EMPRESA DE CORREOS LAS TUNAS AMPLÍA Y DIVERSIFICA SUS SERVICIOS

La Empresa de Correos Las Tunas está inmersa en un proceso de ampliación y diversificación de los servicios que brinda a la población en los distintos municipios de esa provincia.

En varias de las oficinas de correos del Balcón del Oriente Cubano se están ofertando a otras entidades estatales, al sector privado y a la población, diversos servicios financieros y de impresión y reproducción de documentos.

La empresa tunera cuenta con cinco puntos de impresión en las oficinas de correos Tunas 1, Tunas 2, Colombia, Puerto Padre y en la sede de la oficina central de la empresa. Se prevé continuar ampliando éste y otros servicios al resto de la geografía tunera.

¿POR QUÉ DEMORAN LOS ENVÍOS INTERNACIONALES QUE SE TRAMITAN POR CORREOS DE CUBA?

Volvemos a retomar un tema que en otras ocasiones hemos abordado en los canales de comunicación institucional de Correos de Cuba y que es de gran interés para nuestros clientes y trabajadores.

Muchos clientes de Correos de Cuba nos expresan, la mayoría con razón, diversas insatisfacciones por la demora que existe en la tramitación y entrega de los envíos internacionales que llegan a nuestro país o que se tramitan hacia el exterior.

Analicemos una vez más las causas:

Hay que considerar el país de origen del envío. Muchos clientes refieren que los operadores postales o de paquetería de los países de origen les dicen que los envíos están en Cuba en una semana o a más tardar en 10-15 días. Lo cierto es que eso no siempre sucede así.

Los operadores postales o de paquetería de los países de origen, como norma, tramitan los envíos hacia Cuba por tres vías de transportación: en vuelos directos hacia La Habana, en vuelos a través de terceros países, o por vía marítima mediante distintas navieras, unas que viajan de manera directa al puerto del Mariel, y otras que pasan por otros puertos antes de llegar a Cuba. Por ese motivo, el tiempo que demora la tramitación de los envíos del país de origen a Cuba, no siempre es el mismo, unos demoran días, otros demoran semanas y otros inclusive, lamentablemente, pueden demorar más tiempo.

Los clientes habituales de Correos de Cuba, en muchas ocasiones rastrean los códigos de los envíos a través del RASTREADOR del sitio web de Correos de Cuba www.correos.cu o a mediante su aplicación para dispositivos móviles, y muchos nos reclaman que el envío lo mandaron hace X tiempo y que el código no aparece registrado en el rastreador de la web.

Los envíos internacionales son responsabilidad del operador postal del país origen ante el remitente (que es el propietario legal del envío hasta tanto no esté en manos del destinatario), y hasta que el envío no llegue, se reciba y se registre en el sistema de Correos de Cuba, no podemos ofrecer información a los clientes sobre los envíos internacionales.

Otros clientes también nos preguntan por qué dos o más envíos fueron impuestos por el remitente en origen el mismo día y, sin embargo, no llegan juntos al destinatario. Lo cierto es que eso puede suceder durante los procesos operacionales de los envíos internacionales, tanto en el país de origen como en el de destino, debido a diversos factores (objetivos y subjetivos), en los que también influye el factor humano, incluyendo el error humano. Se dan casos, por ejemplo, de envíos que se imponen juntos en origen y durante los procesos operacionales son ubicados en diferentes valijas, guías aéreas o contenedores, y luego viajan a Cuba por cualquiera de las vías de transportación anteriormente señaladas, lo cual ocasiona que no siempre lleguen juntos al destino.

Una vez que los envíos llegan a nuestro país y cuando son liberados por las autoridades aeroportuarias y aduanales del Aeropuerto Internacional José Martí o del puerto del Mariel, según corresponda, Correos de Cuba los transporta hacia la Oficina de Cambio Internacional (OCI) de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI), que está ubicada en Vento y Camagüey, allí pasan por los procesos operacionales y aduanales establecidos, para luego ser transportados hacia las diferentes provincias y municipios a través del sistema de transportación de Correos de Cuba, o en otros medios contratados a empresas estatales o al sector privado.

Una vez que llegan a la OCI de la EMCI, los envíos son registrados en el Sistema Integrado Postal (SIP), y de inmediato los interesados pueden rastrearlos con el número de código a través del RASTREADOR de nuestro sitio web de Correos de Cuba www.correos.cu o desde su aplicación para dispositivos móviles con sistema operativo Android, que los clientes pueden descargar en su celular desde la propia web. Si el número de código del envío no aparece registrado en el rastreador de la web o su APK, es porque no está en Correos de Cuba, en ese caso el remitente, como propietario legal del envío, es quien debe reclamar al operador del país de origen; y el destinatario debe esperar a que el código del envío aparezca registrado en el sistema.

En la compleja coyuntura económica que hoy vive Cuba, caracterizada por el recrudecido bloqueo del gobierno de EE.UU., existe un gran déficit de

combustible que, por supuesto, tiene un impacto negativo directo en la calidad de los servicios de Correos de Cuba y, en particular, en la transportación y entrega de los envíos internacionales y nacionales a los destinatarios en los diferentes territorios del país. Por ese motivo, en ocasiones existe demora en la tramitación y entrega de los envíos, por encima del plazo de los 30 días establecidos a Correos de Cuba.

También algunos clientes refieren que Correos de Cuba no registra en su sistema los envíos tan pronto los recibe. Como norma, Correos de Cuba registra en el SIP los códigos de los envíos tan pronto llegan a la OCI de la EMCI. Demorarlos en almacenes, patios o contenedores, le genera gastos adicionales a la EMCI y, además, ello afecta salarialmente a sus trabajadores.

Otros clientes también se quejan ante Correos de Cuba por la demora que en ocasiones existe en la exportación de los envíos internacionales que se imponen en Cuba hacia el exterior, lo cual está asociado a factores objetivos que tienen que ver con las dificultades y obstáculos que enfrenta nuestro país para asegurar la transportación de los envíos en las aerolíneas internacionales hacia sus diferentes destinos en el mundo, debido a factores objetivos que están asociados a los efectos del bloqueo, que también impacta negativamente en este proceso y en cuya solución Correos de Cuba trabaja de conjunto con otros organismos y entidades, empleando diversas alternativas.

Reiteramos que los clientes con insatisfacciones sobre este u otros servicios de Correos de Cuba, pueden comunicarse e interactuar con los funcionarios de atención al cliente de la organización postal, a través de nuestros canales de comunicación institucional que aparecen publicados en la propia web, en la contraportada de la revista Bohemia y en las Páginas Amarillas del directorio telefónico de Etecsa.

Los más conocidos y empleados son la sección PUEDE COMENTARNOS de nuestro sitio web www.correos.cu y el correo electrónico atencion.cliente@ecc.cu en los que los clientes reciben información y respuesta en línea a sus solicitudes y reclamos, en días y horarios laborales.

Los clientes que no puedan o no tengan habilidades en el empleo de nuestros canales de comunicación digitales, también pueden utilizar la línea telefónica directa de atención al cliente de Correos de Cuba, que funciona las 24 horas del día, llamar al número 80244644 (sin el 7 delante y siempre haciéndolo desde un teléfono fijo), a través de la cual recibirán la información que necesiten conocer sobre nuestros servicios, incluyendo el rastreo de envíos.

Dirección de Comunicación Institucional

Grupo Empresarial Correos de Cuba

Todas las reacciones:

11Tú, Tania Aviles Pompa, Valia Febles Duverger y 8 personas más

Ver insights
Promocionar una publicación
Todas las reacciones:
6Tú y 5 personas más

VICEPRIMER MINISTRO DEL GOBIERNO CUBANO DIALOGÓ CON JÓVENES DEL CENTRO TECNOLÓGICO DE CORREOS DE CUBA

En la inauguración de la muestra expositiva que sesionó junto a la tercera edición del Congreso Internacional Cibersociedad 2023 en el Hotel Nacional de Cuba, el viceprimer ministro del Gobierno, Jorge Luis Perdomo Di-Lella, dialogó con jóvenes ingenieros del Centro Principal Tecnológico Postal de Correos de Cuba, en el stand de ese Grupo Empresarial.

El dirigente cubano se interesó por los avances experimentados por la organización postal en materia de transformación digital de sus unidades y servicios y, en particular, por los resultados de los proyectos de comercio electrónico y de servicios de cobros y pagos digitales que brindan a la población empleando las pasarelas nacionales.

VISITA VICEMINISTRO PRIMERO DEL MINCOM UNIDADES DE CORREOS DE GRANMA

Como parte de la visita de trabajo gubernamental realizada la pasada semana a Granma, el viceministro primero del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM), Wilfredo González Vidal, recorrió varias unidades de la Empresa de Correos de esa provincia.

El dirigente del MINCOM reconoció e hizo público en su cuenta en X, el entusiasmo y entrega que apreció en los trabajadores de Correos de Cuba en Granma, de quienes resaltó que, aún en medio de las complejas condiciones que hoy vive el país, continúan asegurando los servicios postales básicos a la población y otros de alto impacto social, como parte del proceso de transformación digital y bancarización que se lleva a cabo en esa provincia.

EMPRESA DE CORREOS MATANZAS TRABAJA EN LA CAPACITACIÓN DE SUS CUADROS

En horas de la mañana del pasado miércoles 18 de octubre, tuvo lugar en el salón de reuniones de la Empresa de Correos Matanzas, una sesión de capacitación de los cuadros y funcionarios de esa entidad por parte de Emilio García Álvarez, experto de la Fiscalía Provincial, sobre los sistemas de control interno y los elementos esenciales que lo componen incluido el plan de prevención de riesgos, su identificación, cómo se miden, la responsabilidad que tienen los jefes en su debida aplicación y la sistematicidad en el cumplimiento de los aspectos que lo componen.

También explicó el empleo del Modelo COSO, un instrumento eficaz para la evaluación de la eficacia del control interno, pues incluye todos los aspectos a ser considerados en esta actividad, tales como, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, la información y la comunicación, y el monitoreo de la gestión empresarial, la producción y los servicios.

CORREOS DE CUBA PRESENTE EN CIBERSOCIEDAD 2023…

Durante esta semana varios profesionales y expertos en las tecnologías de la información y la comunicación del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC),

participan en la tercera edición del Congreso Internacional Cibersociedad 2023 que tiene lugar en el Hotel Nacional.

Directivos y especialistas de diferentes direcciones de la OSDE Correos de Cuba, del Centro Principal Tecnológico y de varias empresas de la organización postal, asisten a cada jornada de este evento en el que han tenido la posiblidad de conocer sobre lo más avanzado del mundo en materia de transformación digital y de intercambiar experiencias y buenas prácticas con otros delegados e invitados extranjeros y nacionales sobre la inteligencia artificial, las infraestructuras de próxima generación, la ciberseguridad, la industria 4.0, la computación cuántica, los parques científicos tecnológicos y los proyectos de ciudades inteligentes, innovadoras y colaborativas que existen en otras naciones, entre otras temáticas.

En la jornada del miércoles, la Licenciada Mildred Walwin Fuentes, subdirectora de Capital Humano del GECC, presentó una ponencia sobre el proyecto de aplicación de una Torre de Control Digital en la cadena de suministros de una empresa de paquetería internacional.

Este proyecto, que no es físico, persigue el objetivo de crear un centro digital de acopio de datos que permita integrar varios sistemas de los que hoy existen en Correos de Cuba, para a través de un software intermedio centralizar toda la información y lograr que cada parte interesada dentro de la cadena de suministros pueda auditar, monitorear y controlar los procesos operacionales de los envíos de origen a destino y tomar decisiones oportunas y efectivas para prevenir eventos inesperados o no deseados.

SESIONÓ TALLER NACIONAL DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE CORREOS DE CUBA

Los días 12 y 13 de octubre sesionó en el salón Giraldilla del Hotel Tulipán de La Habana, el Taller Nacional de Comunicación Institucional y Atención al Cliente del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), CALIPROT 2023, que en su novena edición contó con la presencia de los directivos y especialistas de la OSDE y las 20 empresas de la organización postal que atienden esas importantes actividades.

El evento se inició con una conferencia magistral del Máster Humberto Fabián Suárez, vicepresidente de la Asociación Cubana de Comunicadores Sociales (ACCS), sobre las particularidades, contenidos y objetivos de la nueva Ley de Comunicación Social.

La jornada del jueves permitió, además, la capacitación y el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre los especialistas participantes, en materia de comunicación interna y externa, sobre el empleo correcto del Manual de Identidad Visual de Correos de Cuba y el uso adecuado y responsable de las redes sociales digitales.

Los debates estuvieron centrados en el análisis de cómo lograr mayor eficacia en la información, comunicación e interacción con los públicos internos, en particular, con los trabajadores del correo, y con los públicos externos, en especial, con los clientes.

En la jornada del viernes, el director de Comunicaciones del GECC, Medardo Díaz Toledo, ofreció una conferencia en la que detalló el proceso de transformación digital que se lleva a cabo en la organización postal, sus perspectivas y propósitos a corto, mediano y largo plazos, con el objetivo de lograr un cambio cultural integral en la gestión empresarial de los directivos y trabajadores de Correos de Cuba, a fin de alcanzar mayor eficiencia en los procesos operacionales, comerciales y financieros de sus empresas y unidades, en interés de lograr la calidad en los servicios que demandan y merecen nuestros clientes.

Los participantes en CALIPROT 2023 analizaron las causas de los problemas que aún persisten en la atención al cliente y en la calidad de los servicios de Correos de Cuba, que generan quejas y reclamaciones de los clientes, así como realizaron un ejercicio de su registro y control en el Módulo de Incidencias del Sistema Integrado Postal, y debatieron sobre las estrategias y acciones en las que trabajan la OSDE, empresas y unidades de la organización postal para revertir esa situación.

En otro momento, la compañera María del Carmen Cedeño Rodríguez, jefa de la Oficina de Atención a la Población del Palacio de la Revolución, y Cecilia Valdés Milián, segunda jefa de la Dirección de Comunicación Institucional del Ministerio de Comunicaciones, intercambiaron con los participantes en CALIPROT 2023, a quienes insistieron en la necesidad de continuar perfeccionando y haciendo una mejor comunicación e atención y respuesta a las insatisfacciones y reclamos de la población.

En otro momento, los participantes en el evento sostuvieron un fructífero intercambio con la compañera Mirtha Larrinaga Rodríguez, directora de Operaciones de la Empresa de Mensajería, sobre las principales problemáticas que afectan los servicios que brinda esa entidad y que tienen un impacto directo en la gestión de atención y respuesta a los reclamos de los clientes en materia de atrasos e irregularidades que se presentan en los envíos postales, de paquetería y mensajería expresa que se tramitan por Correos de Cuba.

La sesión de clausura de CALIPTROT 2023, que contó con la presencia de Pablo Julio Pla Feria y Ariel Santana Santiesteban, presidente y vicepresidente de Correos de Cuba, respectivamente, y otros directivos del Grupo Empresarial, fueron reconocidas como empresas con mejores resultados en la gestión de la comunicación institucional Sancti Spíritus, Cienfuegos, Holguín, Matanzas y Guantánamo. En tanto, como empresas con mejores resultados en la gestión de atención al cliente se reconoció a Guantánamo, Cienfuegos, Granma, Habana Este y Habana Centro.

Finalmente se hizo reconocimiento especial a la compañera Sarah Maritza Castillo González, por la encomiable labor sostenida durante más de 10 años

como especialista de comunicación y atención al cliente de la Empresa de Correos Cienfuegos, quien próximamente pasará a la jubilación.

CONTINÚA CHEQUEO DE LA OSDE CORREOS DE CUBA A LAS EMPRESAS DEL OCCIDENTE

El vicepresidente de Correos de Cuba Ariel Santana Santiesteban y otros directivos del Grupo Empresarial, continuaron con las visitas de trabajo que cada semana realizan a las empresas y unidades del occidente del país, en interés de chequear y dar seguimiento a los acuerdos y medidas indicadas en recorridos anteriores a fin de resolver los problemas e insuficiencias detectados en su gestión empresarial y en la prestación de los servicios a la población.

Las visitas incluyeron el recorrido de los directivos de la OSDE por almacenes, centros de clasificación y unidades de correos de las Empresas Habana Centro, Este y Oeste, así como Artemisa y Mayabeque, con el propósito de chequear su preparación para el próximo control del Ministerio del Interior a los sistemas de protección de las instalaciones del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

SESIONA TALLER NACIONAL DE

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE CORREOS DE CUBA

Durante jueves y viernes sesiona en el salón Giraldilla del Hotel Tulipán de La Habana, el Taller Nacional de Comunicación Institucional y Atención al Cliente del Grupo Empresarial Correos de Cuba CALIPROT 2023, con la presencia de los directivos y especialistas de la OSDE y las 20 empresas de la organización postal que atienden esas importantes actividades.

El evento se inició con una conferencia magistral del Máster Humberto Fabián Suárez, vicepresidente de la Asociación Cubana de Comunicadores Sociales (ACCS), sobre las particularidades, contenidos y objetivos de la nueva Ley de Comunicación Social.

Esta primera jornada de CALIPROT 2023, en su novena edición, permitió la capacitación y el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre los especialistas participantes en materia de comunicación interna y externa, sobre el empleo correcto del Manual de Identidad Visual de Correos de Cuba y el uso adecuado y responsable de las redes sociales digitales. Los debates estuvieron centrados en el análisis de cómo lograr mayor eficacia en la información, comunicación e interacción con los públicos internos, en particular, con los trabajadores del correo, y con los públicos externos, en especial, con los clientes.

CORREOS DE CUBA EN TIEMPO REAL DEL CANAL CARIBE

Este lunes 9 de Octubre, Día Mundial del Correo, el programa «En tiempo real» del Canal Caribe de la Televisión Cubana, que se transmite entre 4 y 5 de la tarde, contó con la presencia del Licenciado Líber Labrada Suárez, director de Mercadotecnia y Negocios del Grupo Empresarial Correos de Cuba, quien diálogo con el periodista y conductor de ese espacio, Fidel Toranzo Pérez acerca de la historia del servicio postal en el mundo y en Cuba, así como sobre las particularidades de la gestión empresarial y los servicios postales y otros, propios y de terceros, que brinda la organización postal cubana, que hoy agrupa a 20

empresas, 822 unidades y casi 10 mil trabajadores.

El directivo explicó los proyectos de automatización de los procesos operacionales del correo, de informatización y de transformación digital de sus unidades, la diversificación de los servicios financieros que brinda, como complemento al proceso de bancarización que se lleva a cabo en el país, así como en el desarrollo del comercio electrónico nacional y transfronterizo en los que está inmerso Correos de Cuba.