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.

CALI
PROT