

LA COMUNICACIÓN: PILAR DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LOS SERVICIOS DE CORREOS DE CUBA

«En Correos de Cuba hacemos comunicación transparente, inclusiva, democrática y participativa».

Esa idea está insertada en cada plataforma digital de Correos de Cuba y todos los días la hacen realidad las miles personas que acuden, llaman por teléfono o escriben por correo electrónico a la OSDE, las empresas, unidades y oficinas de atención al cliente de Correos de Cuba, o emplean nuestros canales digitales para comunicarse con nosotros, donde son atendidos y reciben respuesta a sus solicitudes de información, insatisfacciones, quejas y peticiones, aunque ciertamente no siempre sea la que esperan o desean.

En el 2024, tan pronto fueron aprobadas por el Parlamento y se dio a conocer el contenido de la Ley 162 de Comunicación Social y la Ley 167 del Sistema de Atención a las Quejas y Peticiones de las Personas, en Correos de Cuba hicimos un detallado estudio de ambas normas jurídicas y de sus Reglamentos, para proceder a su implementación en el más breve plazo posible.

En el segundo semestre del 2024 nos dimos a la tarea de revisar, perfeccionar y actualizar, en consulta con los Consejos de Dirección y con nuestros especialistas de comunicación y de atención a la población de la OSDE y las 20 empresas del Grupo, nuestros documentos rectores de la comunicación social, que luego fueron aprobados en el Consejo de Dirección del Grupo Empresarial. En ellos se norma todo lo referido a la gestión de la comunicación organizacional y la atención a la población, conforme a lo dispuesto en ambas Leyes y, a finales del pasado año, realizamos el Taller Nacional Caliprot para la capacitación de nuestros directivos y funcionarios responsabilizados con estas actividades.

Comenzando el 2025 ya Correos de Cuba tiene actualizados y en proceso de implementación y de cumplimiento en la OSDE y sus 20 empresas, las Bases (Políticas) Generales y la Estrategia de Comunicación, los Manuales de Gestión de

la Comunicación, de Identidad Visual y de Atención a la Población, y los Planes de Comunicación Anual y de Comunicación de Crisis, ajustados conforme a lo dispuesto en ambas Leyes y sus Reglamentos.

En el proceso de ordenamiento de la comunicación social en el ámbito organizacional y en los espacios físico y digital, Correos de Cuba ha contado con la asesoría y la colaboración del Instituto de Información y Comunicación Social (ICS), la Asociación Cubana de Comunicaciones Sociales (ACCS), la Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana, la Oficina Nacional de Diseño (ONDI), y el Departamento de Atención a la Población del Palacio de la Revolución.

Particular prioridad le hemos dado a la gestión de la comunicación interna, porque consideramos que es clave para la información, capacitación e interacción con nuestros directivos y trabajadores, en interés de lograr el conocimiento y dominio por estos de las normas y procedimientos establecidos en nuestra organización, a fin alcanzar mayor eficiencia y eficacia en la gestión empresarial, y mejorar la calidad de los servicios.

Diversificar y multiplicar la gestión de la comunicación con nuestros públicos externos también ha sido una de nuestras prioridades. Hoy Correos de Cuba cuenta con canales de comunicación tradicionales (números telefónicos y correos electrónicos) en todas las oficinas de atención al cliente de la OSDE y las 20 empresas del Grupo, que están publicados en nuestro sitio web www.correos.cu y en su aplicación para dispositivos móviles con sistema operativo Android.

El sitio web de Correos de Cuba es una eficaz plataforma digital que, gracias al Sistema Integrado Postal (un sistema informático de software libre creado por los especialistas del Centro Principal Tecnológico Postal para el registro, monitoreo, control y evaluación en línea de todas nuestras operaciones y servicios), cuenta con información actualizada y diversos contenidos que se publican sistemáticamente sobre la gestión empresarial, los servicios y eventos de la organización, brinda trámites y servicios (incluyendo de comercio electrónico), es interactivo con los usuarios y ofrece respuesta en el día a las solicitudes y comentarios de las personas.

Correos de Cuba cuenta además con una Intranet corporativa con similares características y prestaciones a las de la web, para la información, comunicación

e interacción con nuestros directivos y trabajadores.

En nuestra organización contamos también con la página en Facebook del Grupo Empresarial Correos de Cuba, la cuenta en Xy @CorreosdeCuba, dos canales de audiovisuales en Youtube y Picta, y la cuenta correosdecuba.cubava.cu en la plataforma Reflejos, que contribuyen también a la gestión de información, la comunicación y la interacción con nuestros públicos.

Correos de Cuba cuenta además con el boletín semanal Correos al Día, un medio de comunicación digital que desde marzo del 2014 viene narrando la vida de nuestra organización y le llega cada lunes a todos los directivos y trabajadores de la Oficina Central de la OSDE, las 20 empresas y 820 unidades, a través del sistema de correo electrónico y la Intranet de la red postal nacional.

Correos de Cuba mantiene también estrechos vínculos con la Unión de Periodistas de Cuba (UPEC) y los medios de prensa nacionales y territoriales, en interés de gestionar la comunicación mediática de la actividad empresarial, la promoción y publicidad de los servicios y eventos de la organización postal.

Ciertamente, en los últimos 10 años el Grupo Empresarial Correos de Cuba ha dado importantes y significativos pasos de avance en la gestión de la comunicación externa e interna con sus públicos meta y en la atención a sus clientes, pero no nos sentimos satisfechos con los resultados alcanzados y, por supuesto, nuestra mayor insatisfacción es con la calidad del servicio, que sigue siendo nuestra asignatura pendiente.

Este año 2025 prevemos desarrollar una amplia campaña comunicacional y los trámites que correspondan a través del Sindicato de Trabajadores de las Comunicaciones, Informática y Electrónica, y la Central de Trabajadores de Cuba, para hacer la solicitud oficial a la dirección del país, a fin de que se institucionalice el 1ro de Marzo de 1756 como el Día del Correo Cubano, en ocasión de conmemorarse en el 2026 el aniversario 270 de la creación del servicio postal en Cuba.

Hoy Correos de Cuba marcha con pasos firmes hacia el propósito de convertirse en una organización empresarial moderna, sustentada en la automatización de sus procesos y operaciones, y en la transformación digital de sus unidades y servicios, en la ampliación de su cartera de negocios con los diversos actores económicos estatales y privados nacionales, en la cooperación con los organismos

y operadores postales internacionales, e inversionistas extranjeros, en la diversificación de sus servicios, con particular énfasis en los de corte financiero, de paquetería y mensajería expresa internacional y nacional, un proceso en el que la comunicación es y continuará siendo pilar de la gestión empresarial y los servicios de nuestra organización.

