RESUMEN DE LA MESA REDONDA DE ESTE MARTES 26/11/24 PUBLICADO EN CUBADEBATE…

Correos de Cuba apuesta por la modernización pese a las adversidades.
El espacio televisivo Mesa Redonda de la TVC abordó los principales desafíos que enfrenta el Grupo Empresarial de Correos de Cuba.
Sobre la situación actual de Correos de Cuba, los principales desafíos y apuestas para dinamizar sus actividades, dialogaron en la Mesa Redonda los directivos del grupo empresarial, Rubén Morales Enamorado, Douglas Leyva López y José Manuel Valido Rodríguez.
Rubén Morales Enamorado, vicepresidente del Grupo Empresarial, afirmó en el espacio televisivo que Correos de Cuba está conformada por una escuela ramal y 20 empresas. Esta primera es actualmente la formadora de técnicos postales y la institución está vinculada directamente con el Ministerio de Educación y a inicios del próximo año lo estará con el Ministerio de Educación Superior.
“Contamos con 20 empresas, de ellas dos empresas nacionales, una de aseguramiento general, dedicada a todos los insumos y la actividad necesaria para que las sucursales de Correos de Cuba asuman su actividad sin ningún fallo en el sistema de atención a la población. La otra es la empresa de mensajería y cambio internacional, que atiende las actividades relaciones con el resto de los países del mundo, y brinda servicios como el postal universal”, explicó Morales Enamorado.
Además, agregó que las otras 18 empresas están ubicadas en todas las provincias del país y en el municipio especial Isla de la Juventud. Entre los servicios que ofertan, uno de los más demandados es el servicio postal universal, donde están establecidos dentro de ellos, la correspondencia y encomiendas. Esta segunda vinculada a la paquetería internacional de pequeñas dimensiones.
Relacionado con la paquetería nacional, el directivo confesó que este servicio estaba deteriorado y que están realizando acciones para recuperarlo, a través de servicios de mensajería expresa, que es un sistema rápido y balanceado de envío de pequeños paquetes por toda Cuba.
“También están los servicios de giros nacionales, que constituyen un aporte significativo con la situación que tenemos con los cajeros electrónicos. Este ha sido bastante solicitado por la población porque adquieren efectivo para prestar cualquier servicio y los pagos que se realizan en el sistema”, expuso.
Entre otras prestaciones están el cobro de las facturas eléctrica y telefónica, para aquellas personas que todavía no tienen posibilidades de hacerlo mediante las

plataformas de pagos digitales. “También disponemos del servicio de última milla, que consiste en la entrega a domicilio y trabajamos actualmente en contratos con las oficinas de cobro de multas, para que nuestros carteros puedan realizar esa gestión”, aseguró Morales Enamorado.

El Grupo Empresarial Correos de Cuba incluirá, a su vez, la comercialización de nuevos productos dentro de sus unidades de servicios, exceptuando materiales de construcción, productos de alimentos frescos y elaboración de alimentos.

“Hoy apostamos porque los correos estén vinculados directamente a la transportación y entrega a domicilio de diversos productos y servicios, tanto a entidades estatales como a la comunidad. Tenemos a los carteros con sus bicicletas nuevas y algunas empresas provinciales que fruto de sus ingresos y resultados económicos, han ido adquirido e incorporando a su gestión medios de transporte electrónicos para este servicio”, comentó Morales Enamorado.

Correos de Cuba apuesta por un correo moderno y especializado con una gestión comercial diferente, por lo cual se han incluido en nuestras unidades otros servicios muy solicitados, entre ellos, la impresión de documentos de color o blanco y el encuadernado. Además, existe la alternativa del servicio secretarial, donde a través de una llamada al correo se envía el documento y se corrige, imprime y entrega a domicilio.

Correos de Las Tunas: Innovación y compromiso

Por otro lado, Douglas Leyva López, Director General de la Empresa de Correos de Las Tunas, afirmó que en esa provincia la estructura de base cuenta con 12 unidades empresariales de base y de ellas 10 son unidades de servicio propiamente de correos. Hay además 45 unidades de servicio, 10 oficinas principales y el resto son ventanillos que brindan servicios y permiten lograr una alta capilaridad también acompañado por 104 carteros y más de 100 agentes postales.

“Entre algunos de los servicios que brindamos, están los tradicionales, y aquí resaltan el pago de empleados o asistenciados, que tienen un gran valor para la población, principalmente donde no hay sucursales bancarias”, explicó Leyva López.

De las 45 unidades de correos de la provincia, 40 están informatizadas y enlazadas al Sistema Integrado Postal (SIP), lo que representa un 91.1% del total, la facilidad y rapidez del servicio constituyen fortalezas para la empresa de Las Tunas.

Además, actualmente estamos trabajando en otros servicios más novedosos como los de transportación de logística, con la introducción de nuevos vehículos eléctricos, precisó.

“A partir del resultado de la propia riqueza que ha creado la empresa con sus ganancias, adquirimos esos vehículos eléctricos, que nos permiten que cada cartero tuviera una bicicleta o una moto eléctrica, y así mejorar sus condiciones

de trabajo y que la calidad del servicio se multiplicara”, confesó el directivo.
Sobre los servicios de impresión, dijo que en la provincia hay actualmente 12 puntos que da un gran nivel de cobertura, pues prácticamente en todos los municipios está presente éste nuevo servicio.
“Este servicio no solamente tiene la calidad y presencia requerida, sino también en cuanto al precio es más asequible. Estamos trabajando para adquirir otros medios tecnológicos que nos permita que también tengamos ofertas de plastificado de documentos, impresión de fotografías”, añadió.
Actualmente los resultados económicos de la Empresa de Correos Las Tunas son superiores al año anterior. “Estamos en estos momentos con más de 25 millones por encima del plan real del año pasado y tenemos 4 millones de utilidades más. Por tanto, el salario medio de nuestros trabajadores es casi el doble en todo el sistema empresarial”, confesó.
Transformaciones para alcanzar la eficiencia.
Los servicios de paquetería implican un amplio despliegue logístico.
Durante la transmisión del espacio televisivo Mesa Redonda, el Licenciado Rubén Morales Enamorado, vicepresidente del Grupo Empresarial de Correos de Cuba, explicó que la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI), se encarga de gestionar los envíos desde y hacia el exterior y enfrenta retos significativos.
Según Morales, “la EMCI ha recibido varias quejas y reclamaciones, fundamentalmente por la demora en la tramitación de los envíos desde la empresa hacia las provincias, y la entrega en fecha a los clientes”.
Aunque las operaciones actuales son manuales —desde la recepción hasta la clasificación y envío a las provincias—, están respaldadas por tecnologías digitales que consumen energía eléctrica, una necesidad afectada por la situación electroenergética del país. Esto ha ocasionado retrasos tanto en la clasificación como en el envío de los paquetes.
Otro obstáculo señalado es el déficit de combustible. Morales puntualizó que “solo hemos recibido el 45 por ciento del combustible asignado que necesita esta empresa para poder transportar en fecha toda la mercancía”, lo cual ha extendido los plazos de entrega, que actualmente oscilan entre 72 horas y cinco días, dentro de los territorios.
A pesar de estos desafíos, Morales enfatizó en los esfuerzos de transformación que atraviesa la entidad, entre ellos la implementación de una planta completamente automatizada. “Hoy estamos montando una planta completamente automatizada”, explicó, destacando que el proyecto está avanzado en un 80 %.
La infraestructura incluye tecnología como Rayos X para trabajar de la mano con la Aduana, así como un sistema de respaldo basado en energía renovable mediante celdas fotovoltaicas.
El impacto de esta modernización será significativo, ya que permitirá que, para marzo del 2025, la planta procese entre 3000 y 6000 envíos por hora, con una

capacidad de 180 toneladas diarias, frente a las 1750 toneladas trimestrales actuales. Esto no sólo optimizará el proceso y reducirá los tiempos, sino que también mejorará las condiciones laborales de los trabajadores. La nueva planta de la EMCI facilitará un flujo más rápido y continuo de los envíos.

Como parte de las soluciones al tema del transporte, Correos de Cuba está estableciendo vínculos con formas de gestión no estatal, como MiPymes, que colaboran en la logística. Estas alianzas, explicó Morales, “nos ayudan a tener un mejor movimiento de las cargas en provincias y municipios”, maximizando las capacidades logísticas de la empresa.

La comunicación: Pilar fundamental en Correos de Cuba

Correos de Cuba siempre al servicio del pueblo.

En el espacio televisivo Mesa Redonda también se abordó el papel de la comunicación organizacional de Correos de Cuba, con la intervención de José Manuel Valido Rodríguez, director de esta área.

Según Valido, Correos de Cuba es una institución de alto impacto social, que influye en la vida de personas tanto dentro como fuera del país, a través de una amplia gama de servicios. Este impacto, destacó, genera opiniones, criterios y demandas que forman parte del vínculo estrecho entre la empresa y su público.

El director de Comunicación Organizacional subrayó que la entidad se encuentra en un proceso de transformación hacia la digitalización y automatización de sus procesos. Sin embargo, reconoció que “no es todo color de rosa. Es un camino complejo, en medio de las condiciones actuales de la economía cubana, estamos trabajando por abrirnos paso”.

Parte de esta estrategia ha incluido la actualización de los documentos rectores de la organización y la capacitación del personal, en línea con la Ley de Comunicación Social y la Ley de Atención a las Quejas y Peticiones de las personas, aun cuando esta última no ha entrado en vigor.

Valido resaltó la importancia de la comunicación interna en este proceso de transformación, clave para que los trabajadores comprendan y se adapten a los cambios.

Explicó que “los carteros, por ejemplo, ya están aprendiendo que más allá de laborar con la moto o la bicicleta eléctrica, deben también trabajar con los teléfonos para cobrar los servicios. Es un cambio de mentalidad”. Este esfuerzo también se extiende al público externo, tanto dentro como fuera del país, donde se interactúa con millones de personas.

En cuanto a los canales de comunicación, Correos de Cuba combina métodos tradicionales con herramientas digitales.

El número de atención al cliente, 80244644, funciona actualmente de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. debido a la coyuntura energética. No obstante, este centro de llamadas con alcance nacional e internacional funciona, por lo general, las 24 horas del día.

Además, la organización cuenta con oficinas de atención a la población en la

OSDE y todas sus empresas, así como el sitio web www.correos.cu y su aplicación móvil para dispositivos con sistema operativo Android. Estas plataformas permiten a los usuarios obtener información sobre servicios, tarifas y regulaciones, por ejemplo.

“El impacto de la página web ha sido positivo. La visitan más de 10 000 personas y se reciben un promedio de 200 comentarios diarios. Lo mismo pasa con la apk. Hoy la tienen descargada casi un millón de personas”, apuntó.

En redes sociales digitales, Correos de Cuba también trabaja activamente en la generación de contenidos. Tanto ahí como en el sitio web y la apk, los clientes pueden dejar sus comentarios e insatisfacciones y serán atendidos por los equipos de atención al cliente.

Valido también reconoció que además de existir insatisfacciones en el público, relacionadas con las demoras en la entrega de envíos, también las hay por la de la prensa. Este último servicio enfrenta desafíos adicionales por problemas de combustible y transportación, ya que requiere una gestión diaria desde los poligráficos hasta los territorios.

Finalmente, el director de Comunicación de Correos de Cuba subrayó la relevancia de la atención a la población en el contexto actual, como un pilar fundamental para mantener la confianza y el vínculo con los usuarios, incluso en medio de las dificultades.

Es por ello que exhortamos a los usuarios a dejar sus opiniones sobre la gestión de Correos de Cuba, a través del correo electrónico mesaredonda@ideasm.cu, así como los sitios web de la Mesa Redonda y Cubadebate.

Además, a partir de las 10:00 a.m comenzará un Foro Debate en esta misma plataforma, en el cual participarán directivos del grupo empresarial. ¡Participa!