

# REFLEJA GRANMA RESUMEN DEL BALANCE ANUAL DE CORREOS DE CUBA

## Nuevos retos para Correos de Cuba

El Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC) busca ampliar la cartera de productos con alto impacto social, asegurando una adecuada gestión comercial, de atención y protección al cliente

**Por: Susana Antón**

**4 de marzo de 2018**

El Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC) tiene como objetivos en el 2018 continuar la ejecución del Plan de Acciones para las mejoras de las operaciones y la calidad. Además, busca ampliar la cartera de productos con alto impacto social, asegurando una adecuada gestión comercial, de atención y protección al cliente, según se conoció en la Asamblea de Balance anual de esa organización efectuada el pasado sábado.



Entre las acciones específicas del Grupo este año está revitalizar la filatelia como una actividad inherente al correo, implementar el servicio de pago por remesas (giros internacionales), aprobar las propuestas de modificación de la política del agente postal, consolidar el uso del módulo de incidencias del sistema integrado postal para el registro y control de las operaciones , quejas y reclamaciones, entre

otras.



La vicepresidenta primera del GECC, Zoraya Bravo Fuentes, explicó durante el balance de la organización postal cubana, que el comercio electrónico es un reto a enfrentar de inmediato, evaluando con objetividad los servicios que se pudieran comenzar a prestar sobre la base de las fortalezas existentes (como la expedición de giros nacionales a través de la página web del grupo [www.correos.cu](http://www.correos.cu) y su aplicación APK Coreos Móvil, y la conexión automática a la pasarela de pago del Banco, o el servicio de rastreo de bultos personales mediante envíos de SMS, etc.) y que no impliquen por el momento la transportación de envíos.

«Los trabajos en línea que puedan ser garantizados mediante la plataforma informática actual son los más prometedores para comenzar a avanzar en esta importante dirección», acotó.



Dentro de los principales desafíos, Correos de Cuba debe centrar el trabajo en aumentar la informatización tanto de sus unidades como de los productos y servicios que ofrece, destacó la viceministra de Comunicaciones, Ana Julia Marine López.

En la cita se conoció que los servicios con mayor insatisfacción entre los clientes están los relacionados con las demoras o cambios en los contenidos de los bultos postales nacionales, la pérdida y expoliación de la correspondencia, la no entrega a domicilio de facturas telefónicas y la distribución irregular de la prensa.



Sobre este tema, directivos del GECC señalaron que tanto la cantidad de medios de transporte, como su disponibilidad real, no permiten asegurar el volumen de operaciones que se requiere para la prestación de los servicios con los niveles de calidad establecidos.

El correo en Cuba, además de su misión que incluye la imposición y entrega a domicilio de correspondencia nacional e internacional, bultos postales, telegramas, prensa y publicaciones a los suscriptores del sector estatal y particular, asume servicios de cobros y pagos a cuenta de terceros, la seguridad y asistencia social a jubilados y beneficiados, venta de sellos de impuesto sobre documentos, la distribución de los paquetes fiscales al sector cuenta propista y cobros de adeudo con el banco, entre otros.



Por otra parte el balance anual del Grupo Empresarial Correos de Cuba, contó

con la presencia de Jorge Cuevas Ramos, miembro del Secretariado del Comité Central del Partido Comunista de Cuba (PCC), quien en las conclusiones de la asamblea reconoció los avances experimentados por Correos de Cuba en sus casi cinco años de constituido como Grupo Empresarial, tanto en su gestión como en la ampliación y diversificación de sus servicios.

Señaló que ésta es una OSDE que, en medio de difíciles condiciones materiales y financieras, no solo garantiza los servicios postales en el país sino que, además, atendiendo a la capilaridad de su red nacional, asume los servicios de alto impacto social de otras organizaciones.

Cuevas Ramos insistió en la necesidad de que la OSDE Correos de Cuba y sus empresas continúen trabajando en la eliminación de las causas y factores de carácter subjetivo que afectan la calidad de los servicios, que, señaló es el punto más débil de la organización; llamó a perfeccionar las estrategias comerciales, sobre todo, sus planes de ventas, de servicios y de exportaciones; seguir fortaleciendo el control interno y la seguridad de las instalaciones, para reducir al mínimo los hechos delictivos y de corrupción, sobre los que señaló que, aunque decrecieron en 2017, la afectación económica fue superior a la del año anterior.

Insistió en que Correos de Cuba debe seguir trabajando intensamente, de conjunto con ETECSA, en la informatización de sus unidades, en el desarrollo de servicios financieros y del comercio electrónico de los que, señaló, son objetivos que estratégicamente debe conducir a Correos de Cuba a dar el salto cualitativo que requiere la organización en su gestión empresarial y que la conduzcan a lograr un mayor impacto en la economía nacional.

Reconoció los sostenidos avances experimentados por Correos de Cuba en su política de comunicación institucional; la vinculación lograda por la organización con sus públicos internos y externos, mediante el empleo de sus propios medios de comunicación y los de difusión masiva; así como por su activa presencia en las redes sociales. No obstante, insistió en la necesidad de seguir mejorando la atención al cliente y la gestión de protección al consumidor.

Por último, el miembro del Secretariado del Comité Central, luego de convocar a todos los trabajadores de Correos de Cuba a participar activamente en las elecciones generales del próximo domingo 11 de marzo, señaló que este Grupo Empresarial tiene que tener entre sus objetivos y proyecciones principales, la

implementación de los Lineamientos del Partido y el Plan de Desarrollo Económico y Social hasta el 2030, aprobados por el VII Congreso.

Insistió en que Correos de Cuba tiene que trabajar intensamente en la implementación y cumplimiento de las nuevas normas puestas en vigor para el sistema empresarial cubano, dígase el Decreto Ley No. 334 y los Decretos No. 334, 335 y 336 del 2017, sobre lo cual dijo, debe ser un proceso gradual y progresivo, de cambio de mentalidad y de modificación de los métodos y estilo de trabajo de sus cuadros y directivos.

Sobre la base de esas normas, corresponderá a la OSDE Correos de Cuba, de conjunto con las empresas que la integran, construir las nuevas relaciones y determinar hasta dónde llega la autonomía en la gestión de cada una de ellas, teniendo en cuenta las particularidades del correo como sistema y las interrelaciones que existen entre todas ellas, señaló finalmente.



