

Y ALCÉ MI VOZ

Algo nervioso, con mucho respeto y humildad, e inspirado en el icónico tema de la gran Ivette Cepeda, «Alcé mi voz» en nombre de Correos de Cuba ante prestigiosos académicos, investigadores, estudiosos y expertos nacionales y extranjeros de la información y la comunicación social que participan en la oncenava edición de ICOM 2024, que del 3 al 6 de diciembre tiene lugar en el Palacio de Convenciones de La Habana.

En la Sala 11 del principal escenario de eventos en Cuba, sesionó la Comisión de Información, comunicación y conocimiento de ICOM 2024, donde presentamos la ponencia: «Buenas prácticas de Correos de Cuba en la gestión de la comunicación organizacional, sustentada en la transformación digital».

Aquí les dejo las principales ideas que expusimos en nuestra presentación...

«Correos de Cuba es una organización empresarial de alto impacto social, que influye en la vida de muchas personas, tanto dentro como fuera del país, a través de una amplia gama de servicios».

«Ese impacto genera opiniones, solicitudes, insatisfacciones y quejas de las personas, que forman parte del estrecho vínculo logrado por la organización postal con sus públicos».

Luego de explicar brevemente el devenir histórico del correo cubano, desde su creación como servicio público en 1756 (hace 268 años) hasta nuestros días, subrayamos que «Correos de Cuba se encuentra en un proceso de transformación digital de sus unidades y servicios, y en la automatización de sus procesos operacionales. Sin embargo, en esa tarea no todo es color de rosa, ha sido un camino difícil el que hemos transitado, en medio de las complejidades de la economía cubana, sometida a un cruel y duro bloqueo que, por supuesto, tiene un impacto negativo directo en nuestra gestión empresarial y en la calidad de los servicios que brindamos”.

«Como parte de la estrategia de desarrollo diseñada por nuestro Grupo Empresarial hasta el 2030, que persigue el propósito de convertirnos en un correo moderno, con niveles de gestión empresarial y de calidad en los servicios acorde a los estándares internacionales, hemos implementado un sistema de

comunicación organizacional que incluye los procesos de comunicación interna, de comunicación externa y de atención al cliente en los que, tras una década de intensa labor, de aprendizaje y perfeccionamiento continuo, este año 2024 llevamos a cabo la actualización de nuestros documentos rectores de la Comunicación y la capacitación de los directivos y especialistas responsabilizados con ésta actividad, en línea con lo dispuesto en la Ley 162 de Comunicación Social y la Ley 167 de Atención a las Quejas y Peticiones de las personas, recientemente aprobadas por la Asamblea Nacional del Poder Popular, la primera ya puesta en vigor y la segunda que lo será próximamente».

Por otra parte, hablamos del papel de la comunicación interna, «que es clave sobre todo para que nuestros directivos y trabajadores comprendan y se adapten a los nuevos cambios».

«Es un cambio de mentalidad que perseguimos lograr en nuestra gente y ese esfuerzo también se extiende a nuestros públicos externos, tanto dentro como fuera del país, un proceso en el que interactuamos con millones de personas».

«En los últimos 10 años en Correos de Cuba hemos realizado varios diagnósticos del estado de la comunicación; en cada etapa definida en la planificación estratégica del Grupo, se han implementado Estrategias de Comunicación, los Manuales de Gestión de la Comunicación, de Identidad Visual y de Atención a la Población, sus quejas y peticiones; los Planes de Comunicación anuales y ahora los Planes de Comunicación de Crisis; así como los Presupuestos para asegurar su ejecución».

En cuanto a los canales de comunicación «en Correos de Cuba se combinan los sistemas y métodos tradicionales con las herramientas digitales; éstos últimos están sustentados en los procesos de informatización y de transformación digital llevados a cabo en nuestra organización desde el año 2010, que incluyeron la creación y desarrollo por nuestros ingenieros y técnicos del Sistema Integrado Postal (SIP), un sistema informático de software libre que ya está en su versión 2 y que permite el registro, monitoreo, control y evaluación en línea de todas las operaciones y servicios de Correos de Cuba, de cuya información se nutren nuestro sitio web y su APK».

«Correos de Cuba cuenta con un sitio web que ha tenido un gran impacto en sus públicos, cuya dirección es www.correos.cu y éste a su vez tiene una aplicación

para dispositivos móviles con sistema operativo Android. Ambas plataformas digitales permiten a las personas obtener información actualizada sobre nuestra gestión empresarial, tarifas y regulaciones; también en ellas se pueden hacer trámites, recibir diversos servicios y, además, son interactivas con los usuarios».

“El impacto que ha tenido la web de Correos de Cuba ha sido muy positivo. Cada día como promedio la visitan unas 10 mil personas y en ella se reciben y damos respuesta a unos 200 comentarios diarios. Lo mismo sucede con la APK, que ya la han descargado en sus móviles casi un millón de personas”.

«En las redes sociales digitales de Correos de Cuba, también hemos trabajado activamente en la generación de contenidos, sobre todo referidos a nuestra gestión empresarial y donde además promovemos los servicios y productos, propios y de terceros, que brindamos, acciones en las que siempre publicitamos nuestra marca y eslogan: Correos de Cuba !Al servicio de todos!».

«Tanto en las redes sociales digitales como en el sitio web y la APK de Correos de Cuba, nuestros clientes pueden escribir sus opiniones, comentarios e insatisfacciones, que son atendidos y reciben respuesta de nuestros especialistas de comunicación».

Insistimos en la importancia de la comunicación interna, que consideramos es vital para nuestra organización, y hablamos de los canales de comunicación que empleamos, tales como, la Intranet corporativa y el boletín digital semanal Correos al Día, que han tenido un significativo impacto en nuestros trabajadores.

«Además de atender y dar respuesta a las quejas y peticiones de las personas, hoy en Correos de Cuba enfrentamos desafíos adicionales, como son las afectaciones que existen en el sistema electro energético nacional y en los combustibles; así como los errores operacionales o violaciones de los procedimientos que en ocasiones se cometen por nuestros trabajadores, factores objetivos y subjetivos que, por supuesto, tienen un impacto negativo directo en la calidad del servicio, de ahí la importancia que tiene hacer cada vez mejor la gestión de la comunicación con nuestros públicos».

«En la coyuntura actual, mejorar la calidad del servicio y lograr una adecuada atención a la población, son pilares fundamentales para mantener la confianza y el vínculo con las personas que emplean los servicios de Correos de Cuba, incluso en medio de las actuales dificultades que enfrenta el país».

«En ese sentido, para nosotros es vital mantener una comunicación e interacción permanente con nuestros públicos, tanto con nuestros trabajadores como con nuestros clientes, que son en definitiva nuestra razón de ser».

«Ese es uno de los principales retos que hoy tenemos en Correos de Cuba y hacía ahí encaminamos nuestros esfuerzos, sabiendo de antemano que transitamos por un camino empedrado, en el que nos queda mucho por andar».

Autor: Máster en Ciencias, José Manuel Valido Rodríguez, director de comunicación organizacional del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

