

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 im-portante, los empleados tienen que trasladarse hasta la empresa principal del mu-nicipio. “Esto, por supuesto, trae contratiempos al usuario, porque no podemos prestar el servicio al mo-mento y el cliente se queja por la demora. Ima-gínate, 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 Co-rreo 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 —in-dicó José Manuel Valido, director de Co-mu-nicación Institucional del GECC— no tienen hoy las condiciones de seguridad requeridas para pa-gar giros internacionales, que im-plica ma-nejar 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 de-cisión trae aparejada en la práctica otras realidades.

“Yo vivo en Santiago de las Vegas y tengo que desplazarme hasta aquí porque en La Ha-bana 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 Ma-ría Isabel Díaz, mientras esperaba su turno en el Correo Universidad, cerca de Infanta y San Lá-zaro.

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 ma-teriales 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 Antomés, 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 sugestionaba 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.