

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.



CORREOS DE CUBA APUESTA POR LA MODERNIZACIÓN PESE A LAS ADVERSIDADES

El espacio Mesa Redonda de la Televisión Cubana, abordó los principales desafíos que enfrenta el Grupo Empresarial de Correos de Cuba (GECC). Aquí tienen un resumen de los temas abordados en las dos emisiones del programa.

Sobre la situación actual de la gestión empresarial y los servicios de Correos de Cuba, los principales desafíos y apuestas para dinamizar sus actividades, el martes 26 y miércoles 27 de noviembre dialogaron en la Mesa Redonda con su director y conductor, el periodista Randy Alonso Falcón, los compañeros Pablo Pla Feria y Rubén Morales Enamorado, presidente y vicepresidente del GECC, respectivamente; Douglas Leyva López, director general de la Empresa de Correos Las Tunas; y José Manuel Valido Rodríguez, director de Comunicación Organizacional de la organización postal.

En el programa del martes 26, Rubén Morales Enamorado, vicepresidente del GECC, afirmó que hoy Correos de Cuba es un Grupo Empresarial que está conformado por una Escuela Ramal y 20 empresas. La primera es actualmente la formadora de técnicos postales y es una institución que está vinculada directamente con el Ministerio de Educación y a inicios del próximo año lo estará con el Ministerio de Educación Superior.

“Contamos además con 20 empresas, de ellas, 18 son empresas de Correos que dirigen la labor de 822 unidades de servicios; dos empresas nacionales, una es la Empresa de Aseguramiento General (EAG), que tiene la misión de garantizar la logística y los insumos que requieren las entidades del GECC. La otra es la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI), que atiende las actividades y relaciones de Correos de Cuba con el resto de los países del mundo».

Además, precisó que las 18 Empresas de Correos están ubicadas en todas las provincias del país (tres de ellas en La Habana) y en el municipio especial Isla de la Juventud. Entre los servicios que ofertan sus unidades, uno de los más demandados es el Servicio Postal Universal (SPU), donde están establecidos dentro de ellos, la correspondencia y las encomiendas o bultos postales internacionales (BPI).

Relacionado con la paquetería nacional o bultos postales nacionales (BPN), el directivo confesó que este servicio estaba deteriorado y que se están realizando acciones para recuperarlo, así como con servicios de mensajería expresa nacional, que es un sistema rápido y balanceado de envío de pequeños paquetes por toda Cuba.

“También brindamos 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 el directivo.

Entre otras prestaciones del correo 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 GECC 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 bicicletas nuevas y algunas empresas provinciales, fruto de sus ingresos y resultados económicos, han ido adquiriendo e incorporando a su gestión medios de transporte eléctricos 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, propios y de terceros, y aquí resaltan el pago a jubilados y asistenciados, que tienen un gran valor e impacto en 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 de documentos, 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 permitan 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 GECC, 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 internacionales 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 hoy 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 «este año solo hemos recibido el 45 por ciento del combustible asignado para poder transportar en fecha todas las mercancías”, lo cual ha extendido los plazos de entrega, que actualmente oscilan entre 72 horas y cinco días, dentro de los territorios, y más de 30 días desde la EMCI en La Habana hacia el resto de las provincias.

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 ésta 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 mucho 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 las 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 del Máster 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 muchas 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 abriarnos 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.

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 aún en medio de las dificultades actuales.

Preguntas y respuestas.

El segundo día de la Mesa Redonda, el miércoles 27 de noviembre, los directivos del Grupo Empresarial Correos de Cuba dieron respuesta a las personas que escribieron en el foro de Cubadebate o a través de correo electrónico de la Mesa, a sus preguntas, comentarios e insatisfacciones sobre la gestión empresarial y los servicios que brinda la organización postal y, además, profundizaron, esclarecieron y ofrecieron otros detalles sobre los temas abordados en el programa del martes 26.

El vicepresidente del GECC, Rubén Morales Enamorado, dio respuesta los comentarios relacionadas con los servicios de envíos internacionales, financieros y de exportaciones que brinda Correos de Cuba. El directivo citó varios ejemplos de cómo se procede en cada servicio y las principales dificultades que hoy enfrenta el Grupo para poder garantizar su misión, en medio de condiciones difíciles, con una logística limitada, que también tiene el impacto negativo del bloqueo en la calidad de las operaciones.

En tanto, Douglas Leyva López, director de la Empresa de Correos Las Tunas, a partir de su experiencia y citando ejemplos de la entidad que dirige, abordó cómo se procede en Correos de Cuba cuando existen violaciones de procedimientos, indisciplinas o ilegalidades por parte de directivos y trabajadores de Correos de Cuba, que impactan negativamente en la gestión empresarial y en la calidad de los servicios.

Por su parte, el director de Comunicación Organizacional del GECC, José Manuel Valido Rodríguez, reconoció que con independencia de que la inmensa mayoría de los trabajadores de Correos de Cuba son personas humildes, laboriosas, disciplinadas y con un alto sentido de pertenencia a la organización, lamentablemente, en ocasiones, se detectan compañeros que violan los procedimientos, cometen indisciplinas, o que incluso se ven involucrados en hechos delictivos asociados a los recursos y los servicios del correo, lo cual afecta los resultados y el prestigio del GECC. No obstante, el directivo insistió que en Correos de Cuba no existe impunidad con esos casos y cuando son identificados se adoptan las medidas disciplinarias, administrativas y judiciales que correspondan con los responsables.

Valido Rodríguez esclareció lo establecido legalmente para los servicios de prensa y de sellos para trámites, así como explicó las causas objetivas y subjetivas que generan insatisfacciones en la población, y las medidas que se adoptan para mejorar la calidad de esos y otros servicios, aún en medio de las limitaciones de combustible y de otros recursos que afectan la gestión empresarial de Correos de Cuba, como resultado de la compleja situación económica que tiene el país, cuya causa principal es el bloqueo, precisó.

Por último, el presidente de Correos de Cuba, Pablo Julio Pla Feria, explicó las estrategias que lleva a cabo el Grupo Empresarial para convertirse en un correo moderno, acorde a los estándares internacionales, con visión de futuro y

sustentado en los tres pilares del desarrollo económico y social de la nación: la ciencia y la innovación, la transformación digital y la comunicación social.

En tal sentido, el presidente de Correos de Cuba precisó que el Grupo Empresarial tiene como prioridades: elevar la calificación y superación técnica y profesional de los directivos y trabajadores, consolidar la automatización de los procesos, la transformación digital de las empresas y unidades, la diversificación de la gestión comercial y los servicios, concertar nuevos negocios con otros actores económicos estatales y privados, incrementar los ingresos y disminuir los gastos, acercar cada vez más los servicios del correo a los ciudadanos, fortalecer la seguridad de las instalaciones y el control interno, mejorar las condiciones laborales y elevar los salarios y las utilidades de los trabajadores, convertir al correo en el operador logístico del municipio, e incrementar las exportaciones de productos y servicios que generen divisas, todo con el objetivo de convertir al GECC en una organización empresarial que contribuya significativamente al desarrollo económico y social del país.





INTERCAMBIA MINISTRA DE COMUNICACIONES CON EL CONSEJO DE DIRECCIÓN DE LA OSDE CORREOS DE CUBA

En horas de la tarde del pasado jueves 28 de noviembre, en el despacho que mensualmente sostiene con el Presidente del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), Pablo Julio Pla Feria, la Ministra de Comunicaciones (MINCOM), Mayra Arevich Marín, sostuvo un ameno intercambio con los miembros del Consejo de Dirección de la OSDE.

En el encuentro con los principales directivos del GECC, la titular del MINCOM reconoció y felicitó a los panelistas que intervinieron en las dos emisiones del programa Mesa Redonda de la Televisión Cubana, transmitidas el martes 26 y miércoles 27 de noviembre.

La también miembro del Comité Central del Partido, quién estuvo acompañada por la viceministra del ramo, Ana Julia Marine López, escuchó con detenimiento el informe presentado por Pla Feria y, simultáneamente, intercambió criterios e hizo propuestas y recomendaciones sobre las estrategias y acciones que el GECC lleva a cabo en interés de mejorar la eficiencia y la eficacia de la gestión empresarial, para diversificar y elevar la calidad de los servicios propios y de terceros que brinda el correo, y sobre la necesidad de multiplicar los nuevos negocios que las empresas del Grupo gestionan contractualmente con otros actores económicos estatales y privados, nacionales y extranjeros, a fin de lograr mayores ingresos y utilidades.



RECORRE MINISTRA DE COMUNICACIONES LA NUEVA PLANTA AUTOMATIZADA DE CORREOS DE CUBA...

En horas de la tarde de este jueves, la Ministra de Comunicaciones (MINCOM), Mayra Arevich Marín, recorrió las instalaciones donde se ubica la nueva planta automatizada de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI), perteneciente al Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC).

Acompañada por la viceministra del MINCOM, Ana Julia Marine López; el presidente y el vicepresidente del GECC, Pablo Julio Pla Feria y Rubén Morales Enamorado, respectivamente; y Fernando Verdecia Olazábal, jefe de la Aduana Postal y Envío, la titular del MINCOM dialogó con la Directora General de la EMCI, Mirta Larrinaga Rodríguez; la Directora Adjunta, Marianny Lora Rosabal; miembros del Consejo de Dirección y trabajadores que laboran en el proyecto.

El también miembro del Comité Central del Partido chequeó cada etapa del montaje del equipamiento tecnológico de la planta, e hizo propuestas y

recomendaciones para el proceso de puesta en marcha, que se prevé sea al finalizar el primer trimestre del 2025, y sobre las misiones que cumplirá en el procesamiento, con mucha mayor productividad y eficiencia, de los envíos internacionales que entran y salen del país.



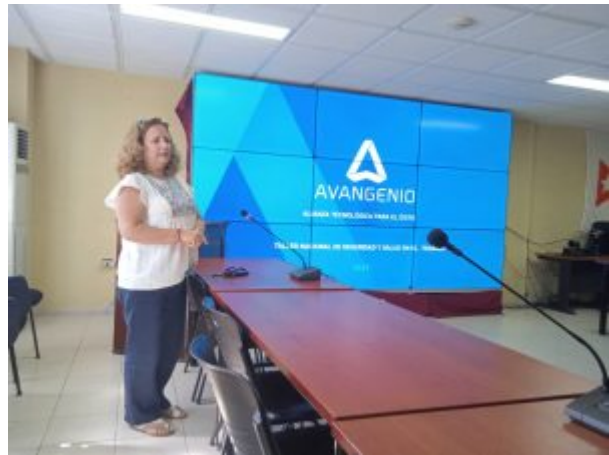
CLAUSURAN III TALLER NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO DEL MINCOM

Con la presencia de la miembro del Comité Central del Partido y Ministra de Comunicaciones, Mayra Arevich Marín, en horas de la mañana del pasado jueves tuvo lugar, en la Escuela Ramal de Correos de Cuba, el acto de clausura del III Taller Nacional de Seguridad y Salud del Trabajo del sector.

En la actividad también participaron, Ana Julia Mariné López, viceministra de Comunicaciones; Zulegmy Carrasco, directora de Capital Humano del MINCOM; Erlin Rondón Cedeño, secretaria General del Sindicato de las Comunicaciones; y Pedro David Aguilar Pérez, director de Organización y Capital Humano del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC).

La jornada de clausura del evento contó con la asistencia de importantes personalidades nacionales e internacionales, entre ellas, el Dr. Francisco Durán García, Director Nacional de Epidemiología del MINSAP; el Doctor Hugo Montalvo Recino de México; Lázara Lisette Vila, Directora del Proyecto Palomas; así como los especialistas de Seguridad y Salud del Trabajo, Víctor Rojas de Colombia; Rosa Laffertte de Perú; William Vargas de Colombia; y Ariadna Curbelo García de la Mypime Avangenio.

En el acto se realizó un resumen de los eventos efectuados y sus resultados durante este III Taller de Seguridad y Salud del Trabajo del sector de la Comunicaciones, que tuvo como sede a varias instalaciones del GECC y, además, fueron reconocidos por su contribución a la organización y aseguramiento del evento la Escuela Ramal de Correos, la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI), la Empresa de Correos Camagüey, la Empresa de Aseguramiento General (EAG) y la OSDE Grupo Empresarial Correos de Cuba.





REINAUGURAN OFICINA DE CORREOS HABANA 25 DE HABANA ESTE

Con la presencia de Ritmar Rodríguez Gutiérrez, Primer Secretario del Comité Municipal del Partido del municipio Habana Este; Ariel Santana Santiesteban, vicepresidente del Grupo Empresarial Correos de Cuba; y Dania García García, directora general de la Empresa de Correos de ese territorio, el pasado martes fue reinaugurada, tras ser sometida a una reparación capital, la oficina de correos Habana 25, ubicada en Alarmar.

La instalación, totalmente remozada y con una imagen visual mucho más bella, además de brindar los servicios tradicionales del correo, propios y de terceros, cuenta ahora con el servicio de impresión de documentos y, además, con mejores condiciones laborales para sus trabajadores y para la atención a los clientes.



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 adquiriendo 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 abriarnos 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 polígrafos 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!



CORREOS DE CUBA EN LA MESA REDONDA

Este martes 26 y el miércoles 27 de noviembre, el programa Mesa Redonda de la Televisión Cubana estará dedicado a evaluar cómo marchan la gestión empresarial y los servicios de Correos de Cuba.

Directivos del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC) dialogarán con el anfitrión y moderador de la Mesa Redonda, el periodista Randy Alonso, acerca de los resultados, insuficiencias, proyectos de desarrollo, retos y desafíos que enfrenta la organización postal cubana en las complejas condiciones económicas que hoy vive el país.



REALIZAN TRABAJADORES DE LA OSDE Y LAS EMPRESAS DE CORREOS EN LA CAPITAL JORNADA SABATINA DE TRABAJO VOLUNTARIO EN LA TIMBA

En horas de la mañana del pasado sábado, como parte de la Jornada Nacional de Trabajo Voluntario convocada para ese día en todo el país, directivos y trabajadores de la OSDE y las Empresas de Correos de Cuba radicadas en La Habana, realizaron diversas labores de limpieza e higienización en avenidas, calles y parques de la barriada de La Timba, perteneciente al municipio Plaza de la Revolución.

El presidente Pablo Julio Pla Feria, y los vicepresidentes del Grupo Empresarial, Ariel Santana Santiesteban y Rubén Morales Enamorado, respectivamente, encabezaron al colectivo de trabajadores que llevaron a cabo las labores de limpieza en el trabajo voluntario y, además, visitaron la vivienda afectada por el huracán «Rafael», en la que la organización postal ha contribuido a la restauración del baño de la misma, y allí dialogaron con los miembros de esa familia vulnerable, quienes expresaron su satisfacción y agradecimiento por la

encomiable labor desplegada por Correos de Cuba en esa comunidad capitalina.



REALIZAN FERIAS DE SALUD Y COMERCIAL EN CORREOS DE CUBA

Como parte del programa de actividades del III Taller de Seguridad y Salud del Trabajo del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM), que desde el pasado día 20 y hasta el 28 de noviembre tiene como sede a las instalaciones del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), la pasada semana se desarrolló una Feria de Salud en la Escuela Ramal de Correos, en la que los trabajadores de la organización postal y de otras entidades del sector recibieron servicios y

consultas de Medicina General, Ortopedia, Mamografía, Podología y Optometría, en ésta última se incluyó la venta de espejuelos graduados.

En la jornada también tuvo lugar una Feria Comercial en áreas de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI), en la que fueron comercializados productos alimenticios, de aseo, medicamentos y otros de alta demanda.

