

PUBLICADO POR LA AGENCIA CUBANA DE NOTICIAS (ACN)

¿Por qué Cuba y Estados Unidos no tenían servicio de correo postal directo?

Por: Jorge Legañoa Alonso

La Habana, 16 marzo (ACN) Con la llegada hoy a esta capital del vuelo inaugural del Plan Piloto para el correo postal directo entre Cuba y Estados Unidos habrán quedado atrás 48 años de ausencia de un servicio vital entre las naciones; pero, ¿qué originó tal situación?

Pareciera de locos que en pleno siglo XXI dos países vecinos tuvieran que negociar para disponer de un vínculo postal directo rápido y seguro, mas, la génesis se remonta casi cinco décadas atrás cuando Cuba decidió suspender el intercambio postal.

“Atentado criminal”, así tituló la revista Bohemia un material periodístico de la edición del 12 de enero de 1968.

Cinco trabajadores de Comunicaciones habían sido víctimas -cuatro días atrás- de un sabotaje urdido por la contrarrevolución de origen cubana desde Estados Unidos, valiéndose de un medio insospechable: el tráfico postal.

Poco antes de explotar la bomba, el ambiente en el edificio del Ministerio de Comunicaciones y sus alrededores era de rutina y sosiego; un grupo de trabajadores descargaba el camión que traía los bultos postales procedentes de Nueva York cuando de improviso, en las mismas manos de los trabajadores, una valija con el “US Mail”, estalló.

Narra la revista de la época que en un círculo de pocos metros todos los seres humanos fueron heridos, la parte trasera del camión voló, los cristales de las puertas y ventanas de Comunicaciones quedaron destruidos.

Los estragos de aquel atentado fueron insignificantes comparados con las heridas sufridas por los que manipulaban la correspondencia: a Juan Pablo Bernal, quien tenía en sus manos el bulto-bomba, la metralla le perforó el vientre, le arrancó tejido de las piernas y le afectó ambos ojos.

Un fragmento de munición penetró en el ojo derecho de Francisco Morales, mientras que Lucas Oviedo, Silvio Montes de Oca y Horacio Sánchez, recibieron heridas en el rostro, el torso, los antebrazos y las piernas.

De haber ocurrido la explosión dentro del edificio y no en los andenes de carga

hubieran sido muchos más los heridos, porque era un lugar cerrado y trabajaban allí numerosos empleados.

El objetivo de aquel atentado, uno de los tantos realizados por los enemigos de la Revolución, era sembrar la muerte de indefensos trabajadores, enlutar familias enteras y hacer daño.

“Parcel Post from New York U.S.A”, se leía aún en la tarjeta de cierre de la valija que explotó. Aquel hecho motivó que el gobierno revolucionario tomara medidas definitivas con relación al envío de paquetes postales procedentes de Estados Unidos, ante la falta de compromiso del gobierno de aquel país de garantizar la seguridad de los bultos.

Desde entonces, en el tema postal entre Cuba y Estados Unidos no se había avanzado lo suficiente, porque los sucesivos gobiernos del vecino del norte no habían garantizado que hechos terroristas como el de 1968 no se repitieran.

Durante décadas el enlace postal entre las dos naciones se realizó a través de un tercer país, por lo que una carta impuesta en la Isla podía demorar meses en llegar a Estados Unidos, o viceversa, sin contar que no se gestionaban bultos postales.

En entrevista con la Agencia Cubana de Noticias, Josefina Vidal Ferreiro, director general de Estados Unidos de la Cancillería, dijo que ambas naciones ya habían comenzado a dialogar sobre la regularización del servicio postal directo en 2009, pero luego hubo un impasse de cuatro años en el que no se volvió a hablar del tema, hasta que en 2013 se retomó la discusión.

El nuevo contexto de acercamiento entre La Habana y Washington permitió que un año después de los anuncios del 17 de diciembre de 2014, Cuba y Estados Unidos acordaran restablecer el servicio postal directo entre los dos países, mediante la implementación de un Plan Piloto para la transportación del correo.

Luego de coordinar detalles técnicos, operativos y de seguridad para su puesta en marcha, el vuelo inaugural que restablece el intercambio directo de correo postal entre las dos naciones deja atrás décadas de desconfianza y patentiza la voluntad de avanzar en una relación diferente.

La reanudación del servicio postal es uno de los primeros resultados palpables luego del restablecimiento de relaciones diplomáticas entre La Habana y Washington en julio del pasado año y beneficiará a ciudadanos a ambos lados del Estrecho de la Florida que podrán enviar, con más rapidez y seguridad, correspondencia, encomiendas postales, mensajería y paquetería expresa a través de las oficinas de correo.

Otro acuerdo entre los dos gobiernos, el de la reanudación de los vuelos regulares

entre diferentes puntos de Cuba y Estados Unidos, permitirá que cuando a mediados de este año, comiencen los puentes aéreos, el correo postal se transporte por esa vía habitual entre todos los países del mundo.

Restablecen Cuba y los Estados Unidos el servicio postal directo

Tras casi cinco décadas sin disponerse del servicio de correo postal directo entre Cuba y los Estados Unidos, y luego de coordinar los detalles técnicos, operativos y de seguridad para su puesta en marcha, el 16 de marzo de 2016, se realizará el vuelo inaugural que restablecerá el intercambio directo de correo postal entre ambos países mediante la implementación de un Plan Piloto, que debe instituirse con carácter permanente en un futuro.

El restablecimiento de este servicio, permitirá envíos directos entre Cuba y los Estados Unidos de correspondencia, encomiendas postales, mensajería y paquetería expresa a través de las oficinas de correo de ambos países.

Grupo Empresarial Correos de Cuba

La Habana, marzo de 2016

Felicitación del Presidente de Correos de Cuba por el Día de la

Prensa Cubana

La Habana, 14 de marzo de 2016

“Año 58 de la Revolución”

A LOS TRABAJADORES DE LA PRENSA CUBANA

Estimados compañeros.

*Celebramos este 14 de marzo el **Día de la Prensa Cubana**, fecha histórica en que se publicara, en 1892, el primer número del periódico “Patria”, creado por nuestro Héroe Nacional José Martí, quien sabiamente señalara: “La prensa no es aprobación bondadosa o ira insultante; es proposición, estudio, examen y consejo”.*

Ustedes, los periodistas cubanos y, en general, los trabajadores de los medios de comunicación masiva de nuestro país, son continuadores de la obra martiana y ejemplo de aplicación en la profesión, en la superación, en la búsqueda del conocimiento necesario y en el desarrollo de nuevas maneras de hacer periodismo.

La prensa cubana continúa siendo un importante canal en el esfuerzo por mantener informado a nuestro pueblo y al mundo, sobre la gestión empresarial y los servicios que ofrece Correos de Cuba y ha sabido de igual forma, reflejar con objetividad las insatisfacciones de nuestros clientes acerca de los problemas e insuficiencias que presenta nuestra organización, lo cual agradecemos y nos compromete cada día a superarlos.

Los trabajadores del correo cubano que este año estamos conmemorando el aniversario 260 de su creación, rendimos merecido homenaje a los periodistas que en su quehacer cotidiano han seguido de cerca los eventos del sector postal que son de interés público.

Por ese motivo, les transmito la felicitación y el reconocimiento de los trabajadores de Correos de Cuba que, con humildad y responsabilidad, cada día aseguramos que llegue la prensa y otros servicios de alto impacto social al pueblo cubano quien, a su vez, tanto agradece el esfuerzo cotidiano y la consagración de los periodistas en la noble tarea de informar a nuestros compatriotas y al mundo

sobre la realidad de nuestro país.

Fraternalmente.



Lic. Carlos J. Asencio Valerino

Premian a ganadores en la IV Copa Cuba de Filatelia Habana 2016

✘ Bajo la estricta mirada de un jurado conformado por destacados filatelistas del país sesionó, del 1ro al 4 de marzo en el Ministerio de Comunicaciones, la IV Copa Cuba de Filatelia Habana 2016,

Conforme a lo establecido en las normas de la Federación Internacional de Filatelia (FIP), para las colecciones filatélicas a nivel nacional el mejor colectivo de la muestra fue el Equipo No. 4, con sus representaciones de la Cuba Republicana (1902- 1958) de José Ramón Mallón quien obtuvo premio Oro Grande; la muestra El Teléfono de Juan Emilio Martínez se llevó a casa el premio Plata Grande del Equipo; mientras que las muestras de Sellos Fiscales de Cuba durante la Administración Española de Joaquín Espinosa y De Visita a la Granja de Harold Fernández, alcanzaron cada una un Vermeil Grande. En total el equipo No. 4 alcanzó 332 puntos, la máxima calificación del certamen.

Durante la ceremonia de premiación, realizada el 5 de marzo en el hotel Comodoro de La Habana, se otorgaron 4 reconocimientos especiales en los apartados de premio Clásico para Cuba Colonial de Leonardo Palencia; el premio Temático fue para Una Mirada a las Aves de Raudel Busto; el premio Un Marco fue para Presidente de los EUA 1938 de Joaquín Mestre; y el premio Juvenil fue para De Visita a la Granja de Harold Fernández.

En la clausura de la IV Copa Cuba de Filatelia, el Ing. José Raúl Lorenzo, presidente de la Federación Filatélica Cubana, resaltó el crucial apoyo recibido

del Grupo Empresarial Correos de Cuba y el Ministerio de Comunicaciones para la organización y desarrollo exitoso de este evento.

8 DE MARZO DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER

✘ A las mujeres cubanas y del mundo y, en particular, a nuestras compañeras de Correos de Cuba les deseamos muchas felicidades en este Día internacional de la Mujer.

Para todas ellas dedicamos especialmente, hoy 8 de Marzo, este pensamiento de nuestro Héroe Nacional José Martí:

“Las campañas de los pueblos sólo son débiles, cuando en ellas no se alista el corazón de la mujer, pero cuando la mujer se estremece y ayuda, cuando la mujer, tímida y quieta de su natural, anima y aplaude, cuando la mujer culta y virtuosa unge la obra con la miel de su cariño, la obra es invencible”.

CELEBRAN 260 ANIVERSARIO DEL CORREO CUBANO

✘ Con el descubrimiento de América, el almirante Cristóbal Colón también trajo al “nuevo mundo” la primera carta de la que se tiene registro en nuestro continente, fechada el tres de abril de 1492 y con rúbrica de los Reyes Católicos de España. Sin embargo, no fue hasta marzo de 1756 que se estableció en Cuba el primer servicio de correo, por decreto real, y ante la necesidad de establecer un sistema que favoreciera las comunicaciones colonia- metrópoli, y entre las villas y poblados que fueron surgiendo a lo largo de la Isla.

Al celebrarse el aniversario 260 de tal acontecimiento, el Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), de conjunto con el Ministerio de Comunicaciones (MINCOM) y la Federación Filatélica Cubana (FFC), realizó este martes 1ro de marzo la cancelación de una emisión postal —editada por la conmemoración— y que consta de cuatro sellos y una hoja filatélica, alusivos a algunos de los servicios que presta la entidad estatal como las gestiones de mensajería y correspondencia.

El acto estuvo presidido por Manuel Martínez Montes de Oca, viceministro del MINCOM; José Carlos del Toro Ríos, presidente de la Junta de Gobierno del GECC; Zoraya Bravo Fuentes y Eldis Vargas Camejo, vicepresidenta primera y vicepresidente del referido grupo empresarial, respectivamente.

Participaron, además, José Raúl Lorenzo Sánchez, presidente de la FFC; Alba Estebanés Novo, miembro del secretariado nacional del Sindicato de las Comunicaciones, así como otros directivos y trabajadores relacionados con el sector.

“Como parte de la jornada de actividades, también estamos inaugurando la IV edición de la Copa Cuba de Filatelia Habana 2016, la cual exhibe las mejores 16 colecciones del país”, indicó el presidente de la FFC.

Los expositores, integrados en los cuatro equipos que están en competencia, han traído hasta aquí lo mejor de sus investigaciones, prueba, todas ellas, de la vocación por el coleccionismo y el estudio de la historia del correo, cimientos del trabajo de cualquier filatelista, agregó.

Dicha exposición se mantendrá abierta para el público en la sede del MINCOM, hasta el próximo sábado 5 de marzo.

✘ La conmemoración tuvo como colofón la gala de homenaje al 260 aniversario del correo cubano que, realizada en el teatro en el MINCOM, contó con la presentación del joven guitarrista y compositor Cristián Alejandro, acompañado por las voces del Coro Diminuto de la Escuela Alejandro García Caturla, y la musicalísima Beatriz Márquez, todos bajo la dirección artística del maestro Edesio Alejandro.

ESTE MARTES 1RO DE MARZO GALA POR EL 260 ANIVERSARIO DEL CORREO CUBANO

✘ Este martes 1ro de marzo tendrá lugar, en el teatro del Ministerio de Comunicaciones, la gala cultural conmemorativa por el aniversario 260 del establecimiento del primer servicio de correos en Cuba.

La gala estará antecedida, a partir de las 2 pm, por la ceremonia de cancelación del sello conmemorativo por el 260 cumpleaños del correo cubano y, seguidamente, se efectuará el corte de la cinta que dejará oficialmente inaugurada la IV Copa Cuba de Filatelia, Habana 2016, cuya exposición estará a la vista del público que visite el MINCOM hasta el sábado 5 de marzo.

A estas actividades conmemorativas están invitadas autoridades de la dirección del Partido, el Gobierno, del Ministerio de Comunicaciones y sus organizaciones empresariales, así como también participarán directivos y trabajadores del Grupo Empresarial Correos de Cuba y de las empresas de Mensajería y Cambio Internacional, Aseguramiento General y las empresas de correos del Centro, el Este y el Oeste de la capital.

La gala contará con la actuación de la musicalísima Beatriz Márquez, el joven talento de Cristian Alejandro y su Grupo, el coro Diminuto de la Escuela de Música "Alejandro García Caturla", todos bajo la dirección artística del maestro Edesio Alejandro.

PARTICIPA CUBA EN LAS

SESIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DEL CONSEJO DE EXPLOTACIÓN POSTAL DE LA UNIÓN POSTAL UNIVERSAL

✘ Del 8 al 26 de febrero, Cuba estuvo representada en las reuniones del Consejo de Administración y del Consejo de Explotación Postal de la Unión Postal Universal (UPU), que sesionaron en Berna, Suiza.

La delegación cubana estuvo integrada por Mirta Hormilla Castro, Encargada de Negocios de la Embajada de Cuba en Suiza; Maité Medina González, funcionaria del Ministerio de Comunicaciones de Cuba; Zoraya Bravo Fuentes, vicepresidenta primera del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC); y Enith Pérez, Segunda Secretaria de la embajada cubana en ese país.

La delegación de Cuba participó activamente en los debates y actividades organizadas para la ocasión, exponiendo la importancia que nuestro país concede a los asuntos postales, como instrumento para el desarrollo económico y social, y la cooperación entre los pueblos.

La UPU celebrará su XXVI Congreso del 20 de septiembre al 7 de octubre del presente año, en Estambul, Turquía, ocasión en la que se espera aprobar la Estrategia Postal Mundial para el 2017-2020, así como el proyecto de reforma y modernización de la organización internacional, la más antigua en la familia de las Naciones Unidas.

Creada en 1874, la UPU es el organismo especializado de las Naciones Unidas que coordina la cooperación en el sector postal y cuenta con 192 Estados miembros. Cuba es, desde 1877, miembro activo de esa organización y signataria de las Actas y del Convenio Postal Internacional.

Publica Granma trabajo titulado CORREOS DE CUBA: Aún en la mira pública

Publica Granma trabajo titulado
CORREOS DE CUBA: Aún en la mira pública

Autor: Yaditza del Sol González | yadidelsol@granma.cu

Autor: Dariel Pradas, estudiante de Periodismo | internet@granma.cu

18 de febrero de 2016 21:02:51

✘ Varias son las funciones que hoy ofrece esta entidad estatal para lograr la máxima satisfacción de la sociedad cubana, sin embargo, persisten quejas e inquietudes relacionadas a la eficiencia del servicio y las demoras en los envíos internacionales

En algunas unidades postales, coincidir con el día de pago a los jubilados o a los beneficiarios de la Asistencia Social, es sinónimo de permanecer toda la mañana de pie, en una “cola” sin fin aparente.

.Fotos: Ismael Batista

Aunque hoy la gente “textea” por mensajes de celulares y les basta un paréntesis con dos puntos para mostrar su felicidad o su tristeza, todavía existen personas que se aferran al método de la epístola y el correo postal como garantes de una vía de comunicación con siglos de historia y que aún tiene mucho que ofrecer al servicio del cliente.

En nuestro país, las 815 oficinas del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC) asumen además de las operaciones básicas (dígase imposición y entrega de correspondencia, giros telegráficos, bultos, venta de sellos) otras con gran impacto social como el pago a los jubilados y beneficiarios de la Asistencia Social, el cobro de facturas telefónicas, del gas y la electricidad, así como suscripción y entrega a domicilio de la prensa.

No obstante, ninguna de estas prestaciones está exenta de errores organizativos, ausencia de profesionalidad, inconsistencias del personal contratado... fisuras que empañan el concepto de calidad que promueve la entidad estatal.

CUANDO LA “COLA” NO CAMINA

En recorrido de Granma por distintas unidades de correos en La Habana, pudimos comprobar que la atención al cliente y funcionalidad de los servicios postales no solo varía de un lugar a otro, sino que también fluctúa al compás del almanaque. Coincidir con el día del cobro de la chequera, puede significar la visualización real de permanecer casi toda la mañana abstraído en una “fila india” que no parece avanzar.

“Todos los meses yo tengo que venir a cobrar la pensión y siempre es lo mismo: el tumulto, la gente gritando, a veces no hay una preferencia para que los impedidos pasen a sentarse, nadie organiza la cola, y al final uno pierde aquí toda la mañana”, confesó Doris Machado, asidua a la zona postal Habana 3, sita en Belascoaín y Carlos III, quien además mostró su descontento ante la imposición de tener que esperar de pie, fuera de la instalación, aún cuando existían asientos para el público dentro de la oficina.

Una realidad quizá recurrente para algunos lectores, pero que en el caso particular de Habana 3 resulta además contradictoria, ya que en días anteriores trabajadores del mismo centro habían asegurado a Granma que las sillas dispuestas en el interior de la empresa cumplían su función utilitaria. ¿Qué razones justifican entonces tal restricción?

Las respuestas pudieran ir desde la propia decisión del personal hasta la indisciplina de las personas que confluyen en estos espacios y dan cabida a actitudes reprochables como riñas y daños a la propiedad estatal. Mas la solución nunca estará en prohibir o negar una utilidad.

Sin embargo, no por ocurrir situaciones como las descritas deben pagar justos por pecadores. En nuestro recorrido, pudimos constatar que son más las unidades (como Habana 1, en La Habana Vieja, o Habana 5, en Diez de Octubre) que acometen la premisa de trabajar en función del público.

Y es que, sin dudas, para el cliente puede marcar la diferencia haber perdido otra jornada o recibir un trato que además de cordial, asegure la eficiencia del servicio. Hace falta voluntad para resolver los problemas, especialmente, si no se tienen a mano recursos y disponibilidades para garantizar el buen trabajo.

Aquel lunes de enero, Mayda Cancio tuvo que esperar más de media hora para actualizar su contrato de suscripción del periódico. Solo había un compañero en el correo Habana 7 de Lawton para atender esta prestación, y como el personal disponible no supe las necesidades reales, los empleados tienen que asumir segundas funciones y la “cola” sigue creciendo.

Al respecto, Zoraya Bravo Fuentes, vicepresidenta primera del GECC, explicó que se trata de un problema objetivo, del cual están conscientes y puede tener su

causa en varios factores.

Ser plantilla de Correos de Cuba no es hoy una de las primeras opciones para la media del trabajador cubano, ya sea por las condiciones laborales o el estímulo salarial, expresó.

“Ahora con la Resolución 17 estamos proyectando un sistema de salario nuevo, para retribuir monetariamente según los servicios que se ofrezcan; una estrategia que esperamos estimule en el cumplimiento de los indicadores de calidad e incremente los ingresos”.

La imposición de giros telegráficos, envíos de bultos y suscripción de la prensa, son algunos de los servicios más solicitados por los clientes.

TECNOLOGÍAS APLICADAS AL SERVICIO

“No hay efectivo en caja”. Hace unos años era quizá esta una de las respuestas más comunes cuando el destinatario de un giro era víctima del constante peloteo entre una zona postal y otra, porque nunca había dinero para realizar el pago. Sin embargo, desde que en el 2011 se dispuso que este servicio podía liquidarse con fondos propios de las empresas, cada vez son menos los casos que van a parar al libro de las insatisfacciones.

Con la informatización de las unidades también se pretende borrar la incertidumbre de esos giros que “no acaban de llegar”, tal si los trajera la misma cigüeña, un proceso que ha dado sus frutos pero que todavía le falta camino por recorrer si tenemos en cuenta que solo 434 del total de oficinas (poco más de la mitad) cuentan con los requerimientos tecnológicos necesarios.

Se trata de una inversión importante que ha ido desarrollándose según los presupuestos del GECC , y ha priorizado aquellas zonas postales que ofrecen mayor número de prestaciones.

“Hablamos que una unidad está informatizada, cuando posee al menos una computadora conectada a la red interna del sistema postal cubano y una impresora”, aclaró Andrés Fleites, director del Centro Principal Tecnológico Postal. “La factibilidad de alcanzar ese grado de informatización es que

Correos de Cuba puede monitorear, a través del Sistema Integrado Postal, desde giros nacionales e internacionales, transferencias, fondos hasta otros aspectos relacionados con el funcionamiento de cada oficina del país”.

Idiltrudes Torres, administradora de Vista Alegre, en Guanabacoa —una de las pocas unidades no informatizadas en La Habana—, confirmó que para realizar cualquier operación importante, los empleados tienen que trasladarse hasta la

empresa principal del municipio. “Esto, por supuesto, trae contratiempos al usuario, porque no podemos prestar el servicio al momento y el cliente se queja por la demora. Imagínate, que si el giro lo pasan por la tarde, a este no llegaría hasta al día siguiente o el otro”.

Según la vicepresidenta primera del GECC, en la tardanza también influyen las distancias a recorrer. “Por ejemplo, el trabajador del Correo de una zona montañosa solo puede ir a la cabecera municipal una o dos veces a la semana, ya sea para depositar el giro o para cobrarlo; lo mismo sucede con los telegramas y el servicio de paquetería”.

Teniendo en cuenta que desde las provincias occidentales se expiden la mayor cantidad de giros, mientras que las unidades del Oriente cubano son, usualmente, pagadoras, resulta imprescindible que no se sumen a los ya sabidos contratiempos, otros descuidos de carácter humano, expresó.

Si bien es cierto que el cliente puede solicitar ahora el pago de un giro nacional desde cualquier oficina del país, no sucede igual para quienes reciben esta ayuda económica desde el extranjero.

La mayoría de las instalaciones postales —indicó José Manuel Valido, director de Comunicación Institucional del GECC— no tienen hoy las condiciones de seguridad requeridas para pagar giros internacionales, que implica manejar grandes sumas de dinero, por lo que hemos limitado las operaciones a determinadas unidades.

Una disposición que no deja de tener lógica, si echamos una rápida ojeada a la infraestructura arquitectónica que aloja a muchas de las oficinas de correo en el archipiélago. Sin embargo, pese al sentido preventivo, esta decisión trae aparejada en la práctica otras realidades.

“Yo vivo en Santiago de las Vegas y tengo que desplazarme hasta aquí porque en La Habana solo hay cuatro oficinas que pagan giros en divisas, y no es solo el viaje, sino que las colas también entonces son inmensas y es un solo trabajador operando en la ventanilla”, dijo la cliente María Isabel Díaz, mientras esperaba su turno en el Correo Universidad, cerca de Infanta y San Lázaro.

Tal escenario figura en la capital, mientras que en Pinar del Río, Mayabeque, Matanzas, Ciego de Ávila e Isla de la Juventud, los habitantes tienen que trasladarse hacia otros territorios, porque en las referidas provincias no está habilitada ninguna unidad postal para realizar estas gestiones. En base a las circunstancias, el GECC debería extender, en la medida que las condiciones y disponibilidades materiales lo permitan, el pago de giros internacionales a todas las provincias, para que el cliente pueda disponer del servicio cuando y donde

realmente lo necesita.

Para canalizar quejas, interrogantes o sugerencias, además de los canales habituales como las oficinas de Atención a la Población, también está disponible para el usuario el sitio web www.correos.cu, o las consultas al perfil institucional en Facebook o la cuenta en Twitter.

“Una de las grandes ventajas de visitar la página web es que las personas pueden conocer el estado del envío con tan solo introducir el número del comprobante en la casilla correspondiente, y no necesitan dirigirse obligatoriamente a una oficina de correo o llamar por teléfono”, aseguró el director de Comunicación Institucional del GECC.

Asimismo —puntualizó— si el cliente desea conocer cuál es la tarifa aplicada al bulto postal, carta o giro telegráfico que expidió o desea mandar, en el sitio aparece un tarificador que le calcula, en base al gramaje, el dinero a pagar.

Otra de las opciones disponibles a mano del usuario es el acceso a informaciones tan útiles como los códigos postales, la dirección y teléfono de las diferentes oficinas, además de la señalización que indica si estas son informatizadas o brindan el servicio de imposición y entrega de giros nacionales.

LA ESPIRAL EN EL BUZÓN

Osorio Rodríguez, colaborador cubano de la Misión Barrio Adentro Deportivo, en Venezuela, escribió a Granma cuando sintió caerse en una espiral de desesperación. Y en efecto, una agencia de carga llamada Espiral Infinito provocaba su alarmante circunstancia, luego de haber enviado a través de estos bultos a su familia, los cuales —pasado más de un año— no acaban de aterrizar en suelo cubano ni se conocen rutas certeras de su destino.

Lo peor del asunto es que somos cientos de colaboradores en la misma situación y cuando fuimos a reclamar nos dijeron que tenemos que seguir esperando, a pesar de que la compañía postal había asegurado que en dos meses los paquetes llegarían a nuestro país. ¿Por qué tanta demora?, inquirió.

No son pocas las personas que como Osorio, han escrito a la redacción de nuestro diario víctimas de una “esperada encomienda”, que como la ruleta rusa tal pareciera un juego echado a la suerte, aun cuando la expedición y entrega de los Bultos Postales Internacionales (BPI) tiene que caracterizarse por la profesionalidad y control de todas las partes involucradas en el proceso.

Ante tales realidades, el Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), más allá de guiar al cliente en la reclamación, no puede hacerse responsable del retraso o extravío que compete a otra agencia, indicó la vicepresidenta primera. “Cuando

se dan este tipo de situaciones, nosotros remitimos la queja a la empresa puesta en entredicho. Por ejemplo, a varias empresas postales de Venezuela le hemos mandado gran cantidad de quejas porque los cooperantes terminan sus misiones, regresan a Cuba y todavía no reciben sus bultos. Lo que sucede en muchas ocasiones, es que allá le dicen que el paquete ya llegó, cuando no es así y el tiempo de reclamación que tiene el cliente son solo seis meses.”

Mercy Zureya Sánchez, subdirectora de Operaciones Postales Universales y Mensajería añadió que el intercambio postal con ese país sudamericano ha sufrido modificaciones. “Hace tres años existía un mayor volumen de colaboradores y se aplicó un servicio especial y una red en paralelo para agilizar el flujo postal. Hoy las cifras de colaboradores son menores y ya no existe tal diferenciamiento”.

Por otra parte, también hay que tener en cuenta el tipo de servicio que el cliente contrata, acotó Bravo Fuentes. “Actualmente, recibimos gran cantidad de BPI por servicio ordinario, que si bien es más barato, no hay forma de rastrearlo. No sucede igual si la persona en el momento de imponer el envío opta por el servicio certificado, que implica un costo adicional pero gana en constancia y control, pues el bulto es registrado en el sistema y se verifica su seguimiento desde la admisión hasta la entrega al destinatario”.

Sin embargo, aun cuando no se contrate el servicio certificado, ya sea por desconocimiento del remitente o por falta de recursos, la responsabilidad de quienes tienen que velar porque el envío llegue sin contratiempos ha de prevalecer por encima de cualquier tarifa, de otra forma, se estaría comprometiendo la confianza que el cliente deposita en los servicios postales.

En la cuestión de las demoras entran en juego también otras mediaciones, mencionó la vicepresidenta primera. “Aunque Cuba es miembro de la Unión Postal Universal (UPU) —integrada por 192 naciones—, y los países signatarios están obligados a mantener el flujo de correo, esto no significa que el intercambio suceda directamente entre las oficinas de las partes implicadas”.

Es decir, aunque los BPI van del país emisor al destinatario en aviones de pasajeros, la entidad postal contratada puede no tener una vía directa para desplazar los envíos a Cuba, y utiliza entonces terceros países.

Este fue uno de los problemas que marcó en el 2014 los envíos de los médicos cubanos que estaban en Brasil. El correo del gigante sudamericano había empleado a Colombia y Panamá como intermediarios, lo cual sumó riesgos y demoras al almacenamiento de los paquetes antes de que arribaran a nuestro país, valoró la directiva.

Los colaboradores mandaban más y más bultos que se iban acumulando en el istmo, pues al retraso de la llegada de los BPI, se sumó la rotura y pérdida de cuatro de los cinco equipos de rayos x utilizados en la Oficina de Cambio Internacional (OCI), ubicada en La Habana, encargada de clasificar y registrar en el sistema los paquetes que arriban a nuestro país, un problema que en su momento fue solucionándose sobre la marcha e implicó que se trabajara las 24 horas con una capacidad diaria de diez toneladas a procesar.

El tema de la transportación, por otra parte, es una deficiencia que no ha podido superarse. El GECC carece hoy de los medios necesarios si sacamos cuenta que los carros tienen más de 20 años de explotación, y ya no garantizan la rapidez en la entrega de los envíos, explicó Zo-raya Bravo.

“Ahora mismo, la ruta de transporte de la empresa solo puede salir dos veces a la semana para distribuir el correo a lo largo y ancho del país. La solución que por el momento hemos asumido es montarnos en la propia infraestructura que tiene el país para llegar a los más apartados destinos.

“Por ejemplo, con la Empresa de Ómnibus Nacionales movemos mucho la correspondencia y con ferrocarriles también hemos enviado bultos, sin embargo, no fue la mejor experiencia en pos de acortar los plazos de entrega. Estamos tramitando con el Ministerio de Transporte otras alternativas, con precios preferenciales que garanticen la seguridad y regularidad en la gestión postal”.

La Oficina de Cambio Internacional tiene una capacidad de procesamiento de diez toneladas diarias.

ENVÍOS PERDIDOS O EXPOLIADOS... HARINA DE OTRO COSTAL

Muy diferente al caso de Osorio, es la historia de Giraldo Lorenzo Padilla, quien relató vía correo electrónico a Granma que el 18 de diciembre del 2013 había impuesto dos bultos postales hacia Cuba desde el Distrito Capital, en Caracas, por la misma empresa Espiral Infinito con folio de salida No. 000528.

Casi dos años después, el 29 de octubre del 2015, el destinatario, con residencia en Pinar del Río, contactó telefónicamente con Avenida del Puerto y Línea del Ferrocarril, a donde debieron llegar sus encomiendas, y la respuesta fue que ya habían sido entregadas. “Situación alarmante ya que aún no tengo ni he recibido los mencionados bultos”, escribió en la misiva.

¿Los contratiempos del transporte tienen alguna responsabilidad con la aparente pérdida de los bultos de Giraldo Lorenzo? Si se llegará a comprobar que

de hecho ocurrió una infracción por parte de Correos de Cuba, ¿tiene derecho el cliente a reclamar una indemnización?

Zoraya Bravo Fuentes, vicepresidenta primera del GECC, aclaró que el sistema de indemnización a los clientes afectados en el servicio de BPI está establecido en la Resolución 243/2009 del Ministerio de Finanzas y Precios, pero “no se indemnizan todos los envíos, sino los que fueron controlados o certificados”.

La verificación del despacho es una norma establecida internacionalmente, y de existir cualquier alteración se realiza un Boletín de Irregularidad, aseguró Roberto Valdés.

“Eso no quiere decir que en el correo ordinario, el cliente no pueda reclamar, pero este tipo de servicio mundialmente no establece indemnización alguna ante la pérdida o no recepción del envío por el destinatario, dado justamente por las bajas tarifas aplicadas”.

Una vez hecha la reclamación, se comienza entonces un proceso investigativo donde se determina la responsabilidad de las entidades y empleados involucrados en el incumplimiento de los procedimientos que pudieron haber sido causas y condiciones para hechos delictivos. En caso de que el problema trascienda nuestras fronteras, el GECC informa al país de origen para que realice el resarcimiento que corresponda.

“La Oficina de Cambio Internacional (OCI) perteneciente a la Empresa de Mensajería del GECC, cuenta con un circuito cerrado de seguridad y un personal que trabaja cada día en función de prevenir y detectar hechos delictivos. Lamentablemente no contamos con esa tecnología en los Centros de Clasificación Postal de cada empresa de correos, ni en los de distribución domiciliaria”.

Al respecto, Roberto Valdés Antomé, director de Servicios Postales Universales y Mensajería, añadió que la verificación del despacho es una norma establecida internacionalmente, y de existir cualquier alteración se realiza el Boletín o Reporte de Irregularidad a la entidad que originó el mismo, conforme con lo establecido por la UPU.

Sin embargo, Correos de Cuba no ofrece servicio de valor declarado, es decir, cuando la persona paga para expedir un envío, tiene que estar consciente que si este se pierde la indemnización no va a cubrir el valor material del contenido en sí mismo, sino por el tipo de servicio que contrató; si es uno barato la indemnización será menor, acotó Roberto Valdés.

“Todos los servicios no tienen el mismo parámetro de calidad, y de suceder algún

problema, no va recibir igual compensación un envío que costó 15 centavos que uno de 20 CUC”.

Una norma que no deja de ser polémica pues prácticamente sugiere al cliente a contratar un servicio caro, en garantía de la integridad de su despacho. ¿Pero qué opción le queda entonces a la persona que no puede permitirse tales gastos? ¿Estar a expensas de que los bultos nunca lleguen o sean “desaparecidos”? Desde luego, la respuesta debería ser otra.

Asegurar que el tráfico de bultos fluya sin contratiempos y no se repitan estas historias, tiene que ser más allá de la premisa, la realidad de todos los días, pues brindar un servicio de calidad —aunque indudablemente influyen los recursos a mano — significa no renunciar al sentido de hacer lo que corresponde, y hacerlo bien.

PRESENTE CUBA EN EVENTO DE LA UNIÓN POSTAL UNIVERSAL (UPU)

✘ La pasada semana Cuba estuvo representada en el Consejo de Explotación de la Unión Postal Universal (UPU), en Berna, Suiza, por la vicepresidenta primera del Grupo Empresarial Correos de Cuba, Ing. Zoraya Bravo Fuentes, quien en dicho evento, además, presidió la reunión de coordinación de los países miembros de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), preparatoria para el próximo Congreso de la UPU.