

# Publica Granma artículo sobre los Agentes Postales

## Agentes postales: ¿carteros por cuenta propia?

A partir del 2014, el Ministerio de Comunicaciones decidió aprobar esta actividad dentro de las formas de gestión no estatal, y asociado de forma exclusiva a Correos de Cuba. Sobre los resultados y expectativas de la experiencia, Granma comparte hoy con sus lectores.



Para Alexis Reynerio Tamayo es una satisfacción poder desempeñarse en esta actividad, y hacerle llegar a las personas que viven en sitios intrincados algunos servicios básicos de correo. **Foto:** Mailenys Oliva Ferrales

Apenas empieza a despuntar el día y ya Marina Matos tiene montada la cafetera en el fogón; “colar” ese buchito de café se ha convertido en una rutina tan necesaria como abrir, antes de las ocho de la mañana, el estanquillo de prensa que atiende desde hace más de un año.

Según relató a Granma, había escuchado por algunas amistades cómo era el funcionamiento de la venta de publicaciones en los quioscos, y luego de haberse jubilado decidió probar suerte en el oficio. “Era eso, o quedarme en la casa sin hacer nada, pero preferí ser útil, y ya ves, todavía estoy aquí”.

“Como todo lo que recién empieza, ha tenido sus altas y bajas, pero en el camino se van resolviendo los problemas. Tanto los directivos, como nosotros que trabajamos directamente con el público, vamos adquiriendo experiencias y nuevas prácticas, y todo ello tributa a favor del cliente”, comentó.

Y sin dudas esta cubana con 61 años contados tiene la facilidad de comercialización y maneras de comunicar tan oportunas para una actividad que lleva a cuestas el deber de facilitarle a la población la venta de postales, periódicos y tarjetas telefónicas, entre otras prestaciones.

Los transeúntes que se detienen a comprar y hacen cola frente a su mostrador dan constancia de ello. Apenas eran las 10:00 a.m. y ya no quedaba ningún ejemplar de los diarios Granma o Juventud Rebelde, mientras que de todas las postales que la empresa de Correos le había surtido por el Día de las Madres solo faltaban por vender unas pocas.

Marina Matos reside en La Habana, pero como ella existen más de 2 200 agentes postales en todo el territorio nacional. No importa si se desempeñan desde un estancillo de prensa, o subiendo y bajando las lomas en la Sierra Maestra, o recorriendo kilómetros en los descampados de Camagüey; cada uno de estos hombres y mujeres llevan consigo una encomienda por igual: asegurar los servicios postales en el país desde su posición como trabajadores no estatales asociados al Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC).

## **HISTORIA DE UN “NUEVO” OFICIO**

La principal obligación que tenemos como empresa es garantizar que el correo llegue a todos los lugares, incluso a las localidades más apartadas, aseguró a nuestro diario Raúl Cortina Parapar, director de desarrollo y calidad del GECC. Sin embargo, aunque Correos de Cuba cuenta con 815 oficinas, las cuales cubren un por ciento apreciable de las gestiones, hay lugares donde el personal de plantilla no puede dar respuesta a todo lo que se demanda; incluso antes, cuando eran 1 015, no lográbamos llegar a cada uno de los asentamientos poblacionales, agregó.

Una estrategia que nos planteamos entonces fue contratar a otras personas que por un pago mínimo garantizaban algunas prestaciones en esas zonas rurales como la entrega de suscripciones de prensa, telegramas, cartas y encomiendas, por solo mencionar algunas, refirió el directivo.

Sin embargo, tales experiencias caían en una especie de limbo legal, pues aun cuando el agente postal firmaba un contrato con la empresa de Correos, su accionar —como trabajador por cuenta propia— no estaba dispuesto en ninguna reglamentación y, por ende, absuelto de cualquier obligación tributaria.

La situación tomó un giro diferente a partir de noviembre del 2014, cuando a la luz de la actualización del modelo económico y social cubano, el Ministerio de Comunicaciones (Mincom) decidió aprobar dicho ejercicio dentro de las formas de gestión no estatal, mediante la Resolución 606, y vincularlos de forma exclusiva al GECC.

Dicha regulación estableció que podían solicitar autorización para el puesto aquellas personas que ya estaban desempeñándose en la actividad, las que trabajaban en los estancillos de prensa, u otras que cumplieran los requisitos exigidos para el cuentapropismo. Asimismo, se indicaron las diferentes modalidades de gestión: servicio a domicilio, en el quiosco y el comunitario.

Al mencionar las prestaciones que un agente postal puede llegar a ofrecer, Raúl Cortina indicó que ahora, por ejemplo, una persona que vive a 20 kilómetros de la oficina más cercana y desea imponer una correspondencia, en lugar de tener que desplazarse, puede comisionar al agente de su localidad y se concilia de mutuo acuerdo un pago.

Nuestra empresa también puede facilitarles a estos carteros con medios propios —como también se les llegó a conocer—, cierta cantidad de publicaciones a un precio preferencial para que las expendan como está oficialmente establecido, de modo tal que el agente obtiene un margen de ganancia sin perjudicar el bolsillo de la población, dijo Cortina.

Así sucede también, explicó, con quienes trabajan en los llamados quioscos, los cuales están ubicados principalmente en La Habana y otras cabeceras provinciales. “Estos agentes tienen la característica de que la mayoría son personas jubiladas y no tienen que pagar la contribución a la seguridad social”.

Se trata de una alternativa que Correos de Cuba ha propuesto extender a otros territorios de la geografía nacional, pues a la vez que resulta un ingreso extra para las personas de la tercera edad que todavía se sienten con la capacidad y fuerza para trabajar, motiva el buen funcionamiento del servicio.

### **A UN AÑO Y MEDIO DE LA RESOLUCIÓN... EXPERIENCIAS QUE CONTAR**

Bastan unas pocas palabras para descubrir la sencillez y el carisma de Alexis Reynerio Tamayo Sánchez, cualidades que devienen una perfecta combinación para su ejercicio como agente postal, que realiza en la comunidad rural William Soler, perteneciente al municipio de Bayamo, Granma.

Según relató este cubano de 44 años, su relación con ese oficio tiene como antecedente la función que desempeñó como gestor de venta en una unidad de Correos de Cuba, por más de 25 almanaques, hasta que más tarde, en correspondencia con las necesidades de la provincia, decidió asumir su actual función.

“Muchos temían de este cambio hacia la forma de gestión no estatal, e incluso algunos hasta emigraron del sector, pero yo decidí probar la novedosa oferta.

“Hasta la fecha no he tenido pérdidas y me gusta lo que hago, sobre todo porque las personas agradecen que se les faciliten, en esos sitios intrincados, servicios básicos como el cobro de facturas telefónicas y de la electricidad, la entrega de bultos nacionales e internacionales, así como el pago de giros postales, asistencia y seguridad social”.

Claro que todavía hay muchas cosas perfectibles, indica, como lo es la asignación de un mayor número de periódicos, revistas o almanaques que se quedan muy por debajo de la demanda actual.

Con Alexis suman 101 los agentes inscritos en Granma, sin embargo, el territorio requiere 130 para dar cobertura a todos los sitios intrincados. Así lo explicó a este diario Guillermo Antonio León, director general de la empresa de Correos de Cuba en la referida provincia, quien precisó además que aunque hay municipios como Guisa o Campechuela donde no se ha completado toda la demanda, se buscan alternativas para llegar a esos sitios con el apoyo de los presidentes de consejos populares y delegados de circunscripción.

No obstante, agregó que en el 2015 los agentes postales aportaron a la empresa

ingresos ascendentes a 153 000 pesos y más de 103 000 de ganancias, en tanto el salario medio real de ellos ascendió a 618 CUP.

Empero, no todas las prácticas resultan tan gratificantes como la de Alexis Reynerio o la de Marina Matos. En Pinar del Río, por ejemplo, la experiencia no arroja todavía el resultado esperado.

Evelyn Viamonte, especialista en gestión de la calidad de la Empresa de Correo pinareña, explica que de alrededor de 30 personas que fueron capacitadas el año pasado para desempeñarse como gestores postales, en la actualidad quedan solo 13.

Los que se han retirado, plantean que los tributos que deben pagar a la Oficina Nacional de la Administración Tributaria (ONAT) son mayores que los ingresos, o dejan muy poco margen de ganancia, señala. Ante esa realidad, asegura que se ha tratado de aumentarles el número de servicios a brindar.

Por otro lado, la mayoría de quienes se mantienen desempeñando esta actividad, lo hace en áreas urbanas como la ciudad de Pinar del Río y no en las llamadas zonas de silencio.

Luis Enrique Otero, director de la oficina de correo Pinar II, admite que hay lugares en los que el agente postal sería de gran utilidad, como en el caso del territorio comprendido entre el kilómetro 12 ½ y el 14 de la carretera a Viñales.

“Aunque la atendemos a través de un cartero rural, estamos conscientes de que el trabajo no se presta con la calidad que puede lograr un agente postal que permanezca allí, y que pueda encargarse de distintos servicios para que las personas no tengan que trasladarse a la ciudad”, dice.

A pesar de tales ventajas, la ubicación de un agente en este lugar, y en muchos otros puntos de la provincia todavía es una tarea pendiente. Sin dudas, las cuestiones organizativas y de control pueden llegar a pesar más que la propia disponibilidad o no de los recursos materiales y humanos.

Por su parte, el director de desarrollo y calidad del grupo empresarial Raúl Cortina Parapar reconoce que el proceso en sus primeros pasos ha marchado con ciertas dificultades.

La modalidad que existía antes de la resolución no encerraba ciertas obligaciones

como el pago de los impuestos o la seguridad social. Ahora, con la aplicación de la ley, está estipulado que se obtenga el carné como trabajador por cuenta propia, la inscripción como contribuyente de la ONAT, pasar un curso de superación —promovido por el propio GECC—, y asumir la prestación de otras gestiones, añadió.



En La Habana y otras cabeceras provinciales, la mayoría de los agentes postales se desempeñan desde la venta en los estanquillos de prensa. **Foto:** Yaimí Ravelo “Cuando se le plantearon los nuevos requisitos, muchas de las personas que se venían desempeñando en esta actividad, abandonaron sus puestos.

Creemos que hasta cierto punto existen también problemas de interpretación de las regulaciones y se desconocen las facilidades de esta nueva figura cuentapropista”, apuntó.

“A medida que el propio agente postal vaya ganando conciencia de la labor que puede realizar para captar clientes, lo que incide directamente en el aumento de sus ingresos personales, las insatisfacciones serán menos”. Aun así, expresó, los datos de principios del 2016 estimaban una necesidad total entre 1 300 y 1 500 agentes, y captados hasta el momento hay 1 120.

## **CUBRIR DONDE HAGA FALTA**

Según la resolución 606/2014 del Mincom, la modalidad de servicio a domicilio para los agentes postales solo se puede ejercer en aquellas zonas (sobre todo rurales) que las empresas de Correos no puedan cubrir con sus carteros; una disposición que si bien pretende asegurar la gestión postal donde realmente se necesita, para algunos suscriptores de la capital es subjetiva y hasta cuestionable teniendo como paladín que las quejas por la distribución de la prensa son más que recurrentes.

“Desde hace aproximadamente cuatro meses se han presentado una serie de irregularidades tales como recibir la prensa de una semana el sábado en horas bien avanzadas de la tarde, tener que ir a buscarla a las oficinas que se encuentran en Juan Delgado y Santa Catalina o recibir dos o tres periódicos pasadas las 20 horas”, así escribió a nuestro diario el lector Ricardo Ramos Cabezal, con dirección en Diez de Octubre, en La Habana.

Estamos cansados de llamar al teléfono, algunas personas que nos han atendido, no de muy buena forma, nos dicen que el problema lo conoce el Partido y el Poder Popular y ninguno de ellos ha dado solución, continuó refiriendo en su misiva. “Pero a pesar del pésimo servicio, si están muy dispuestos a cobrar por adelantado los periódicos del mes siguiente”.

Situación similar la compartió Antonio Baguer Hernández con residencia en el municipio habanero de Plaza de la Revolución, quien relató que en su edificio hay cuatro suscriptores, y que durante el mes de marzo las publicaciones no fueron entregadas por más de 15 días.

Penosamente, no son estas las únicas experiencias que han llegado a la oficina de atención al lector en Granma, y que —como síntoma de alerta— deslindan algunas de las incongruencias que afectan hoy el servicio, pues aun cuando el mayor número de quejas proviene de la capital, también desde otros territorios de la geografía nacional ha volado la cigüeña para denunciar ciertos incumplimientos.

Si bien Raúl Cortina Parapar, director de desarrollo y calidad del GECC aseguró a nuestro diario que en La Habana existe la cantidad de carteros suficiente en plantilla para cubrir las necesidades de los 15 municipios de la provincia, y es por ello que los agentes postales están ubicados principalmente en la venta de los estanquillos, por otra parte, opiniones como las de Ricardo y Antonio dicen a toda

luz que algo no funciona como debería.

Un criterio que constata Yaisel Rodríguez Fernández, administradora de Habana 7 en Lawton, quien comentó que la falta de personal afecta con frecuencia las gestiones postales que se realizan en la unidad. “Algunas veces no hay suplentes y cuando se enfermen o piden la baja, entonces el cartero tiene que cubrir, además de su zona, los otros barrios”.

Y si a ello sumamos otros percances como los retrasos en la edición e impresión y, por ende, en la entrega de la prensa a su destinatario final, o la figura del revendedor que cobra de un peso cubano en adelante por cada ejemplar (aunque el precio oficial sea de 20 centavos), la lista de los porqué sigue y sigue creciendo.

Ante este escenario, entonces quizá no sería un absurdo complementar el servicio de los carteros con los agentes postales en aquellos municipios que presentan mayores dificultades, pues a fin de cuentas, el interés es el mismo: que Correos de Cuba esté al servicio de todos.