como los derechos humanos, los derechos de los trabajadores, la protección de los consumidores, el desarrollo de las comunidades locales, el cuidado del medioambiente, la difusión de la tecnología, etc., y atiende, como hemos señalado, a un conjunto de grupos de interés (*stakeholders*).

### Un poco de historia...

Los antecedentes de la RSC se remontan al siglo XIX en el marco del cooperativismo y el asociacionismo. En esos momentos, lo que se intentaba conseguir era conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva.

A principios de la década de los noventa del siglo pasado, parecía que la globalización iba a contribuir a un desarrollo mundial sin precedentes. En algunos aspectos sí se ha producido, sin embargo, algunas de las expectativas que se tenían no se han cumplido, ocasionando desequilibrios entre países, así como dentro de ellos.

En este contexto, continúa el debate sobre la RSC como una herramienta que sirva para aminorar el impacto negativo de las empresas sobre los derechos sociales, laborales, el medioambiente, e incluso para implantar comportamientos éticos en las mismas.

### Correos y la RSC

Durante sus más de trescientos años de historia, Correos ha desempeñado un papel esencial en la vertebración del territorio y en la cohesión social, facilitando las comunicaciones e intercambios económicos tanto de empresas como de ciudadanos.

Aunque desde hace más de tres décadas ya se desarrollaban iniciativas enmarcadas en el ámbito de la acción social externa, a fin de impulsar diferentes acciones sociales y medioambientales, en 2006, se valoró que sería muy positivo organizar un departamento de RSC, lo que también permitiría a la empresa alinearse con el conjunto de grandes empresas del país que habían incorporado en sus estrategias y organigramas la responsabilidad corporativa. Desde 2017, al objeto de darle una mayor dimensión fuera del territorio nacional, se integró en la denominada Subdirección de Relaciones Internacionales y ODS.

Previamente, cabe señalar que, desde la adhesión de Correos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2002, se han asumido, como parte integral de la estrategia empresarial, los Diez Principios que dicho Pacto establece en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción. Este decálogo goza de consenso universal y se deriva de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medioambiente y el Desarrollo, y, finalmente, la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

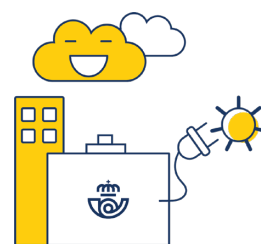
En la actualidad, la compañía es consciente de la relevancia que pueden tener sus políticas para ayudar a dar respuesta a los grandes retos de la sociedad. Como empresa pública, Correos aspira a que su actividad genere un retorno tanto económico como social, apoyando

## Glosario

### ODS (Objetivos de Desarrollo

**Sostenible):** Son 17 objetivos globales pensados como un «plan para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos». Establecidos en 2015 por la Asamblea General de Naciones Unidas, con la meta de alcanzarlos en 2030.

el desarrollo del tejido empresarial español, especialmente en el entorno rural, fomentando el progreso sostenible e inclusivo de toda la población y promoviendo la innovación, así como el emprendimiento.



### 2.4.2. El modelo de alineación con los ODS

El Modelo de Alineación con los ODS de Correos contempla tres líneas de actuación prioritarias, identificadas como las principales palancas con las que la compañía puede generar mayores impactos positivos sobre sus distintos grupos de interés:

- **Negocio e innovación social**, a través del diseño y comercialización de productos y servicios sostenibles, orientados a dar respuesta a los principales desafíos sociales y medioambientales (despoblación rural, brecha digital, cambio climático...).
- **Relación con la comunidad**, mediante actuaciones con impacto local para promover el progreso y la integración social, en colaboración con diversas asociaciones y entidades no gubernamentales.
- **Gestión sostenible**, a través de políticas internas de desarrollo de las personas, diversidad, responsabilidad en la cadena de suministro, protección medioambiental o buen gobierno.

Estas tres líneas persiguen incidir además sobre dos ejes transversales: la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por Naciones Unidas y la respuesta al reto demográfico al que se enfrenta España.

## 2.5. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

### 2.5.1. ODS y emergencia climática

#### Contexto<sup>1</sup>

¿Qué es el desarrollo sostenible?

- El desarrollo sostenible se ha definido como el desarrollo capaz de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.
- El desarrollo sostenible exige esfuerzos concentrados en construir un futuro inclusivo, sostenible y resiliente para las personas y el planeta.
- Para alcanzar el desarrollo sostenible, es fundamental armonizar tres elementos básicos: el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medioambiente. Estos elementos están interrelacionados y son todos esenciales para el medioambiente de las personas y las sociedades.

1. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

¿Cuál es la relación entre el cambio climático y el desarrollo sostenible?

- El cambio climático ya afecta a la salud pública, la seguridad alimentaria e hídrica, la migración, la paz y la seguridad. Si no se tiene en cuenta el cambio climático, este hará retroceder los logros alcanzados en los últimos decenios en materia de desarrollo e impedirá realizar nuevos avances.
- Hacer frente al cambio climático y fomentar el desarrollo sostenible son dos caras de la misma moneda que se refuerzan mutuamente; el desarrollo sostenible no se logrará si no se adoptan medidas contra el cambio climático. Y a la inversa, muchos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) abordan los factores desencadenantes del cambio climático.

### Los ODS y la Agenda 2030

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, es un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia.

El 25 de septiembre de 2015, los Estados miembros de la Naciones Unidas aprobaron una resolución en la que reconocen que el mayor desafío del mundo actual es la erradicación de la pobreza y afirman que sin lograrla no puede haber desarrollo sostenible.

La Agenda plantea 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental.

Se trata de una Agenda inclusiva que tiene como objetivo principal conseguir un cambio positivo en beneficio de las personas y el planeta para 2030 sin dejar a nadie atrás.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se gestaron en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, celebrada en Río de Janeiro en 2012. El propósito era crear un conjunto de objetivos mundiales relacionados con los desafíos ambientales, políticos y económicos a los que se enfrenta el mundo.

Los ODS sustituyen a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), con los que se emprendió, en 2000, una iniciativa mundial para abordar la indignidad de la pobreza. Los ODM eran objetivos medibles acordados universalmente para hacer frente a la pobreza extrema y el hambre, prevenir las enfermedades mortales y ampliar la enseñanza primaria a toda la infancia, entre otras prioridades del desarrollo. Los ODM se enuncian sobre los siguientes logros:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre
2. Enseñanza primaria universal
3. Igualdad entre géneros
4. Reducir la mortalidad en la infancia
5. Mejorar la salud materna

6. Combatir el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades.
7. Sostenibilidad del medioambiente.
8. Fomentar una alianza mundial para el desarrollo.

Durante 15 años, los ODM impulsaron el progreso en varias esferas importantes: reducir la pobreza económica, suministrar acceso al agua y el saneamiento tan necesarios, disminuir la mortalidad infantil y mejorar de manera importante la salud materna.

También iniciaron un movimiento mundial destinado a la educación primaria universal, inspirando a los países a invertir en sus generaciones futuras.

Los ODM lograron enormes avances en la lucha contra el VIH/SIDA y otras enfermedades tratables, como la malaria y la tuberculosis.

El legado y los logros de los ODM han brindado lecciones y experiencias valiosas para comenzar a trabajar en pos de los nuevos Objetivos.

El texto final que desarrolla los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con 169 metas, fue aprobado formalmente por los 193 líderes mundiales durante la Cumbre de las Naciones Unidas que se celebró en la ciudad de Nueva York entre los días 25 y el 27 de septiembre de 2015.

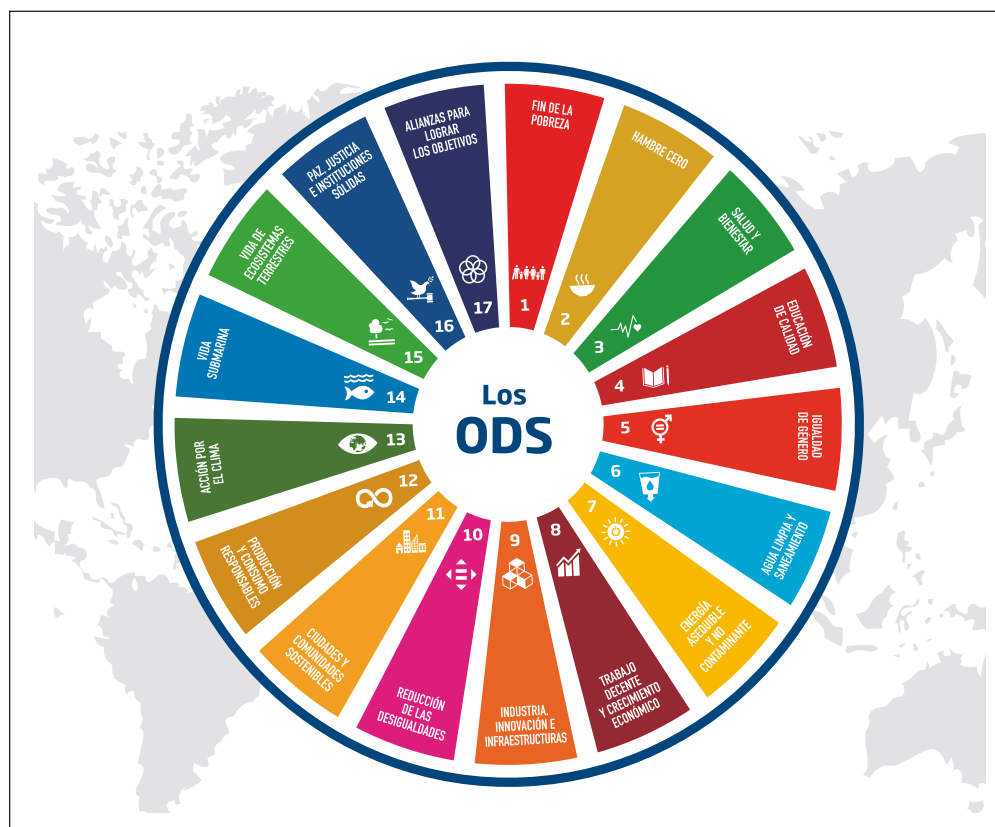
Son una convocatoria universal para adoptar medidas y poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Proporcionan orientaciones y metas claras para su adopción por todos los países en conformidad con sus prioridades y desafíos.

Para alcanzar estas metas, todo el mundo tiene que hacer su parte: los Gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y personas como usted.

#### **A) ¿Cuáles son los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible?**

1. Fin de la pobreza.
2. Hambre cero.
3. Salud y bienestar.
4. Educación de calidad.
5. Igualdad de género.
6. Agua limpia y saneamiento.
7. Energía asequible y no contaminante.
8. Trabajo decente y crecimiento económico.
9. Industria, innovación e infraestructura.
10. Reducción de las desigualdades.
11. Ciudades y comunidades sostenibles.
12. Producción y consumos responsable.
13. Acción por el clima.

- 14. Vida submarina.
- 15. Vida de ecosistemas terrestres.
- 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- 17. Alianzas para lograr los objetivos.



Fuente: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

### B) Contribución de Correos a los ODS

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas establecen una hoja de ruta universal que persigue la igualdad y prosperidad de las personas, la protección del planeta, la paz y la justicia para el horizonte 2030. Países, empresas y ciudadanos están llamados por igual a movilizarse para contribuir a un desarrollo sostenible.

Correos, como una de las mayores compañías del sector público y prestador de un servicio esencial para empresas y ciudadanos, es consciente de su potencial impacto social y de la capacidad de influencia que sus políticas pueden tener en la materialización de la Agenda 2030. Por otra parte, la compañía distribuye diariamente millones de envíos postales y de paquetería en España y el resto del mundo, lo que genera un impacto medioambiental.

Asume, por ello, su responsabilidad en la aplicación de la innovación, la tecnología y las alianzas para el desarrollo de soluciones inteligentes de movilidad que neutralicen ese impacto.

Las empresas prestadoras de servicios públicos cuentan con una posición privilegiada para fomentar la consecución de la Agenda 2030. En este sentido, Correos ha identificado su potencial contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el fin de desarrollar aquellas políticas que más inciden sobre su cumplimiento.

Adicionalmente, promueve su difusión interna y externa, para facilitar su conocimiento generalizado y, de ese modo, acelerar su adopción por parte de trabajadores/as, empresas y ciudadanos/as. Así, a través de los canales internos de comunicación, la compañía divulga periódicamente los ODS y la contribución que realiza a su consecución, animando a los empleados y empleadas a aumentar el impacto positivo mediante su aportación personal.

En 2020 Correos tomó parte también en la celebración del quinto aniversario de los Objetivos, con la incorporación de sus buenas prácticas a la publicación ODS 2020 de la Red Española del Pacto Mundial, especialmente centradas en el impulso de la diversidad, el trabajo digno y la igualdad de género, en línea con los ODS 5, 8 y 10.

Correos identifica como ODS prioritarios, por ser aquellos donde su contribución puede ser más relevante, los siguientes: Trabajo decente y crecimiento económico (objetivo 8), Industria, innovación e infraestructura (objetivo 9) y Ciudades y comunidades sostenibles (objetivo 11). En segundo término, por su naturaleza y actividad, la compañía considera que puede también favorecer la consecución de las metas asociadas a los objetivos de Producción y consumo responsable (objetivo 12) y Acción por el clima (objetivo 13). Aunque estos cinco ámbitos de actuación son el foco principal, Correos también contribuye al resto de ODS directa o indirectamente.

#### **Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico**

- Generación de empleo estable.
- Formación específica.
- Mejora de la cualificación profesional.
- Nuevos modelos de trabajo.
- Gestión del talento.



#### **Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura**

- Infraestructuras para el comercio transfronterizo.
- Presencia territorial.
- Acceso a servicios financieros.
- Servicios para la Administración.
- Introducción de la IA (inteligencia artificial) en procesos de licitación.



## Glosario

**CorreosLabs:** Centro de innovación de Correos.

- Acceso digital.
- CorreosLabs.
- Reto Lehnica.

### Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles

- Oficinas accesibles y seguras.
- Medios de pago seguros.
- Vehículos eléctricos y uso de combustibles alternativos.
- Consumo de energía eléctrica 100% renovable.
- Mejora de la calidad del aire de las ciudades.
- Movilidad sostenible.
- Respuesta a la COVID-19.



## Glosario

**Reto Lehnica:** Programa de aceleración de nuevas empresas innovadoras, en ámbitos como tecnologías emergentes, logística, servicios públicos o innovación social.

### Objetivo 12: Producción y consumo responsables

- Economía circular.
- Contratación responsable.
- Consumo responsable.
- Consumo de proximidad con Correos Market.
- Impacto social.
- Camino sostenible



## Glosario

**SMMS (Sustainability Measurement and Management System):** Programa internacional promovido por la International Post Corporation (IPC), cuyo objetivo es incidir en la sostenibilidad de los operadores postales, en consonancia con los ODS.

### Objetivo 13: Acción por el clima

- Proyecto SMMS.
- Línea Bosques (véase más abajo, en 2.6.2., en la descripción de productos sostenibles).
- Soluciones colaborativas para la neutralización de emisiones.
- Sensibilización sobre el cambio climático.



## Emergencia climática

2020 será recordado durante décadas como el año de la pandemia. La crisis sanitaria y económica llenarán los libros de historia de un año que ha sacudido el mundo que conocíamos. Pero el virus COVID-19 irrumpió en una agenda política global que se proyectaba muy distinta y en la cual el cambio climático tenía un papel protagonista.

Hoy en día todos los países del mundo se centran en dominar una crisis sanitaria y económica sin precedentes. Se olvida a menudo que la emergencia climática no ha desaparecido y sigue más vigente que nunca. A finales de siglo el calentamiento global puede provocar una subida del nivel del mar de hasta 1,3 metros, una gran pérdida de biodiversidad, la fusión de enormes extensiones de hielo, sequías recurrentes y el aumento de ciertos fenómenos extremos en zonas de gran densidad de población humana. Por todo ello, se estima que el

año 2050 ya habrá unos 200 millones de personas refugiadas climáticas, ya sea por la desaparición de su territorio o porque sus modos de vida dejarán de ser sustentables.

¿Qué es el cambio climático?

La Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) en su artículo 1 dice:

Por «cambio climático» se entiende un cambio de clima atribuido directa o indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera mundial y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante periodos de tiempo comparables.

El efecto invernadero permite la vida en la tierra y sin él los cambios de temperatura entre el día y la noche serían inviables con la vida. La temperatura media del planeta es de 14°.

El planeta regula el equilibrio del efecto invernadero, a través del llamado Ciclo de Carbono, que permite que la concentración de CO<sub>2</sub> permanezca estable durante largos periodos de tiempo.

El problema es que la actividad humana está alterando el equilibrio de los gases en la atmósfera.

El principal gas de efecto invernadero es el CO<sub>2</sub>, cuyo origen fundamental está en quemar combustibles fósiles para obtener energía (electricidad, calor, transporte, etc.).

Una molécula de CO<sub>2</sub> permanece en la atmósfera durante 100 años, es decir, el incremento de temperatura que sufrimos ahora se debe al CO<sub>2</sub> emitido hace 100 años. Por este motivo es tan importante reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>. Otros gases de efecto invernadero son el metano (ganadería y residuos) y el óxido nitroso (agricultura).

Sin embargo, no es posible saber con total precisión cuáles serán los impactos del cambio climático. De lo que sí hay certeza es de que los episodios climatológicos cada vez son más extremos (periodos de fuertes lluvias seguidos de larga sequías) y además serán más frecuentes.

El potencial impacto del cambio climático muestra las regiones del sur de Europa mucho más afectadas por los efectos del calor extremo, la escasez de agua, la sequía, los incendios forestales y las pérdidas agrícolas, según señala el informe «Estudio Peseta IV» del CCI (Climate Change Impacts). España es uno de los países con un gran riesgo frente al cambio climático; ejemplo de ello es la corriente del Golfo (que pasa frente a Galicia) que hace que la temperatura de La Coruña sea más templada que la de Nueva York (estando a la misma latitud).

Resumiendo, ¿qué tenemos que recordar sobre el cambio climático?

- Es un proceso global (da igual quién emita los gases de efecto invernadero, el efecto del cambio climático es igual para todos);

- es necesario actuar lo antes posible;
- todo lo relacionado con la energía es fundamental para luchar contra el cambio climático;
- la colaboración entre países y empresas es fundamental, y
- pequeños cambios pueden tener consecuencias significativas.

## 2.6. Principales ejes de la contribución de Correos a los ODS

Correos es una de las principales empresas públicas del país, se trabaja con aproximadamente 50.000 profesionales y se dispone de una gran capilaridad.

Existe una responsabilidad de reflejar un comportamiento ejemplar en el desarrollo de la actividad y cumplir los compromisos con la sociedad en cada una de las áreas.

Correos lleva más de 30 años implicada en generar valor compartido a nivel social, económico y medioambiental.

Durante la Cumbre del Clima 2019 (COP 25), celebrada en Madrid, Correos presentó los compromisos que se han asumido para 2030 en materia de sostenibilidad, con la convicción de que es necesario asumir metas más ambiciosas frente al cambio climático.

Estos objetivos son:

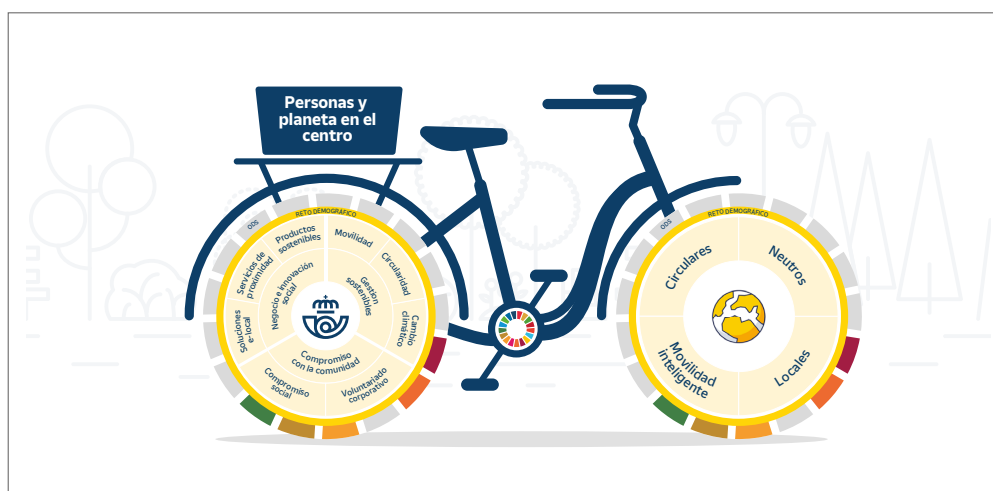
- **Alcanzar la neutralidad total en emisiones de CO<sub>2</sub>.**
- **Promover la circularidad**, para ser una empresa que genere «residuo cero» antes de 2030.
- **Impulsar la movilidad inteligente**, para que el 50% de la flota de la compañía utilice tecnologías alternativas.
- **Generar «valor local»**, aumentando la diversidad de productos sostenibles en la plataforma de venta *online* Correos Market y en las oficinas.

Así Correos implementa su Modelo de Alineación con los ODS, integrando los objetivos anteriormente mencionados.

### 2.6.1. En Correos tenemos un plan. Modelo de alineación con los ODS

Como se ha citado anteriormente, el Modelo de Alineación con los ODS de Correos, contempla tres líneas de actuación prioritarias, identificadas como las principales palancas con las que puede generar mayores impactos positivos sobre los grupos de interés:

- **Negocio e innovación social**, a través del diseño y comercialización de productos y servicios sostenibles, orientados a dar respuesta a los principales desafíos sociales y medioambientales (despoblación rural, brecha digital y cambio climático, entre otros).



- **Relación con la comunidad**, mediante actuaciones con impacto local para promover el progreso y la integración social, en colaboración con diversas asociaciones, organizaciones y entidades (campañas de sensibilización, voluntariado, etc.).
- **Gestión sostenible**, a través de políticas internas de desarrollo de las personas, diversidad, responsabilidad en la cadena de suministro, buen gobierno y protección medioambiental (flota de vehículos eléctricos, economía circular o medidas de eficiencia energética, a modo de ejemplo).

Estas líneas persiguen incidir además sobre dos ejes transversales: la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), impulsados por Naciones Unidas, y la respuesta al reto demográfico al que se enfrenta España.

## 2.6.2. Negocio e innovación social

### Servicios de proximidad

La oferta de servicios de proximidad para afrontar el reto demográfico, los cuales contribuyen a frenar la despoblación rural y aumentar las oportunidades en estos entornos, cada vez es más extensa.

Correos cuenta con servicios como Correos Cash, que facilita el acceso a servicios financieros en el medio rural; la solución de registro electrónico ORVE, que posibilita el envío de documentos digitalizados hacia las distintas administraciones; o la venta de billetes de tren o entradas para espectáculos, entre otros. Todos ellos además conforman productos y servicios adaptados a los entornos rurales.



Servicio de recogida de información

Correos continúa trabajando para diversificar nuestra actividad y acercar nuestros servicios a todas las personas haciendo más fácil su día a día, especialmente, en las zonas rurales.

Desde diciembre de 2021, todos los carteros y carteras rurales ofrecerán a domicilio muchos de los servicios que hasta ahora solo se prestaban en las oficinas o en la tienda *online* de Correos, una vez finalizado el despliegue de las PDA con estas nuevas funcionalidades. Así, las personas atendidas por las y los 6.011 profesionales de reparto rural de toda España podrán, desde la puerta de su casa, ingresar y retirar dinero en efectivo, enviar y recibir paquetería, pagar recibos y tributos, adquirir embalajes, sobres y sellos, o gestionar servicios de luz, gas, telefonía y seguros, y muchos servicios más que se prestan en nuestras cerca de 2.370 oficinas.



Servicios para la atención al ciudadano

Además, la compañía está instalando 1.200 cajeros automáticos en oficinas de toda España y 300 cajeros en pequeñas poblaciones de zonas rurales que no cuentan con oficina bancaria, ofreciendo así una solución al problema de la exclusión financiera.

Los dispositivos aportados ofrecerán las operaciones básicas de cualquier cajero automático y la integración con las redes de entidades bancarias más extendidas en España. Además, desde los cajeros se podrán realizar operaciones de pagos de tributos y recibos, y otras funcionalidades que se irán definiendo.



Tarjeta prepagada de Correos

Correos contribuye así a luchar contra la exclusión financiera, especialmente en las zonas rurales, ofreciendo a los ciudadanos la posibilidad de disponer de efectivo en poblaciones donde no hay oficinas bancarias, pero sí puntos de atención de la empresa pública.

De este modo, nuestra empresa demuestra su compromiso con el servicio público y continúa avanzando en su línea estratégica de acercar sus servicios a los ciudadanos y ofrecerles nuevas prestaciones que faciliten su día a día, en condiciones de igualdad de acceso, tanto en el ámbito urbano como en el rural.



CityPaq en espacios públicos

### Soluciones e-local

Correos apoya al comercio local a través de plataformas como:

- **Correos Market.** Es la iniciativa estratégica de nuestra compañía para dar visibilidad y acceso a los emprendedores y pequeños productores de todas las localidades y pueblos de España al gran mercado nacional, con él contribuimos al reto demográfico. Con esta plataforma contribuimos a frenar la despoblación rural y aumentar las oportunidades en estos entornos.

Correos Market ha integrado recientemente la Tienda *online* de Correos, incluyendo su categoría «Solidario» integrada por Asociaciones, Fundaciones y ONG, desde donde los



Correos Cash

clientes pueden adquirir productos que contribuyen al desarrollo de proyectos sociales que ayudan a los más vulnerables.

- **Local e-commerce.** Actualmente hay una necesidad que se ha convertido en tendencia y es la transformación digital de negocios locales, por eso desde Correos, se pone a disposición de empresas privadas y organizaciones (ayuntamientos, asociaciones, etc.) una plataforma *online* para impulsar la venta de productos y servicios de los comercios locales.

- **Camino de Santiago sostenible.** Desde la web del Camino con Correos, se ofrecen infinidad de soluciones adaptadas a los peregrinos y usuarios del Camino: información de las rutas, el transporte de mochilas, el envío de bicicletas y maletas, así como el servicio de consigna en Santiago, entre otros.

También se puede encontrar la información de cada etapa, así como recomendaciones de qué hacer, ver o comer en cada lugar. Además se puede participar de la iniciativa #CaminoSostenible, un proyecto que anima a los peregrinos a reflexionar sobre sus hábitos diarios y a cambiarlos por unos más sostenibles.

A través de este apartado, también se impulsan iniciativas que fomentan la preservación del entorno medioambiental de las Rutas Jacobeas, la defensa del territorio rural y la promoción del comercio local y de proximidad, como medidas para atajar la despoblación rural y proteger el patrimonio natural.

## Productos circulares, neutros y activistas

Dentro del eje de **productos sostenibles**, podemos incluir los siguientes.

- **Línea Bosques** de embalajes, **totalmente circulares**, de cartón **100% reciclado y reciclable**, con reducción en el uso de tintas. Con su venta, colaboramos con proyectos de reforestación, prevención de incendios y preservación de la biodiversidad.

Aunque el principal objetivo de Correos para alcanzar la neutralidad en carbono en 2030 es la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, otra de las herramientas empleadas para esa finalidad son los programas de **compensación de emisiones**, mediante la adquisición de créditos de carbono en el mercado voluntario de emisiones.

En concreto, el proyecto **Correos Compensa** permite compensar las emisiones de los envíos que los clientes contratan en la red de oficinas, con el respaldo a proyectos de mitigación y de absorción, certificados por organismos como el Convenio Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático y contrastados por la Oficina Española de Cambio Climático.

Con Correos Compensa se promueven, además, beneficios sociales adicionales para las comunidades cercanas a los proyectos de compensación. Estos beneficios incluyen la mejora de las oportunidades de empleo, de la calidad del aire o del agua, la conservación de la biodiversidad, así como el acceso a la energía o a los servicios de salud y educación.

- En el mismo eje, se encuentran los **envíos responsables**, producto que busca transmitir a la sociedad la importancia de reflexionar sobre si un envío es realmente urgente, ya que «no todo es urgente, pero cuidar el planeta, sí». Así con un uso más consciente y responsable del servicio de paquetería, es además posible optimizar las rutas de los diferentes medios de transporte.
- Otra de las soluciones colaborativas y activistas incorporadas, ha sido el **Redondeo con Impacto**. A través de este proyecto, los clientes que realicen el pago de su compra con tarjeta en cualquiera de las oficinas de Correos podrán contribuir al desarrollo de proyectos con impacto social o medioambiental positivo ([www.correos.worldcoo.com](http://www.correos.worldcoo.com)).

### 2.6.3. Compromiso con la comunidad

Correos, con presencia diaria en el territorio a través de sus más de 30.000 carteros y carteras y cerca de 2.400 oficinas, atiende las necesidades de comunicación de todos los ciudadanos y ciudadanas, con independencia de su lugar de residencia o renta, con un servicio eficiente y de calidad.

La compañía mantiene canales de comunicación con Administraciones locales y autonómicas, asociaciones profesionales y de consumidores, instituciones académicas y plataformas ciudadanas, con el fin de conocer sus necesidades y explorar posibles ámbitos de colaboración.

Todo ello con la finalidad de poder prestar un servicio público de calidad a la ciudadanía y, al mismo tiempo, apoyar aquellas iniciativas más afines a sus líneas de actuación en el marco de la responsabilidad social corporativa.

### Colaboraciones con ONG y proyectos sociales

Adicionalmente, Correos respalda diversos proyectos, en colaboración con asociaciones, fundaciones y otras entidades del tercer sector, que poseen un relevante impacto local y cuyos objetivos se centran en cuatro áreas de actuación:

- **Educación e infancia:** a través de la venta de artículos en favor de diversas ONG e iniciativas promovidas por la compañía para impulsar las asignaturas **STEM**, siglas en inglés de Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas.
- **Diversidad e inclusión:** con iniciativas especialmente dirigidas a mujeres y colectivo LGBTIQ+, como la adhesión a la campaña contra la violencia de género o la participación, con motivo del Día Internacional de la Mujer, en la campaña multigeneracional por los derechos de las mujeres y un futuro igualitario **#GeneraciónIgualdad**, impulsada por Naciones Unidas.
- **Sensibilización sobre el cambio climático:** mediante la participación en La Hora del Planeta, o su colaboración en campañas de sensibilización medioambiental como la de **Redondeo con impacto** o la difusión de sellos **Protest Stamp**.

- **Sello solidario:** Correos emite cada año un sello en colaboración con asociaciones, fundaciones, ONG como, por ejemplo, ACNUR, WWF España, Manos Unidas y Agenda 2030, para contribuir a la difusión de proyectos sociales o medioambientales desarrollados por estas entidades.



## Voluntariado corporativo

Desde hace años Correos realiza diferentes iniciativas de voluntariado en todo el territorio, entre las que se pueden destacar: la participación en actividades de reforestación, las recogidas de alimentos puntuales, la participación en La Gran Recogida de Alimentos coordinada desde FESBAL (Federación Española de Bancos de Alimentos), así como las recogidas de juguetes, de material escolar, de libros y de cartas para los Reyes Magos en hospitales y asociaciones de todo el territorio. «Ayudar en todo lo que podamos» fue el lema del compromiso de Correos durante el confinamiento causado por la COVID-19.

Correos se puso al servicio de la sociedad para hacer llegar todo lo necesario a los ciudadanos, colectivos vulnerables y todos aquellos profesionales que, en esos difíciles momentos, estaban realizando labores esenciales.

La ejemplar movilización de todos los trabajadores, y en especial de 3.292 voluntarios y voluntarias, desde el mismo inicio de la pandemia, creó una auténtica red solidaria, bajo la máxima de «Ayudar en todo lo que podamos». Durante las diez semanas del confinamiento, estos voluntarios y voluntarias de Correos participaron en cerca de 500 iniciativas solidarias, dando apoyo logístico y humano a sanitarios, ancianos, familias vulnerables, escolares y todos aquellos colectivos que lo necesitaron.

A finales de mayo de 2020, se habían gestionado miles de envíos solidarios que llegaron a más de 815.000 beneficiarios, distribuido más de 942.000 kilos de alimentos y entregado más de 1,2 millones de artículos sanitarios o de protección, colaborando con más de 360 empresas, 190 entidades sociales y 150 Administraciones públicas.



Compromiso de Correos durante la COVID-19.



Correos también se sumó a iniciativas solidarias como #ChefsforSpain, liderada por el chef José Andrés junto a su ONG World Central Kitchen, realizando la distribución de menús a hoteles medicalizados y a miles de familias en situación de necesidad, o #Food4Heroes, para la entrega de menús y otros productos al personal sanitario de hospitales y al de residencias, comisarías o parques de bomberos. También colaboramos con diversas Administraciones y con la ONG Ayuda en Acción para la distribución y entrega de las tarjetas prepago Correos Mastercard, con las que personas en situación de vulnerabilidad económica pudieron acceder a ayudas para adquirir alimentos o productos farmacéuticos.

#### 2.6.4. Gestión sostenible

##### ¿Qué es la gestión sostenible?

La **gestión sostenible** es un conjunto de valores humanos, éticos y medioambientales, desde la perspectiva de la calidad y la excelencia, que tiene por objeto dotar a las sociedades de un instrumento de referencia para el desarrollo sostenible de las empresas, las instituciones y las comunidades, asegurando así la competitividad y fortaleciendo el tejido económico y social del planeta.

Implementar sistemas de gestión basados en las buenas prácticas es uno de los principios de la gestión sostenible, a la vez que aseguran una mayor competitividad y un mejor desarrollo de las organizaciones.

El sector del transporte representa una cuarta parte de las emisiones totales de gases de efecto invernadero. El Pacto Verde Europeo persigue reducir estas emisiones un 90% y alcanzar la neutralidad total para 2050. Con ese objetivo, la Unión Europea contempla ejecutar diversas líneas de acción para las próximas décadas, entre las que tienen especial relevancia para Correos las relativas a movilidad urbana (reducción de emisiones y congestión vehicular) o movilidad sin emisiones (supresión de exenciones a combustibles aéreos y marítimos y fomento de combustibles alternativos).

Asimismo, el Plan Europeo de Recuperación NextGenerationEU, en su programa para la transición ecológica, incluye como uno de sus ámbitos de actuación la movilidad sostenible e inteligente, promoviendo medios de transporte, combustibles e infraestructuras con menor impacto medioambiental.

En España, durante 2020 se inició, o completó, la tramitación de diversas normativas, en consonancia con los objetivos medioambientales europeos. Así, la **Ley 7/2021, de Cambio**

**Climático y Transición Energética** fomentará la mayor penetración de los gases renovables, la creación de zonas de bajas emisiones en todas las ciudades de más de 50.000 habitantes, el aumento de las infraestructuras para el vehículo eléctrico o la consolidación de cadenas logísticas sostenibles.

Por su parte, el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC) ha definido los objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, de penetración de energías renovables y de eficiencia energética. El Plan contempla que los sectores difusos, como el del transporte, contribuyan con una mitigación del 39% en 2030. Otra fuerza motriz impulsora de la descarbonización será la presencia de renovables en la movilidad, que alcanzará el 28% en 2030, mediante la electrificación<sup>2</sup>.

La sostenibilidad supone una apuesta estratégica de futuro para Correos, ya que está intrínsecamente ligada al desarrollo empresarial. Por eso, una vez que se identificaron los principales impactos en función del entorno y los riesgos y oportunidades que se prevén, se han marcado, dentro del Modelo de Alineación con los ODS, cuatro líneas principales de trabajo con respecto a la gestión sostenible:

- Circularidad. Gestión de residuos generados.
- Movilidad.
- Cambio climático.

La priorización de las acciones concretas, el seguimiento de los proyectos de reducción y el mantenimiento de lo existente se garantiza a través de un sistema de gestión ambiental inspirado en la norma ISO 14001 y que ayuda a monitorizar y mejorar el desempeño ambiental de toda la organización.

### **Circularidad: medidas adoptadas**

La humanidad tala bosques más rápidamente de lo que vuelven a crecer, pesca en los océanos más rápido de lo que se regenera la vida marina y emite más dióxido de carbono de lo que la biosfera puede absorber. En definitiva, el ser humano está consumiendo más recursos naturales de los que la Tierra es capaz de generar<sup>3</sup>.

El paso a una economía circular es una necesidad. La economía lineal, basada en extraer, fabricar y desechar materiales en grandes cantidades y consumir energías baratas y de fácil acceso, ha generado escasez de recursos.

Es el momento de aprovechar las ventajas que ofrece el modelo circular, hacer que productos y materias mantengan su utilidad en todo momento. Además, generará crecimiento, creación de empleo, reducción de impacto en el medioambiente como la reducción de emisiones.

2. Informe Anual Integrado 2021. Grupo Correos, p. 35

3. <https://www.lavanguardia.com/natural/20170802/43270260867/humanidad-agota-recursos-un-ano-tierra.html>

Pero, ¿qué es **la economía circular**?

Se trata de la economía que surge como respuesta a la escasez de recursos naturales, a la contaminación del planeta y al cambio climático

- **Preservar y mejorar el capital natural** (mediante el uso de recursos renovables y naturales más eficientes).
- **Optimizar el uso de recursos** (ecodiseño, reutilizar, reparar, reciclar).
- **Fomentar la eficacia en el sistema** (consumo y producción local y de temporada).

Mejorar la gestión de residuos en los principales centros de trabajo es una de las medidas que se están adoptando desde Correos para introducir una economía circular dentro de la compañía. Las medidas contempladas para su materialización incluyen la implantación de un modelo de concentración que mejore la segregación y aumente las tasas de reciclaje.

En 2020 se llevó a cabo un estudio y caracterización de los residuos generados en algunos de los centros de Correos, con el fin de identificar, valorizar e implantar acciones correctivas para conseguir el propósito de ser Residuo Cero en 2030.

Por otra parte, Correos cuenta con una alianza con la plataforma internacional **Globechain** para la donación del contenido de los envíos abandonados declarados (según lo dispuesto en la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías). Se trata de una plataforma a la que tienen acceso asociaciones, fundaciones y ONG para solicitar los elementos que Correos tiene a disposición para ser donados y, de esta manera, darles un ciclo de vida más largo, aprovechando su utilidad y minorando la generación de residuos.

Correos también está trabajando en la inclusión de criterios de sostenibilidad en la compra de embalajes, buscando nuevos materiales respetuosos con el medioambiente, que se apoyen en la innovación y se basen en el aprovechamiento de los recursos naturales, así como en su durabilidad para poder mantenerlo lo máximo en el tiempo.

Otro de los proyectos que Correos está desarrollando es **«Paperless»**: la supresión del papel supone, en primer lugar, un factor importante de mejora medioambiental y, en segundo lugar, minimizar costes de impresión y de almacenamiento físico. Pero aplicado a la gestión empresarial, la transformación digital implica además una mayor eficiencia y reducción de costes derivadas<sup>4</sup> de:

- Reducción de errores gracias a la automatización de los procesos.
- Reducción de tiempos de procesamiento.
- Incremento de la seguridad y confidencialidad de las operaciones.

4. <https://edicomgroup.es/blog/que-es-el-paperless-mucho-mas-que-el-fin-del-papel>

En Correos llevamos años introduciendo cambios y digitalizando procesos a través, por ejemplo, de la facturación electrónica, el *ticket* electrónico en nuestras oficinas, la digitalización de acuses de recibo, etc.

La digitalización es un factor de competitividad, eficiencia y productividad. Correos es consciente de que ya no es una opción para las empresas, sino una necesidad, por eso se trabaja constantemente para seguir ofreciendo las mejores ventajas tanto a los clientes como a los empleados y empleadas, aprovechando las nuevas oportunidades que brinda la digitalización.

## Movilidad: principales actuaciones

Correos apuesta por una movilidad sostenible, inteligente, local y consciente.

### • Sostenible

- Correos cuenta con una de las mayores flotas alternativas de España.
- Se apuesta por tecnologías alternativas (eléctrico, gas natural, vehículos híbridos y se está empezando a explorar el hidrógeno) y nuevos modos de transporte (como patinetes, triciclos, drones o bicicletas).
- Actualmente más del 95% de las rutas regulares de larga distancia tienen distintivo ECO.
- El 100% de la electricidad adquirida por Correos es renovable con garantía de origen.
- Sin olvidar el reparto a pie, donde más de 30.000 carteros y carteras recorren diariamente el territorio haciendo entregas cero emisiones.

### • Inteligente

- Apostando por la digitalización y mejora de nuestra red logística, así como la optimización de rutas.
- Mejorando los procesos mediante la robotización y digitalización.

### • Local

- Correos cuenta con la red más accesible del sector con puntos de acceso como Citypaq y cerca de 2.400 Oficinas.
- Gracias a la red rural, Correos llega a casi todos los pueblos de España, evitando que los destinatarios tengan que desplazarse en su vehículo para recoger sus envíos a localidades vecinas.

### • Consciente

- Nos hemos acostumbrado a tener las cosas en el momento. Pero debemos ser conscien-



tes de que eso tiene consecuencias para nuestro entorno. Correos está convencido de que, si se ofrece la opción, muchos clientes elegirán unas condiciones de envío que tengan un menor coste climático. La inmediatez tiene actualmente una fuerte dependencia de los combustibles fósiles para cubrir las grandes distancias.

- Y no dejando a nadie atrás, para contribuir a una transición justa y responsable.

Uno de los principales objetivos de Correos en materia medioambiental es reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y la huella de carbono, con la finalidad de colaborar en la transición hacia una economía baja en carbono.

Desde 1996, en Correos se evalúan e incorporan medios de transporte que emplean combustibles alternativos a los derivados del petróleo, contando actualmente con una de las mayores flotas eléctricas del sector.

En total, el parque de vehículos de Correos está integrado por una de las mayores flotas eco-eficientes del sector, destinándose preferentemente al reparto a domicilio en entornos urbanos y centros históricos, donde la circulación de vehículos de combustión tradicional está cada vez más restringida por las recientes normativas municipales de movilidad.

Adicionalmente a los vehículos eléctricos, también se están probando otras tecnologías que pueden ayudar a reducir el impacto de la flota, como GLP (Gas Licuado del Petróleo) dentro del proyecto europeo POSTLowCIT o GNC (Gas Natural Comprimido), tanto para la flota de largo recorrido como para la de última milla.

Por otra parte, Correos se apoya en sistemas de optimización de rutas o desarrollando nuevas modalidades de entrega como el servicio de Citypaq, que ayuda al medioambiente por diferentes motivos:

1. Solo se realiza un único intento de entrega.
2. Se pueden entregar varios paquetes en un solo lugar.
3. Se contribuye a mejorar la calidad del aire ahorrando desplazamientos.

### **Cambio climático: acciones puestas en marcha**

El **100% de la energía eléctrica** necesaria en la actividad del Grupo Correos es **de origen renovable**. Dado que posee centros de trabajo en todo el territorio, otro de los objetivos de Correos es reducir el consumo energético de los inmuebles de la compañía. Su consecución está vinculada a la optimización de las necesidades energéticas de los centros, la sustitución de sistemas de iluminación y climatización, así como la sensibilización a los empleados y empleadas.

Con el suministro eléctrico de las unidades de distribución que cuentan para su operativa con vehículos eco-eficientes, Correos contribuye a crear zonas de reparto de emisiones reducidas. En este sentido, el centro logístico integral de Barcelona (CLI) es también un centro con cero emisiones, al emplear electricidad de origen 100% renovable y biomasa para sus sistemas de calefacción y agua caliente.

Adicionalmente, desde Correos, se adoptan medidas para la consecución del objetivo de reducir emisiones, como es la sensibilización a empleados y empleadas a través de iniciativas como el Premio al Compromiso Ambiental, donde se contribuye activamente a reducir el impacto medioambiental de nuestra actividad, a través del ahorro en nuestros consumos energéticos y una mejor administración y reducción de los residuos, todo ello para lograr una menor emisión de CO<sub>2</sub>.

## Proyectos europeos: PostLowCit, ECO-GATE, SENATOR

### POSTLowCIT

En cuanto a la investigación de tecnologías alternativas para la reducción de emisiones, entre otros objetivos, Correos lideró el proyecto europeo POSTLowCIT, con el que se buscaba reducir el impacto de la distribución a través del testeo de diferentes combustibles alternativos y desarrollar un sistema de información que permitiera optimizar la entrega de última milla.

### ECO-GATE

El proyecto **ECO-GATE**, liderado por Gas Natural Fenosa, cuenta con la participación de Correos desde 2017. Este programa, cofinanciado por la Unión Europea, evalúa el uso, en la operativa diaria, de furgonetas de gas natural comprimido (GNC), transformadas o nativas, para el transporte de media distancia y última milla, comparando su rendimiento con el de vehículos diésel.

### SENATOR

Correos lidera el proyecto SENATOR, subvencionado al 100% por la Comisión Europea dentro del marco del programa europeo Horizonte 2020.

Es un proyecto colaborativo con el que se pretende desarrollar un nuevo modelo logístico urbano, que ofrecerá soluciones a las ciudades de planificación y gobernanza logística, de distribución compartida y baja en emisiones y con el que se persigue resolver las necesidades de la economía bajo demanda, aquella que permite adquirir productos a través de plataformas *online*.

Nace para evitar el solapamiento diario entre redes que operan entregas en un mismo domicilio.

Permitirá optimizar los servicios de entrega en las zonas urbanas, lo que lleva a disminuir el número y la distancia de las rutas de entrega. Información en tiempo real, prediccio-



nes y optimización de la planificación, todo ello basado en algoritmos de inteligencia artificial.

Por medio de este proyecto se conectarán también los servicios de entrega de mercancías y los puntos de recogida y se integrarán todos los requisitos de entrega en la planificación urbana.

Con SENATOR se pretende resolver aspectos tan relevantes y actuales como la demanda creciente de productos por parte de los usuarios, el aumento de los costes asociados y la atomización del sector, además de la congestión causada por la distribución de mercancías en los centros urbanos y las inevitables consecuencias ambientales.

Está previsto que el proyecto SENATOR tenga una duración de cuatro años. Se trata de un consorcio internacional, en el que intervienen compañías e instituciones de cinco países europeos, entre ellos empresas españolas como Zabala Innovation Consulting y Dotgis Corporation; también participan en él ayuntamientos, como el de Zaragoza y el de Dublín.

### **FoodRus**

El objetivo de FoodRus es desarrollar e implementar un enfoque alimentario circular a través de una red de colaboración basada en el uso de las tecnologías de las TIC para reducir las pérdidas y el desperdicio de alimentos a lo largo de la cadena de valor agroalimentaria.

Correos colabora con este proyecto porque es interesante desarrollar soluciones de última milla para evitar el desperdicio alimentario, reducir los tiempos de entrega, estudio de los embalajes en la cadena de frío y probar nuevas soluciones de transporte.

## **2.7. Emprendimiento e innovación**

### **2.7.1. Emprendimiento corporativo e innovación abierta en Correos**

#### **Conceptos básicos del ecosistema emprendedor**

Un ecosistema emprendedor comprende a la comunidad de todos los agentes que participan en procesos de emprendimiento, la innovación, la creación y el desarrollo de nuevas startups. Estos son los principales agentes que conforman e interactúan en un ecosistema emprendedor:



- **Startups:** son proyectos empresariales emergentes con un gran potencial de crecimiento. A diferencia de una empresa de nueva creación, una startup no tiene por qué tener un modelo de ingresos aún definido ni tipo de sociedad mercantil establecido. Habitualmente una startup se fundamenta en la aplicación de nuevas tecnologías o nuevos modelos de negocio para generar su propuesta de valor hacia el mercado.

- **Corporaciones:** son empresas establecidas que operan en un sector determinado. Su papel dentro del ecosistema emprendedor facilita el acceso de las startups al mercado y contribuye a generar nuevos proyectos de emprendimiento corporativo, en colaboración con ellas.
- **Administraciones e instituciones:** facilitan la gestión administrativa y generan también ayudas con recursos, subvenciones y fondos destinados a favorecer el emprendimiento.
- **Inversores:** son agentes que invierten, normalmente participando del capital de las startups, en nuevas ideas y proyectos emprendedores. Dependiendo de la fase en la que se encuentre un proyecto emprendedor o una startup y del volumen de inversión, puede haber distintos tipos de inversores, desde inversores particulares o «business angels», fondos de inversión especializados en startups, o plataformas de inversión colectiva o crowdfunding, que facilitan la inversión de particulares en grupo, con importes menores.
- **Instituciones académicas:** la semilla de muchas de las ideas emprendedoras surge de universidades y centros de investigación y es allí donde se conocen y se forman los equipos de trabajo que dan los primeros impulsos a dichas ideas.
- **Otros actores:** cámaras de comercio, espacios de coworking, organizadores de eventos o clústeres de empresas aportan también espacios de encuentro y de apoyo de emprendedores y startups.

Correos cuenta con un ecosistema emprendedor propio, bajo la marca CorreosLabs, que engloba todas las iniciativas de emprendimiento corporativo de la compañía y las startups colaboradoras con Correos, y que cuenta además con un espacio físico, el hub de emprendimiento de CorreosLabs, como punto de encuentro. CorreosLabs es a su vez un agente más del ecosistema emprendedor de España, conectado a través de eventos y comunidades innovadoras, con las iniciativas que se impulsan en todo el territorio nacional.

## ¿Para qué hacemos emprendimiento en Correos?

El objetivo de Correos en materia de emprendimiento es generar alianzas con Startups y otros agentes del ecosistema emprendedor para mejorar Correos y la sociedad. Dicha mejora puede ser enmarcada principalmente en dos categorías:

- Mejoras en eficiencia del negocio actual de Correos: implantando nuevas herramientas, nuevos procesos y actualizando la tecnología en la que se sustenta el negocio principal de Correos.
- Creación de nuevos productos o servicios que ayuden a la diversificación del negocio de Correos.

El modelo de innovación abierta de Correos permite combinar la experiencia y fortalezas internas de la compañía con la tecnología, agilidad y talento que ofrece el ecosistema emprendedor nacional e internacional. De este modo, es posible dar respuesta a las necesidades en materia de innovación de empresa y clientes, explorando nuevos segmentos de

mercado, productos y servicios, así como integrando tecnologías emergentes que permitan la optimización de los procesos internos.

El proceso de Innovación Abierta en Correos comprende diversas fases, principalmente:

- **Definición de retos de la compañía.** Cada área de negocio traslada los retos o necesidades de mejora e innovación al equipo de emprendimiento de Correos
- **Definición de verticales.** Dichas verticales son categorías que responden a los retos planteados por las áreas de negocio y pueden ser, por ejemplo: Logística, ciberseguridad, fintech, movilidad urbana, e-commerce, etc.
- **Desarrollo de programas de colaboración con startups**, como el Reto Lehnica.
- **Búsqueda activa (scouting) de startups** que puedan resolver los retos planteados, dentro de las verticales definidas.
- **Desarrollo de pruebas de concepto** junto a las startups, bajo el marco del Reto Lehnica, o con acuerdos de innovación particularizados para cada startup.
- **Evaluación de resultados** de pruebas de concepto y estudio de modelos de continuidad.

### Proyectos de emprendimiento: Reto Lehnica

El «Reto Lehnica» es el programa de colaboración con emprendedores y startups de Correos, cuyo objetivo es impulsar aquellas propuestas de startups que faciliten la mejora de los procesos operativos o el desarrollo de productos o servicios innovadores de la compañía.

El programa del Reto Lehnica consiste en desarrollar, con cada una de las startups ganadoras de cada edición, una prueba de concepto o proyecto piloto, en la que equipos de profesionales de Correos trabajan junto con la startup en probar soluciones que resuelvan alguno de los retos de mejora de Correos.

Las empresas participantes en esta iniciativa reciben una aportación económica para hacer frente a los costes de desarrollo de las pruebas de concepto. También pueden hacer uso del espacio en CorreosLabs para trabajar y colaborar con otros emprendedores, ofrecer formación, así como recibir coaching y mentoring interno y externo, durante un año.

Con muchos de los emprendedores ganadores del Reto Lehnica Correos ha seguido colaborando tras concluir su experiencia de aceleración, asegurando la continuidad de sus proyectos empresariales y generando mejoras en el negocio de Correos. A modo de ejemplo, se describen dos de las startups que han colaborado junto con Correos en el marco del Reto Lehnica, y los retos que han podido resolver durante el programa.



- All Read Machine Learning (que realiza la detección, lectura y digitalización de textos, códigos y símbolos en las cadenas de suministro, mediante una solución basada en Inteligencia Artificial) asumió el reto propuesto por Correos de mejorar la eficiencia de la lectura automatizada de códigos postales en diferentes flujos de paquetería. Los resul-

tados durante la prueba piloto evidenciaron una reducción, en más de la mitad, de los errores de lectura en el proceso, agilizando los procesos de clasificación.

- Moevo (especializada en movilidad sostenible y focalizada en la ergonomía y salud de los profesionales de reparto urbano) desarrolló junto con la compañía un nuevo modelo de carro de reparto asistido, con una plataforma de movilidad eléctrica acoplada, reduciendo el esfuerzo humano, optimizando las rutas de reparto y empleando energía cero emisiones.



## 2.7.2. CorreosLabs, ¿qué es?

### Conoce nuestro espacio físico y virtual

CorreosLabs es el centro de innovación y emprendimiento de Correos. Situado en el barrio de Las Tablas, en Madrid, es un espacio flexible de trabajo que cuenta con puestos de coworking y espacios colaborativos como salas de reuniones y un auditorio, abierto a todo el ecosistema emprendedor donde, a través de actividades propias o en colaboración con otras empresas, se fomenta la creatividad y el intercambio de conocimiento. Está concebido como el punto de encuentro de todas las iniciativas de Innovación Abierta de Correos, y de los equipos de trabajo de los proyectos de emprendimiento de Correos.

El entorno de CorreosLabs, en plena fase de consolidación y expansión, ha contribuido desde su creación en 2017 a la modernización de los espacios de trabajo o workplaces de la compañía, aportando entornos para la creación de ideas, la inspiración dentro del trabajo en grupo y los encuentros relevantes con agentes innovadores y startups, dotando además a sus espacios con tecnología que facilita el desarrollo de dichos encuentros: los eventos de la comunidad innovadora que se venían celebrando de forma exclusivamente presencial en CorreosLabs hasta 2020 dieron paso a un entorno híbrido que permite a CorreosLabs difundir sobre plataformas digitales los eventos de su agenda, independientemente de su naturaleza 100% digital o híbrida (presencial y digital). CorreosLabs centraliza en su sitio web [labs.correos.es](http://labs.correos.es) todas las comunicaciones con su comunidad.

Correos posiciona también el coworking de CorreosLabs para estar a disposición de toda la comunidad de startups, para difundir la cultura de emprendimiento, conectar con los emprendedores y fortalecer el tejido empresarial allí donde se encuentre un centro o hub CorreosLabs, redundando en beneficio de toda la sociedad y en la diversificación y mejora del negocio de Correos.

### **Proyectos de innovación abierta en CorreosLabs**

A través de CorreosLabs, Correos apuesta por el fomento del emprendimiento y el impulso de la innovación, a través de acuerdos con otras organizaciones del ecosistema emprendedor. Cabe destacar, además del Reto Lehnica y entre otras, las siguientes actuaciones llevadas a cabo desde 2021:

- La exploración de nuevas localizaciones para la implantación de espacios CorreosLabs en los edificios de la Corporación Pública Empresarial de Navarra o el CIDE (Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial) Segovia. Esta expansión del modelo forma parte de la estrategia de crecimiento del ecosistema de CorreosLabs.
- La mentorización, difusión y promoción de la innovación en el ámbito universitario o el sector público, con la participación en las actividades promovidas por Fundecor, Gigas for School o la Junta de Andalucía, o a través del marco «Amigos de CorreosLabs», en colaboración con diversas empresas y programas.
- La participación como aliado oficial, en la estrategia del Alto Comisionado España Nación Emprendedora, y la colaboración con el programa de aceleración Hubin Galicia.
- El patrocinio de eventos de innovación como Spain Startup (South Summit) y Startup Valencia (Digital Summit Valencia).

### **2.7.3. El papel de los empleados de Correos en los retos de emprendimiento**

El elemento diferenciador del programa del Reto Lehnica es la involucración directa del personal de Correos, desde la definición de las necesidades y los retos de innovación hasta el desarrollo de las pruebas de concepto junto con las startups participantes, como tutores de proyectos.

Los tutores son empleados de Correos que participan directamente en la coordinación de los proyectos piloto o pruebas de concepto que se desarrollan dentro del marco del Reto Lehnica, con las siguientes funciones:

- Acordar y cocrear junto a la startup el alcance de la colaboración dentro del Reto Lehnica y los objetivos de la prueba de concepto, estableciendo un plan de proyecto, unos entregables y unos hitos a conseguir.
- Asegurar la comunicación fluida entre la startup y el resto de la organización de Correos durante el desarrollo del proyecto.
- Coordinar el seguimiento de los hitos de proyecto en cada una de sus fases.
- Presentar al resto de áreas de Correos los resultados obtenidos en el proyecto y evaluar los posibles siguientes pasos.

Algunos de los beneficios que obtiene Correos de la participación directa de sus empleados en el Reto Lehnica son:

- Difusión de la cultura emprendedora en los equipos de trabajo de Correos, que deben adaptarse al ritmo de trabajo y dinámicas de cada startup.
- Experiencia directa en metodologías ágiles de trabajo.
- Contacto directo con el estado del arte de las tecnologías emergentes que forman parte de las propuestas de las startups, y con el talento emprendedor de los equipos de trabajo de las startups.
- Cocreación de nuevas ideas y proyectos que pueden aportar un valor diferencial a las áreas de Correos involucradas en el Reto Lehnica.