TRABAJADORES DE CORREOS EN CAMAGÜEY ANALIZAN CAUSAS DE LOS PROBLEMAS EN EL CONTROL INTERNO Y EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS…

En horas de la tarde este miércoles se efectuó en el Centro de Convenciones Santa Cecilia, la asamblea de balance anual de la Empresa de Correos Camagüey.

A la asamblea asistieron, Walter Simón Noris, miembro del Buró Provincial del Partido; Ramona Díaz Guerra, coordinadora del Gobierno; Andrés Rodríguez Pérez, director de la Oficina Territorial de Control del MINCOM; María de los Ángeles Mesa Pérez, secretaria general del Sindicato de Trabajadores de las Comunicaciones; y Yoleisy Ramírez Sánchez, director general de la empresa.

En representación de la OSDE Correos de Cuba participaron, Mario Suárez Naranjo, director de Operaciones Postales y Logística Integrada y otros miembros del Grupo Empresarial.

Yoleisy Ramírez Sánchez, director general de la Empresa de Correos camagüeyana, condujo los debates la asamblea que, además, contó con la presencia de una nutrida representación de directivos y trabajadores de las 79 unidades de servicios y puntos de venta ubicados en los 13 municipios de la provincia.

Durante la presentación del informe central se conoció que en el año 2021 la empresa sobre cumplió el plan de ventas netas al 109%, con ingresos totales por más 62 millones de pesos; en tanto sobre cumplieron el plan de utilidades 106,8%.

Las intervenciones de los participantes giraron en el análisis de las causas que generan las vulnerabilidades que persisten en la seguridad de las instalaciones y en los sistemas de control interno de las unidades de Correos de la provincia, de los problemas e insuficiencias de calidad en los servicios que se brindan a la población, así como de las limitaciones de recursos materiales e insumos deficitarios que se requieren para asegurar el servicio postal.

Finalmente, se aprobaron las proyecciones y objetivos de trabajo de la empresa para el 2022, se reconoció a los colectivos y trabajadores más destacados del año 2021 y, por último, fueron elegidos los delegados de la Empresa de Camagüey a la Asamblea de Balance Anual del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

LA CALIDAD DEL SERVICIO CENTRA LOS DEBATES DEL BALANCE DE LA EMPRESA DE CORREOS HOLGUÍN.

Los problemas asociados a la calidad de los servicios postales centraron los debates de la asamblea de balance anual de la Empresa de Correos Holguín, realizada en horas de la tarde de este martes en el Recinto Ferial de Exposiciones de esa provincia, con la presencia de Arelis Marrero Guerrero, miembro del Buró Provincial del Partido; Eldis Vargas Camejo, vicepresidente primero del Grupo Empresarial Correos de Cuba; Rosel González Pérez, funcionario del Gobierno Provincial; Roger Agustín Chong Aguilera, director de la Oficina Territorial de Control del MINCOM; Silce Palma Gainza, secretaria general del Sindicato de las Comunicaciones en la provincia; y Jaime Hernández Batista, director general de esa empresa. Participó, además, una representación de directivos y trabajadores de las 62 unidades de correos ubicadas en los 14 municipios de esa provincia.

Durante la presentación del informe de balance se supo que en el año 2021 la Empresa de Correos Holguín sobre cumplió el plan de ventas netas al 106,2%, con más de 78 millones de pesos de ingresos totales; en tanto el plan de utilidades lo sobre cumplieron al 111,9% con más de 26 millones de pesos.

Tras la presentación del informe central, Jaime Hernández Batista, director de la empresa condujo el intercambio con los trabajadores presentes en la asamblea en torno a las principales problemáticas de los servicios postales en Holguín, en medio de las complejidades asociadas a la pandemia de la Covid-19, que el pasado costó la vida a tres trabajadores de Correos de esa provincia.

Entre los asuntos debatidos estuvieron, los relacionados con las afectaciones en la calidad del servicio, en particular, en los servicios a domicilio; las causas y condiciones de las demoras en la entrega de la paquetería internacional a los destinatarios; las vulnerabilidades en los sistemas de control interno; y las problemáticas que enfrenta la empresa en el proceso de informatización de las unidades de correos de la provincia y en la transformación digital de su gestión y servicios.

El vicepresidente primero de Correos de Cuba, Eldis Vargas Camejo, llamó a los trabajadores del Correos de Holguín y de todo el país, a continuar la implementación de las medidas de perfeccionamiento y fortalecimiento de la empresa estatal socialista; impulsar la transformación de la gestión del capital humano, en colaboración con ETECSA; alcanzar la informatización del 100% de las instalaciones de Correos en el año 2023; continuar el mejoramiento de la eficiencia de los procesos operacionales de recepción, tramitación y entrega de los envíos postales, de mensajería expresa y paquetería courier.

Insistió en la necesidad de ampliar los servicios de comercio electrónico a través de las plataformas digitales del sitio web de Correos de Cuba, Transfermóvil, EnZona y Superfácil y la utilización de códigos QR y equipos POS; y llamó a extender, al menos a una oficina por municipio, los servicios de pagos de giros internacionales; así como incorporar las unidades de Correos a los servicios de Caja Extra en alianza con el sistema bancario y las plataformas Transfermóvil y EnZona.

Asimismo, dijo que se requiere mejorar la imagen y los productos asociados a las campañas alegóricas tradicionales de Correos de Cuba, incorporándole valor agregado; ampliar los servicios a domicilio de cobros y pagos, empleando las nuevas tecnologías digitales; así como continuar avanzando en el mejoramiento de la seguridad y protección de las instalaciones y en el fortalecimiento del control interno. Vargas Camejo, recalcó la necesidad de mejorar la imagen de las instalaciones de servicios y las condiciones de atención al público y laborales de los trabajadores de Correos; lograr una mayor utilización y aplicación de la ciencia y la innovación en las empresas de Correos, de conjunto con las universidades.

Por último, ratificó que la marca Correos de Cuba y su eslogan ¡Al servicio de todos! estarán este año en el centro de las estrategias y acciones de comunicación y comercial de la organización postal. Finalmente, fueron aprobados los objetivos y proyecciones de trabajo de la Empresa de Holguín para el 2022; se reconoció a los colectivos más destacados en el 2021; y se eligieron los delegados a la Asamblea de Balance Anual del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

EN CORREOS SANTIAGO DE CUBA ESTAMOS VIVOS Y

SEGUIMOS EN COMBATE…

Fue la expresión inicial del director Rafael Leopoldo Ramos Martínez, en la apertura de la asamblea de balance anual de la Empresa de Correos Santiago de Cuba, desarrollada en horas de la tarde de este lunes en el popular Club Santiago de la Ciudad Héroe.

Presidieron la asamblea, Jorge Luis Duzat Robert, funcionario del Comité Provincial del Partido; Eldis Vargas Camejo, vicepresidente primero de Correos de Cuba; Laura González López, directora de la Oficina Territorial de Control del Ministerio de Comunicaciones; y Suyin Olga Preval, secretaria general del Sindicato Provincial de las Comunicaciones; y otros directivos del Grupo Empresarial.

Ramos Martínez presentó el informe de balance anual a esta asamblea de balance, ante una nutrida representación de directivos y trabajadores de las 48 unidades de Correos ubicadas en los 9 municipios de Santiago de Cuba.

El directivo señaló que, aún en medio de las complejas condiciones generadas por la pandemia de la Covid-19 y los efectos del recrudecido bloqueo, la Empresa de Correos de Santiago de Cuba logró un sobre cumplimiento del plan de ventas netas al 105,4% con más de 55 millones de pesos de ingresos y cerró con utilidades el último cuatrimestre del año 2021.

El vicepresidente primero de Correos de Cuba, Eldis Vargas Camejo, intercambió con los trabajadores asistentes a la asamblea en torno a las principales problemáticas que afectaron al correo santiaguero durante el 2021, manifestadas sobre todo en los problemas reflejados en la calidad de los servicios y, en particular, por la entrega tardía de los envíos de paquetería, un servicio en el que el pasado año también se produjo la expoliación y cambio de contenido de varios envíos en el Centro de Clasificación Postal de esa provincia, hecho que en este balance anual suscitó un minucioso análisis de las causas y condiciones que lo provocaron y de las medidas implementadas para evitar que se repita.

Por último, fueron aprobados las proyecciones y objetivos de trabajo de la

Empresa de Correos Santiago de Cuba para el 2022; se reconoció a los colectivos y trabajadores con mejores resultados en 2021; y elegidos los delegados de esa entidad a la Asamblea de Balance Anual del Grupo Empresarial Correos de Cuba.
Finalmente, se realizó la ceremonia de cambio de mando de la dirección de la Empresa de Correos Santiago Cuba, al frente de la cual fue designada como directora general la compañera Maritza Cabrera Ricardo, quien hasta ese momento se desempeñaba como directora adjunta de esa entidad.
La ocasión fue propicia, además, para que al compañero Rafael Leopoldo Ramos Martínez, quien pasa a la jubilación y considerando su experiencia y vitalidad seguirá desempeñando otras funciones dentro de Correos de Cuba, se le hiciera entrega de la Medalla Conmemorativa 265 Aniversario del Correo Cubano y otros reconocimientos morales y materiales, por sus más de 18 años de fecunda labor como cuadro a distintos niveles de la organización postal.

INICIA PROCESO DE BALANCE ANUAL DE CORREOS DE CUBA POR LA EMPRESA DE GUANTÁNAMO…

En horas de la mañana de este lunes se inició por la provincia de Guantánamo, el proceso asambleario de balance del Grupo Empresarial Correos de Cuba, con la asamblea correspondiente a la Empresa de Correos de esa provincia, la cual tuvo lugar en el centro de alojamiento La Guantanamera, con la presencia de Linet Brook Sabouri, funcionaria del Comité Provincial del Partido; Ignacio Cuscó Brazzi, coordinador del Gobierno provincial; Eldis Vargas Camejo, vicepresidente primero de Correos de Cuba; y Juan Ruperto Pérez Pérez, director general de la empresa.

Participaron, además, Anagilsa Cobas Saus, secretaria general del Sindicato de las Comunicaciones en Guantánamo; Lázaro Manzano Zamora, director de la Empresa de Aseguramiento General de Correos de Cuba; y una nutrida representación de directivos y trabajadores de las 47 unidades postales ubicadas en los 10 municipios de la provincia.

Durante la asamblea de balance se conoció que en el 2021 la Empresa de Guantánamo enfrentó problemáticas nunca antes vividas por los trabajadores de Correos de esa provincia, quienes estuvieron sometidos a las tensiones y afectaciones creadas por la Covid-19 y a las limitaciones materiales y financieras generadas por el impacto del bloqueo.

Sin embargo, gracias al esfuerzo desplegado por sus trabajadores y a las estrategias trazadas para sortear los obstáculos y limitaciones que caracterizaron la vida de la provincia en medio de la pandemia, la empresa sobre cumplió el plan de ventas netas al 121,0%, con más de 29 millones de pesos de ingresos; y el plan de utilidades también lo sobre cumplieron al 118%.

Juan Ruperto Pérez, director de Correos en Guantánamo, condujo los debates,

que estuvieron centrados en los problemas que persisten en la calidad de los servicios, las causas y condiciones de la entrega tardía de la paquetería, la disminución de los servicios a domicilio con relación al año anterior, la situación de los envíos mal encaminados y las violaciones de los procedimientos durante la tramitación de los envíos.

Vargas Camejo reconoció el esfuerzo desplegado por los trabajadores de Correos de Guantánamo durante el 2021, quienes a pesar del impacto en la implementación de Tarea Ordenamiento y de transitar una parte del año con pérdidas, gracias a las estrategias y acciones desplegadas por la dirección de la empresa lograron cerrar el último trimestre con utilidades.

Finalmente, fueron aprobados las proyecciones y objetivos de trabajo de la empresa para el 2022. En tanto, el vicepresidente primero de Correos de Cuba, Eldis Vargas Camejo, reconoció a Guantánamo como una de las Empresa de Correos Destacadas en el año 2021 y, además, estimuló a los trabajadores con mejores resultados.

Por último, fueron elegidos los delegados de la Empresa de Guantánamo a la Asamblea de Balance Anual del Grupo Empresarial Correos de Cuba, prevista para inicios del mes de febrero próximo.

SERVICIO DE PAQUETERÍA INTERNACIONAL: ¿POR DÓNDE LE ENTRA EL AGUA AL ENVÍO...?

#Cubadebate buscó respuestas a las problemáticas que caracterizan a este tan

demandado servicio y para ello entrevistó a varios directivos del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

Milena cree que “ya estamos en las mismas” al referirse a las entregas de la paquetería internacional “se le prestó mucha atención y prioridad en un momento determinado, pero ahora no sucede nada”.

Desde septiembre del 2021 unos familiares en Canadá le mandaron un paquete con artículos para su hijo que en aquel momento no había nacido. Su bebé tiene dos meses de vida y aún no ha llegado el envío. “Puede que cuando me lo entreguen las cosas ya ni le sirvan al niño”, dice.

Una historia similar cuenta Caridad. Ella envió desde Estados Unidos el 30 de agosto del pasado año un paquete a su hermana. “Son cosas que ella necesita, porque hay medicamentos para su enfermedad”, explica. Caridad solo pide saber cuánto más demorará en ser entregado.

“No acabamos de dar en el clavo” comenta Cecilia Miranda de 67 años. Hace siete meses, sus hijos y nietos le mandaron varios paquetes con miscelánea y algunos pequeños electrodomésticos para su cocina, pero aún no ha recibido ni uno de estos envíos. **Ante sus reclamos, la repuesta fue “tiene que esperar”.**

En Cuba, la recepción, procesamiento y entrega de la paquetería internacional corre a cargo de varias empresas de cargas, clasificadas como transitarias, entre ellas Aerovaradero y Transcargo, del Mitrans, y Palco, Cubapack y Cubanacán Express, de Cimex, aunque es Correos de Cuba la organización empresarial que recibe y tramita el mayor por ciento de envíos internacionales.

El director de Comunicación Institucional del grupo empresarial Correos de Cuba, José Manuel Valido Rodríguez aclaró en entrevista con **Cubadebate** que **esta empresa no es una transitaria, sino un operador postal** con una empresa de mensajería y cambio internacional (EMCI), que brinda servicios de importación y exportación de correspondencia, envíos postales internacionales, de paquetería y mensajería expresa, además de servicios aduanales y transitarios.

Durante los dos últimos años de pandemia aumentó de manera vertiginosa la llegada de paquetes al país. Mario Suárez Naranjo, director de Operaciones Postales y Logística Integrada de Correos de Cuba, refirió que en este tiempo los trabajadores de la empresa han procesado cifras récord en toneladas de

paquetería internacional, aunque reconoció que **“persisten insatisfacciones y reclamos de la población, muchos de ellas con razón, sobre todo por problemas en la calidad del servicio y, en particular, por la demora en la entrega de los envíos”.**

A mediados del 2021 –recordó–, el Gobierno hizo un llamado a priorizar las operaciones y la logística necesarias para el procesamiento de la paquetería internacional.

“Correos de Cuba comenzó a recibir la atención y el apoyo que requería desde mucho antes en este servicio; primero, por el impacto que tiene para las familias cubanas, en las condiciones actuales de limitaciones de recursos que vive el país y, segundo, por los ingresos en divisas que genera a la economía nacional”, apuntó.

“Supuestamente, se habían actualizado todos los paquetes recibidos”, dice Duleyvis Calderín Martínez, una clienta, pero “la entrega de paquetería tiene atrasos todavía de hasta tres meses”. Para Duleyvis, está muy claro qué hacer. **“Se hace necesario disminuir esos tiempos de entrega. Tengo paquetes del mes de diciembre sin salir todavía en el sistema**”.

Todas las opiniones no son rayas negras. Yosbani Reytor ha tenido una buena experiencia. Su esposa le mandó unos paquetes en noviembre del pasado año y en diciembre ya habían llegado, “muestra del esfuerzo que están realizando por mejorar el servicio que es tan imprescindible para la población. Estoy muy agradecido, y espero sigan trabajando y esforzándose como lo están haciendo hasta ahora”.

Yosbani no es el único que ha navegado con buen pie en este mar de paquetes, Marle también está complacida. “Antes de los 30 días recibí mi paquete, quedé muy sorprendida cuando llamaron a mi mamá desde Artemisa”. Esta clienta espera que sigan así, porque, según ella, “el pueblo se merece una rápida y buena atención, pues todo lo que nos envían nos hace mucha falta”.

Como resultado de la implementación de las medidas para perfeccionar el servicio, “en la actualidad, como promedio, Correos de Cuba está realizando la entrega de los envíos internacionales a sus destinatarios en todo el país **en un término inferior a los 30 días**, **a partir del momento en que se registran en el servicio integrado postal**”, aclaró el director de Operaciones Postales y

Logística Integrada.

Suárez Naranjo alertó que **la mayoría de los reclamantes, por desconocimiento cuando se refiere a la demora de las entrega, cuentan desde el momento en que se impuso el envío en origen**, algo que no es responsabilidad de Correos de Cuba.

Entre las causas de los retrasos en la llegada a Cuba de los envíos está la situación generada por la pandemia de covid-19. El alza de las tarifas de las aerolíneas internacionales provocó que los operadores internacionales comenzaran a tramitar por vía marítima la mayoría de los envíos hacia el país, con la consiguiente demora que ello genera en el arribo y luego en la entrega a los destinarios.

Particular afectación genera el bloqueo a la paquetería procedente de EE.UU. Desde que comenzó la pandemia, **"Correos de Cuba no ha recibido envíos del servicio postal de los Estados Unidos por ninguna vía**", informó el director de Operaciones Postales y Logística Integrada.

Agregó que en los últimos dos años han estado arribando a la isla cifras récord de paquetería *courier* procedente de agencias privadas radicadas en ese país, que no tienen contrato con la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional y que, en consecuencia, **"están obligadas a tramitar sus envíos a través de terceros países, la inmensa mayoría por vía marítima, con la demora en términos de meses que esto conlleva"**, destacó.

Entonces… ¿Por dónde entra el agua?

Desde el 17 de junio del 2021, en la Oficina de Cambio Internacional no se han apagado las luces. Se **han organizado los turnos y allí se trabaja las 24 horas.**

Si bien el tema de la demora en la entrega de los paquetes en ocasiones no es responsabilidad exclusiva de Correos de Cuba, hay otros fenómenos que afectan la calidad del servicio. La directora adjunta de la Empresa de Mensajería y Cambio Postal, Zoraya Bravo Fuentes, comentó a **Cubadebate** sobre estos problemas.

"Tenemos unos cientos de paquetes registrados que no han podido ser entregados

a sus destinatarios, por varias causas. Entre las más frecuentes están que no coincide la dirección, o la persona no está en el país, o no han hecho la declaratoria de quién lo va a recibir, o es ilegible la información".

¿Qué hace Correos de Cuba en estos casos? De acuerdo con Bravo Fuentes, en cada una de las plantas **existe una persona encargada de recuperar la información de estos paquetes, además de tramitar con las agencias *courier* de origen para recuperar los datos.**

En varias oportunidades, los lectores de **Cubadebate** han alertado sobre los cambios de contenido en sus envíos y la sustracción de artículos. Sobre el tema, el director de Comunicación Institucional comentó que **los hechos reportados fueron investigados con rigor para determinar las causas y los responsables.** "En los casos en que hubo personal de correos implicado, se adoptaron las medidas administrativas y disciplinarias correspondientes. Los que constituyeron delitos fueron puestos a disposición de las autoridades judiciales correspondientes".

Añadió que **los destinatarios fueron indemnizados conforme con las normas establecidas en el país, excepto las reclamaciones de la paquetería *courier,* en las que, por acuerdo contractual, la indemnización se hace al remitente en origen.**

Una buena parte de las insatisfacciones y quejas de la población registradas durante el 2021 en los envíos internacionales, estuvieron relacionadas con las demoras en los procesos operacionales y en la entrega a los destinatarios. Por esta razón, la empresa, **además, de utilizar su parque de vehículos, ha realizado contratos con el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Comercio Interior y transportistas privados.**

Yasmani Bonne Zamora, director de negocios de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional, informó que hasta la fecha han firmado 25 convenios con trabajadores por cuenta propia (TCP) para la distribución de la carga de paquetería, de ellos 22 están operativos.

"Esto tiene el objetivo de buscar celeridad de cara al cliente final", precisó. **También tienen alianzas con 12 TCP para la distribución puerta a puerta de la paquetería y tres nuevos contratos con mipymes.**

La directora adjunta de la Empresa de Mensajería y Cambio Postal refirió que Correos de Cuba empezó el 2022 uniéndose a un proyecto de desarrollo local de Marianao. “Con ellos trabajamos en la trasportación de la paquetería hacia las provincias y también en la distribución puerta a puerta en La Habana”, dijo.

Las alternativas existen, las respuestas a las quejas y planteamientos deben tramitarse con rapidez, para que los clientes no crean que “estamos en las mismas”. El trabajo coordinado y la búsqueda de alianzas con los nuevos actores económicos deben revertirse en un mejor servicio para la población.

SERVICIO DE PAQUETERÍA INTERNACIONAL: ¿POR DÓNDE LE ENTRA EL AGUA AL ENVÍO...?

El portal web #Cubadebate buscó respuestas a las problemáticas que caracterizan a este tan demandado servicio y para ello entrevistó a varios directivos del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

Milena cree que “ya estamos en las mismas” al referirse a las entregas de la paquetería internacional “se le prestó mucha atención y prioridad en un momento determinado, pero ahora no sucede nada”. **Desde septiembre del 2021 unos familiares en Canadá le mandaron un paquete con artículos para su hijo que en aquel momento no había nacido.** Su bebé tiene dos meses de vida y aún no ha llegado el envío. “Puede que cuando me lo entreguen las cosas ya ni le

sirvan al niño”, dice.

Una historia similar cuenta Caridad. Ella envió desde Estados Unidos el 30 de agosto del pasado año un paquete a su hermana “son cosas que ella necesita porque hay medicamentos para su enfermedad”. Caridad solo pide saber cuánto más demorará en ser entregado.

“No acabamos de dar en e clavo” comenta Cecilia Miranda de 67 años. Hace siete meses, sus hijos y nietos le mandaron varios paquetes con miscelánea y algunos pequeños electrodomésticos para su cocina, pero aún no ha recibido ni uno de estos envíos. **Ante sus reclamos, la repuesta fue “tiene que esperar”.**

En Cuba, la recepción, procesamiento y entrega de la paquetería internacional corre a cargo de varias empresas de cargas, clasificadas como transitarias, entre ellas Aerovaradero y Transcargo, del Mitrans, y Palco, Cubapack y Cubanacán Express, de Cimex, aunque es Correos de Cuba la organización empresarial que recibe y tramita el mayor por ciento de envíos internacionales.

El director de Comunicación Institucional del grupo empresarial Correos de Cuba, José Manuel Valido Rodríguez aclaró en entrevista con **Cubadebate** que **esta empresa no es una transitaria, sino un operador postal** con una empresa de mensajería y cambio internacional (EMCI), que brinda servicios de importación y exportación de correspondencia, envíos postales internacionales, de paquetería y mensajería expresa, además de servicios aduanales y transitarios.

Durante los dos últimos años de pandemia, aumentó de manera vertiginosa la llegada de paquetes al país. Mario Suárez Naranjo, director de Operaciones Postales y Logística Integrada de Correos de Cuba, refirió que en este tiempo los trabajadores de la empresa han procesado cifras récord en toneladas de paquetería internacional, aunque reconoció que **“persisten insatisfacciones y reclamos de la población, muchos de ellas con razón, sobre todo por problemas en la calidad del servicio y, en particular, por la demora en la entrega de los envíos”.**

A mediados del 2021 –recordó–, el Gobierno hizo un llamado a priorizar las operaciones y la logística necesarias para el procesamiento de la paquetería internacional.

“Correos de Cuba comenzó a recibir la atención y el apoyo que requería desde

mucho antes en este servicio; primero, por el impacto que tiene para las familias cubanas, en las condiciones actuales de limitaciones de recursos que vive el país y, segundo, por los ingresos en divisas que genera a la economía nacional", apuntó.

"Supuestamente, se habían actualizado todos los paquetes recibidos", dice Duleyvis Calderín Martínez, una clienta, pero "la entrega de paquetería tiene atrasos todavía de hasta tres meses". Para Duleyvis, está muy claro qué hacer. **"Se hace necesario disminuir esos tiempos de entrega. Tengo paquetes del mes de diciembre sin salir todavía en el sistema**".

Todas las opiniones no son rayas negras. Yosbani Reytor ha tenido una buena experiencia. Su esposa le mandó unos paquetes en noviembre del pasado año y en diciembre ya habían llegado, "muestra del esfuerzo que están realizando por mejorar el servicio que es tan imprescindible para la población. Estoy muy agradecido, y espero sigan trabajando y esforzándose como lo están haciendo hasta ahora".

Yosbani no es el único que ha navegado con buen pie en este mar de paquetes, Marle también está complacida. "Antes de los 30 días recibí mi paquete, quedé muy sorprendida cuando llamaron a mi mamá desde Artemisa". Esta clienta espera que sigan así, porque, según ella, "el pueblo se merece una rápida y buena atención, pue todo lo que nos envían nos hace mucha falta".

Como resultado de la implementación de las medidas para perfeccionar el servicio, "en la actualidad, como promedio, Correos de Cuba está realizando la entrega de los envíos internacionales a sus destinatarios en todo el país **en un término inferior a los 30 días**, **a partir del momento en que se registran en el servicio integrado postal**", aclaró el director de Operaciones Postales y Logística Integrada.

Suárez Naranjo alertó que **la mayoría de los reclamantes, por desconocimiento cuando se refiere a la demora de las entrega, cuentan desde el momento en que se impuso el envío en origen**, algo que no es responsabilidad de Correos de Cuba.

Entre las causas de los retrasos, en la llegada a Cuba de los envíos está la situación generada por la pandemia de covid-19. El alza de las tarifas de las aerolíneas internacionales provocó que los operadores internacionales

comenzaran a tramitar por vía marítima la mayoría de los envíos hacia el país, con la consiguiente demora que ello genera en el arribo y luego en la entrega a los destinarios.

Particular afectación genera el bloqueo a la paquetería procedente de EE.UU. Desde que comenzó la pandemia, **"Correos de Cuba no ha recibido envíos del servicio postal de los Estados Unidos por ninguna ví**a", informó el director de Operaciones Postales y Logística Integrada.

Agregó que en los últimos dos años a la isla han estado arribando cifras récord de paquetería *courier* procedente de agencias privadas radicadas en ese país, que no tienen contrato con la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional y que, en consecuencia, **"están obligadas a tramitar sus envíos a través de terceros países, la inmensa mayoría por vía marítima, con la demora en término de meses que esto conlleva"**, destacó.

Entonces… ¿Por dónde entra el agua?

Desde el 17 de junio del 2021, en la Oficina de Cambio Internacional no se han apagado las luces. Se **han organizado los turnos y allí se trabaja las 24 horas.**

Si bien, el tema de la demora en la entrega de los paquetes en ocasiones no es responsabilidad exclusiva de Correos de Cuba, hay otros fenómenos que atentan con la calidad del servicio. La directora adjunta de la Empresa de Mensajería y Cambio Postal, Zoraya Bravo Fuentes, comentó a **Cubadebate** sobre estos problemas.

"Tenemos unos cientos de paquetes registrados que no han podido ser entregados a sus destinatarios, por varias causas. Entre las más frecuentes están que no coincide la dirección, o la persona no está en el país, o no han hecho la declaratoria de quién lo va a recibir, o es ilegible la información".

¿Qué hace Correos de Cuba en estos casos? De acuerdo con Bravo Fuentes, en cada una de las plantas **existe una persona encargada de recuperar la información de estos paquetes, además de tramitar con las agencias *courier* de origen para recuperar los datos.**

En varias oportunidades, los lectores de **Cubadebate** han alertado sobre

los cambios de contenido en sus envíos y la sustracción de artículos. Sobre el tema, el director de Comunicación Institucional comentó que **los hechos reportados fueron investigados con rigor para determinar las causas y los responsables.** “En los casos en que hubo personal de correos implicado, se adoptaron las medidas administrativas y disciplinarias correspondientes. Los que constituyeron delitos fueron puestos a disposición de las autoridades judiciales correspondientes”.

Añadió que **los destinatarios fueron indemnizados conforme con las normas establecidas en el país, excepto las reclamaciones de la paquetería *courier,* en las que, por acuerdo contractual, la indemnización se hace al remitente en origen.**

Una buena parte de las insatisfacciones y quejas de la población registradas durante el 2021 en los envíos internacionales, estuvieron relacionadas con las demoras en los procesos operacionales y en la entrega a los destinatarios. Por esta razón, la empresa, **además, de utilizar su parque de vehículos, ha realizado contratos con el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Comercio Interior y transportistas privados.**

Yasmani Bonne Zamora, director de negocios de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional, informó que hasta le fecha han firmado 25 convenios con trabajadores por cuenta propia (TCP) para la distribución de la carga de paquetería, de ellos 22 están operativos.

“Esto tiene el objetivo de buscar celeridad de cara al cliente final”, precisó. **También tienen alianzas con 12 TCP para la distribución puerta a puerta de la paquetería y tres nuevos contratos con mipymes.**

La directora adjunta de la Empresa de Mensajería y Cambio Postal refirió que Correos de Cuba empezó el 2022 uniéndose a un proyecto de desarrollo local de Marianao. “Con ellos trabajamos en la trasportación de la paquetería hacia las provincias y también en la distribución puerta a puerta en La Habana”, dijo.

Las alternativas existen, las respuestas a las quejas y planteamientos deben tramitarse con rapidez, para que los clientes no crean que “estamos en las mismas”. El trabajo coordinado y la búsqueda de alianzas con los nuevos actores económicos deben revertirse en un mejor servicio para la población.

Vea los detalles en: http://www.cubadebate.cu/especiales/2022/01/17/servicio-de-paqueteria-internacional-por-donde-le-entra-el-agua-al-envio-fotos/

QUE LA CALIDAD DEL SERVICIO NO SEA EL TALÓN DE AQUILLES DE CORREOS DE CUBA...

El diario Granma publicó este viernes que las empresas del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC) continuarán avanzando en su gestión y en la ampliación y mejora de los servicios a la población en este 2022, para sortear las limitaciones materiales y financieras que enfrentó el país en el año anterior.

Con relación al año precedente, el GECC creció en sus ingresos por concepto de exportaciones, sobresaliendo la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional, con más de 3,8 millones de paquetes procesados, lo que representa una cifra récord de 5 700 toneladas de envíos internacionales tramitados en un año, expresó Líber Labrada Suárez, director de Mercadotecnia y Negocios del GECC.

No obstante, la calidad del servicio continuó siendo el talón de Aquiles de la organización, algo en lo que insistieron los diputados a la Asamblea Nacional del Poder Popular en las recientes sesiones, donde también se reconoció el esfuerzo desplegado por los trabajadores de Correos de Cuba en la reducción significativa de los plazos de entrega a los destinatarios de la paquetería internacional que entró al país, aun en medio de las afectaciones generadas por el bloqueo.

Al referirse a las actividades de este 2022, el directivo presentó los objetivos

aprobados que impactan directamente en la implementación de las medidas aprobadas por el Gobierno, como parte de la estrategia para el impulso de la economía.
Mencionó el propósito de consolidar una estructura organizativa y funcional de Correos adecuada a las condiciones y exigencias de su funcionamiento, perfeccionar la gestión empresarial en correspondencia con las demandas del modelo económico y social cubano, y lograr que el Servicio Postal Universal y demás productos satisfagan a los clientes por sus indicadores de calidad.

CORREOS DE CUBA ESTABLECE ALIANZAS CON MIPYMES PRIVADAS PARA LA ENTREGA DE PAQUETERÍA INTERNACIONAL.

La recepción y entrega de paquetería internacional es uno de los servicios fundamentales que ejecuta el Grupo Empresarial Correos de Cuba en la actualidad y en aras de agilizar ese proceso comienzan a establecer alianzas con micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) privadas, según información de la Agencia Cubana de Noticias que #Cubadebate compartió este viernes.
En declaraciones a la prensa, José Manuel Valido Rodríguez, director de Comunicación Institucional de la organización postal, indicó que a inicios de año la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional comenzó a suscribir contratos con los nuevos actores económicos para la transportación y entrega de envíos

internacionales en La Habana.
Sobre el resto del país, agregó que las Empresas de Correos cuentan con la misma facilidad y también valoran proyectos con mipymes.
Las nuevas alianzas incluyen a trabajadores por cuenta propia y empresas estatales con vistas a reducir los tiempos de entrega de los paquetes a los clientes por la significación de ese servicio en las familias cubanas, en las condiciones actuales de limitaciones de recursos que vive la mayor de las Antillas.
A decir de Valido Rodríguez, es prioridad para Correos la búsqueda de alternativas que permitan elevar la eficiencia en el servicio que desde 2020 reporta cifras récord por la pandemia, y aún genera insatisfacciones en la población pese a la proeza laboral realizada por los trabajadores del Grupo, indicó.
Mientras en 2019, la organización postal recibió casi 594 mil envíos internacionales; en 2020 se tramitaron más de 1.7 millones de bultos, en tanto el pasado año la cifra aumentó a más de cuatro millones, en su mayoría de paquetería courier, recibida desde las 45 agencias internacionales con las que la Empresa de Mensajería de Correos de Cuba tiene relaciones contractuales.
Tras las adecuaciones logísticas realizadas en el servicio en 2021, las cuales contaron con el apoyo de la máxima dirección del país y entidades estatales, el Grupo logró poner en manos de sus destinatarios los paquetes en un tiempo que no sobrepasa los 30 días, a partir de que son registrados en el Sistema Integrado Postal.
Un total de 20 empresas integran Correos de Cuba, una de ellas es la de Mensajería y Cambio Internacional, cuyos servicios son la importación y exportación de correspondencia, envíos postales internacionales, de paquetería Courier y mensajería expresa, así como servicios aduanales y transitarios.

NUEVAS METAS MARCARÁN EL TRABAJO DE CORREOS DE CUBA EN 2022.

La emisora Radio Reloj reporta hoy que tras un complejo año 2021 lleno de retos, el Grupo Empresarial Correos de Cuba se ha propuesto para el presente continuar ampliando y perfeccionando los servicios que ofrece a la población.

En conferencia de prensa, Liber Labrada, director de Mercadotecnia y Negocios del Grupo, señaló que se han trazado objetivos fundamentales con la finalidad de dar cumplimiento a la estrategia para el impulso de la economía y el fortalecimiento de la empresa estatal socialista.

Entre las metas propuestas, el directivo destacó que se trabaja para aumentar los servicios de comercio electrónico a través de las plataformas EnZona, Transfermóvil, Superfácil y la propia web de la entidad.

Como novedad se planea incorporar a las unidades de correos los servicios de Caja Extra, que facilitarán la extracción de efectivo de las tarjetas magnéticas en alianza con el sistema bancario.

APUESTA CORREOS DE CUBA POR TRANSFORMAR SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN

2022.

La Agencia Cubana de Noticias (ACN) reportó hoy que el Grupo Empresarial Correos de Cuba inicia el 2022 enfocado en la transformación de sus **productos y servicios** para el beneficio de sus clientes, como parte de una estrategia comercial que abarcará los cinco años siguientes.

A decir de Liber Labrada Suárez, su director de Mercadotecnia y Negocios, este año se prevé la ampliación de los servicios de comercio electrónico a través de alianzas con las plataformas **Transfermóvil y EnZona**; además de incrementar las ofertas en la tienda virtual para la venta nacional, ubicada en la web Superfacil, de Citmatel.

En declaraciones a la prensa detalló que se abrirán nuevas facilidades para los cobros digitales en las unidades, con el empleo del código QR, las aplicaciones de pago existentes en el país y el uso de equipos POS.

Entre otras proyecciones, Labrada Suárez mencionó el interés de incrementar la red de oficinas que brindan el servicio de giros postales internacionales, en aras de contar con al menos una en cada municipio al cierre del año.

Al igual que farmacias y comercios, las oficinas de Correos también se suman a la prestación del servicio Caja Extra que posibilita el adelanto de efectivo a través de tarjetas magnéticas, una opción viable en lugares donde no existen cajeros automáticos o su demanda es alta.

El dinero que se entregará a los clientes procederá del efectivo disponible de las operaciones de compra y venta, detalló el especialista.

Otra de las líneas de trabajo en las que se enfrasca el Grupo es la informatización de sus oficinas y su incorporación al Sistema Integrado Postal, proceso implementado en más del 84 por ciento de las instalaciones a lo largo del país.

En el intercambio con la prensa trascendió que renuevan la imagen y marketing de los productos asociados a las campañas alegóricas de Correos de Cuba y

perfeccionan los nuevos y modernos diseños de postales troqueladas. Sobre las principales proyecciones al interior de la organización, su director de Mercadotecnia refirió el establecimiento de alianzas con Etecsa y universidades para capacitar al personal, y las mejoras en el salario y distribución de utilidades a trabajadores.

Explicó que laboran por revertir los problemas identificados en la calidad de los servicios; por ejemplo, se proponen acortar los plazos de entrega de la paquetería y superar las deficiencias en el trato y la atención al cliente.

Un total de 20 empresas integran el Grupo Correos de Cuba, operador designado por el Estado para garantizar el Servicio Postal Universal.