Correos de Cuba con su imagen corporativa en la red global

Tomado de Granma Internacional.

En respuesta a las demandas de los clientes de contar con un servicio de rastreo postal inmediato, el Grupo Empresarial Correos de Cuba generó un sitio web como una prestación adicional, visible en la dirección www.correos.cu.

Mediante el uso de Internet, desde cualquier soporte: computadora personal, teléfono móvil, tablet u otro dispositivo; las personas pueden informarse del estado de su bulto postal, telegrama, giros y acerca de cualquier gestión vinculada a la entidad, precisó a **Granma Internacional** Andrés Fleites Ortega, director del Centro Principal Tecnológico Postal del Grupo Empresarial.

Presentado al público el 9 de octubre de 2015, en saludo al Día Mundial del Correo, hasta la fecha ha sido visitado por más de 21 500 internautas radicados en Cuba en primer lugar y seguidos por otros de España, Brasil, Estados Unidos y Alemania.

“La principal ventaja radica en la posibilidad de conocer en tiempo real por dónde se encuentra cada uno de los servicios contratados, desde su recepción hasta su entrega –opina Fleites Ortega-. Con el número de envío ofrecido en la oficina de correo el remitente da seguimiento y puede establecer reclamación por la demora, pérdida o desvío, con una información certera con fecha y hora”, señala.

El directivo aclara que en caso de los bultos del Servicio Postal Universal, de la

paquetería y mensajería, la información se ofrece para todos los envíos emitidos desde Cuba. Los recibidos deben pasar el proceso aduanal y esperar ser clasificados hasta su entrada al Sistema Integrado Postal (SIP), herramienta informática creada en el 2010 por expertos de la empresa.

Destaca que, en el caso de los giros a nivel nacional, a los cinco minutos de su imposición puede saberse con certeza su curso, y también de los internacionales, emitidos desde Uruguay, España, República Dominicana, Costa Rica y Ecuador (países conveniados por la Unión Postal Internacional) portando el valor de hasta 1000 CUC (pesos convertibles).

Correos de Cuba trabaja para ampliar el servicio de giros internacionales con países como Brasil, Panamá y Colombia, que hoy se brinda en La Habana, en las oficinas de correos de Nuevo Vedado (Ave. 26, Plaza), Universidad (Centro Habana), Habana 14 (Marianao) y Habana 25 (Alamar, Habana del Este).

Los clientes cubanos también pueden recibir sus giros internacionales en las agencias de varias provincias: Artemisa, Cienfuegos, Villa Clara, Camagüey, Las Tunas, Holguín, Granma, Santiago de Cuba y Guantánamo. Está previsto para el primer semestre de 2016 ampliarlo a los restantes territorios y al municipio especial Isla de la Juventud.

Otras facilidades del sitio web de Correos de Cuba consisten en informar del día de pago de la asistencia social y a los pensionados, la atención y respuesta a los comentarios de los internautas, la posibilidad de consulta en 63 idiomas, y divulgar noticias referidas al tema a fin a correos.

Asignatura aún pendiente resulta la obsolescencia tecnológica del equipamiento informático, padecimiento causado por la falta de recursos para invertir en la compra de PC modernas para satisfacer las necesidades de 815 oficinas del país, dedicadas a esta actividad, de las que sólo el 53% están informatizadas y enlazadas al SIP. En ello incide el criminal bloqueo económico comercial y financiero impuesto por Estados Unidos desde hace más de 50 años.

EL CLIENTE: RAZÓN DE SER

El diseñador, Yoanny Gutiérrez Guerra, destaca que en la web se respetaron los colores identitarios de la institución y se estructuró respondiendo a las opiniones y necesidades de los clientes. “Trabajamos para que en un futuro no lejano

podamos incluirle el comercio electrónico, algo no instrumentado aún por la empresa".

Una Dirección de Comunicación Institucional tiene a su cargo responder por los contenidos y criterios vertidos en el sitio, su especialista principal Fatima Giro López comenta que las personas preguntan acerca de las vías y formas para tramitar quejas por un mal servicio prestado. Su área de trabajo también encaminan las sugerencias de los clientes, razón de ser de la empresa.

"Hay comentarios y solicitudes sin respuesta inmediata, entonces solicitamos tiempo para indagar con las dependencias, les damos los números telefónicos y las direcciones electrónicas nuestras para mantenernos en contacto hasta finalizar la investigación. En la propia web y en la contraportada de la revista **Bohemia**, los clientes pueden encontrar dónde solicitar información o reclamar por nuestros servicios. Pongo un ejemplo: en este momento respondí un comentario y lo remití a la oficina de correos no.1 de Santiago de Cuba, porque ya nos ocupamos de contactar con los compañeros de esa provincia y atender el caso", explica Fatima Giro, encargada de Atención a la Población.

La joven Hiramis Mur Ocampo funge como Jefa del Grupo de Monitoreo y Soporte y entre sus funciones se encuentra garantizar la disponibilidad del SIP en las unidades de la empresa, los puntos de venta y los estanquillos.

Actualmente cursa el sexto año de la carrera de Ingeniería Industrial y elabora su tesis de grado en la calidad del software en funcionamiento para evaluarlo a través de las normas internacionales ISO y proponer un sistema de mejoras al proceso productivo.

"Somos parte importante de la imagen del Grupo Empresarial Correos de Cuba, atendemos el buen funcionamiento del sistema digital, detectamos de forma inmediata las fallas en cualquier punto del país, brindamos solución urgente, porque con una afectación se paraliza el servicio al pueblo", asevera.

La ingeniera Gisellys Nuñez Alemán, Jefa del Grupo de Desarrollo del Centro Tecnológico Postal, gestionar los software para agregar o sustituir en el SIP, compuesto por varios módulos en correspondencia con los servicios que brindan las sucursales en la expedición y pago de giros; recepción y entrega de bultos; mensajería, telegramas, venta de mercancías y otros.

“Nuestro sistema informático tiene la ventaja de estar soportado en una plataforma web, alojado en el nodo central del Grupo Empresarial, creado sobre la base de las opiniones vertidas por los propios trabajadores de las dependencias y oficinas de correos, quienes ejecutan el programa en su trabajo diario. También entrevistamos a otros expertos y al final logramos un producto líder concebido para nuestros propósitos”, opina Núñez Alemán.

La aparición del nuevo sitio web de Correos de Cuba responde al acelerado proceso de informatización de la sociedad cubana llevado a cabo a partir del 2008, patentizado con la aplicación de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, aprobados en abril del 2011 por el 6to Congreso del Partido Comunista de Cuba.

Es propósito del Grupo Empresarial agilizar y acercar cada vez más los servicios a sus clientes y una de las vías encontradas consistió en la instrumentación de un sitio web, que esté a la altura de las proyecciones de esa organización postal.