

Directivos de Correos de Cuba dialogaron con los lectores del diario Juventud Rebelde

Funcionarios del Grupo Empresarial Correos de Cuba dialogaron con los lectores de **Juventud Rebelde** este miércoles 13 de abril desde las 9:30 de la mañana.

En esta ocasión, los directivos de Correos de Cuba abordarán y dieron respuesta a las interrogantes y solicitudes de los foristas y lectores de JR, únicamente, sobre los temas relativos a los servicios de bultos postales internacionales, mensajería y paquetería expresa. Usted puede enviar sus dudas al correo correodigital@juventudrebelde.cu o dejarla en el cajón de comentarios que acompaña a esta nota.

Inicio de la entrevista

Buenos días

El Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), es la organización estatal que tiene la misión de asegurar el Servicio Postal Universal (SPU) y otros servicios de alto impacto social, propios y de terceros, para todos los ciudadanos, a precios asequibles y con un determinado nivel de calidad, conforme a lo establecido en las Actas de la Unión Postal Universal (UPU), organización de la que nuestro país es miembro activo.

Para asegurar su objeto social, Correos de Cuba dispone de 18 empresas de correos, a las que se subordinan 815 oficinas de correos, sucursales y ventanillos que integran la red postal nacional, de ellas, 435 de esas unidades están informatizadas y enlazadas al Sistema Integrado Postal (SIP). Cuenta, además, con una Empresa de Mensajería y Cambio Internacional, y otra de Aseguramiento General, una Oficina de Cambio Internacional en La Habana para el procesamiento de los envíos postales internacionales que entran y salen del país, 18 Centros de Clasificación Postal en las provincias, 23 Centros de Distribución Domiciliaria en los municipios de mayor densidad poblacional, sistema en el que laboran 10 mil trabajadores.

Correos de Cuba, además de los servicios postales básicos y no básicos que tiene establecidos dentro de su objeto social, atendiendo a la extensión de su red postal nacional brinda además, por encargo estatal, un grupo de servicios de otras organizaciones estatales, como son: el pago de la seguridad social y la asistencia social; el cobro de adeudos con el Banco; el cobro de las facturas telefónica, de la electricidad y la vivienda; la entrega de paquetes fiscales a los trabajadores del sector por cuenta propia; la venta de sellos de impuestos sobre documentos, entre otros, con el propósito de acercar los mismos a los ciudadanos, sobre todo, a los residentes en los asentamientos poblacionales más lejanos o de difícil acceso.

Entre los servicios que brinda Correos de Cuba y que mayor impacto e insatisfacciones tienen en la población, están los de bultos postales internacionales, mensajería y paquetería expresa.

Por ese motivo, como en ocasiones anteriores, esta mañana del 13 de abril se encuentran en línea directa con los foristas de **JR** desde la Redacción Digital, para responder sus preguntas, dudas e insatisfacciones, varios directivos del Grupo Empresarial Correos de Cuba. Ellos son:

Ingeniera Zoraya Bravo Fuentes, vicepresidenta primera de Correos de Cuba

Licenciado Roberto M. Valdés Antomé, director de Operaciones Postales

Licenciado Orestes Rodríguez Gallo Borges, director de Seguridad Postal

Licenciado Pedro A. Rodríguez Borges, director de Comercial

Máster José M. Valido Rodríguez, director de Comunicación Institucional

Licenciado Reinaldo Marroquí Chapman, director de la Empresa de Mensajería

Ingeniero Mario Suárez Naranjo, director de la Empresa de Aseguramiento General



Las personas interesadas en solicitar información, esclarecer dudas o expresar insatisfacciones acerca de otros servicios que brinda nuestra organización, pueden hacerlo dirigiéndose a la Oficina de Atención al Cliente del Grupo Empresarial Correos de Cuba, sita en Ave. Independencia No. 8543, e/ 106 y 108, Rpto. Altahabana, municipio Boyeros; a través de los teléfonos 7-6464680 ó 7-6464298, y mediante los correos electrónicos de sus especialistas: fatima@ecc.cu, geilyn@ecc.cu, zulkary@ecc.cu

También nos pueden contactar a través de los números telefónicos de la Oficina de Atención al Cliente de cada una de las 18 empresas de correos del Grupo Empresarial Correos de Cuba, que aparecen publicados en la contraportada de la revista Bohemia.

Las personas con acceso a Internet también pueden hacernos llegar sus criterios, solicitudes e insatisfacciones, a través del sitio web de Correos de Cuba **www.correos.cu**; mediante el perfil institucional del Grupo Empresarial Correos de Cuba **en Facebook**, y a nuestra cuenta en Twitter **@CorreosdeCuba**.

Respuestas a las interrogantes:

Reyezmagalys: **Hola a todos, mi preocupación con Correos de Cuba es la siguiente: en estos momentos necesito enviarle a mi madre a Cuba 2 cajitas de medicamentos para una isquemia transitoria que le dio y acá en el Reino Unido la resolví. ¿Cómo tengo que hacer? ¿Mi familia tiene que pagar por llevarle eso a la casa o hay que recogerlo en algún lugar? Es solo la medicina. Quisiera dentro de sus posibilidades obtener una respuesta cuantos días tardaría por llegar. Gracias**

José Manuel Valido: Hola, usted puede enviar a Cuba por la vía postal hasta diez kilogramos de medicamentos, exentos de arancel aduanal. Solo tiene que ubicarlos en un paquete en sus envolturas originales, sin ligarlo con otro tipo de mercancía, poniéndole por fuera «medicamentos» y los datos del destinatario, conforme a lo que le indiquen en el Correo donde lo imponga. Ese envío solo tendrá que pagarlo en pesos cubanos el destinatario a precios módicos, cuyas tarifas están publicadas en la web de Correos de Cuba www.correos.cu

Le recuerdo que no debe incluir en el paquete de medicamentos otro tipo de mercancías.

Nancy Laguna: Hola necesito aclarar la duda respecto a si recibiera un paquete de Tampa, Estados Unidos, a Delicias, Puerto Padre, Las Tunas, por ejemplo 10 kg de peso, ¿qué valor tendría el envío allá y aquí y en qué agencia se tendría que te presentar para enviarlo por allá. Y si aquí se recibe en la casa.

José Manuel Valido: Usted puede recibir de cualquier lugar del mundo, incluido los Estados Unidos, bultos postales internacionales de hasta 10 kg, y en el caso particular que nos pregunta, el destinatario lo recibiría mediante un aviso que se le envía a su casa en el correo del municipio Puerto Padre. Le recomendamos tener en cuenta que a todo envío que pase de 1,5 kg o exceda de 30 pesos el valor del contenido, se le impone un arancel aduanal (impuesto) de 20 CUC por cada kg. En caso de dudas sobre los impuestos aduanales consulte la web de la Aduana

General de la República www.aduana.cu



Silvia: Mi pregunta es, variará el precio actual que se tiene que pagar aquí al recibir un paquete, que es bastante caro, y ya ese paquete se paga desde donde lo envían.

José Manuel Valido: Silvia, las tarifas de Correos de Cuba están publicadas en la web www.correos.cu y son a precios módicos en pesos cubanos (CUP). Si usted se refiere cuando habla de que el paquete es caro a los aranceles aduanales que se imponen a los envíos en pesos convertibles (CUC) que sobrepasen de 1,5 kg o los 30 pesos por su valor, por favor, dirija su reclamo a la Aduana general de la República a la web www.aduana.cu.

Zoraya Bravo Fuentes: En origen se paga el precio de imposición del envío que incluye la transportación y la distribución tanto en origen como en destino y otros gastos inherentes al servicio postal. En este precio no se cobran los derechos arancelarios que establecen los países a través de sus aduanas por la importación de mercancías. Por lo tanto, no es nuestra competencia variar los derechos

arancelarios al recibirse un paquete del exterior.

Justo: Me gustaría que dieran más detalles sobre el acuerdo del restablecimiento del servicio de correos con Estados Unidos, específicamente en el tema de la paquetería, ¿qué beneficios trae esto para Cuba?

Roberto Valdés Antomez: Entre los beneficios se reducen los costos de transportación aérea al ser el servicio postal de forma directa entre ambos correos, se reducen los tiempos de entrega en este mismo orden. Disminuyen los riesgos asociados a averías y pérdidas de envíos al no tener que realizar tránsito en un tercer país. Además, se restablecen otros servicios postales que no se estaban prestando por ambos correos durante 48 años, como son las encomiendas y los servicios de mensajería rápida.

Caridad Méndez: ¿Existe alguna posibilidad de conocer las tarifas que cobra Correos para los servicios de bultos postales internacionales, mensajería y paquetería expresa. Es decir si pueden detallar cuánto tengo que pagar para enviar un paquete, ya sea desde La Habana hasta Guantánamo, o desde Tokio hasta La Habana?

José Manuel Valido: Caridad, usted puede conocer las tarifas que cobra Correos de Cuba consultando la web www.correos.cu

Paco: Reyezmagalys, yo le he enviado varias veces a mi suegra medicinas desde España, debes de enviar los medicamentos certificados en origen, la prontitud la pone usted, si la quieres urgente, lo envías urgente, pon en el sobre medicinas, y le das un valor de por ejemplo 2 libras, la entrega ya depende de Correos de Cuba, pero puedes hacer un seguimiento por internet, con el número de certificado, para saber cuando sale de Reino Unido y llega a Cuba, luego ya le das el número de certificado a tu madre para que reclame en su oficina el paquete, pero te digo, no debes de pagar



nada.

Reynaldo Marroquí: Lo que usted plantea es correcto, siempre y cuando su envío traiga como contenido medicina netamente, si le incluye cualquier otro elemento deja de estar exento de pago, sobre el seguimiento por internet que plantea, consideramos que lo más aconsejable es que llame a la administración postal donde lo impuso.

Ladislao: Soy cubano de origen polaco. Una sola pregunta: ¿cuáles medidas efectivas, eficaces y controlables tomará Correos de Cuba para evitar el robo y violación de valija y paquetes? En caso de producirse, ¿qué medidas y medios tienen para detectar dónde, cuándo, cómo y quién lo hizo? En otras palabras, ¿cómo Correos de Cuba puede demostrar que tiene un ambiente de control?

Reynaldo Marroquí: Desde algún tiempo se vienen tomando medidas para incrementar todo lo relacionado con la Dirección de Seguridad Postal, la cual existe a nivel del Grupo Empresarial Correos de Cuba y por parte de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional; donde esta última desde su Oficina Postal en el aeropuerto, cuenta con un grupo de inspectores de seguridad Postal, que reciben e inspeccionan los despachos que se reciben, y después de levantar las irregularidades con que llegaron estos los mismos son trasladados a la Oficina de Cambio Internacional (OCI) en tránsito aduanal y en esta son chequeadas bajo control de los servicios del circuito cerrado de tele vigilancia y la presencia física del grupo de inspectores de seguridad postal de la OCI.

El resto de las cuestiones que garantizan la seguridad corre a cargo de la aplicación rigurosa de los procedimientos operacionales establecidos para el tratamiento de los diferentes productos postales.

Hoy contamos además con servicio de detección de metales, arco magnético e

inspección radiológica. Las medidas cuando se detecta cualquier hecho a los que usted se refiere y existe personal implicado se procede desde la investigación hasta la adopción de medidas disciplinarias, judiciales o de responsabilidad material según lo requiera el caso.

Frecuentemente se hacen valoraciones con los directivos, especialistas y técnicos que de forma colateral puedan tener responsabilidad en los mismos, y de igual manera se toman las decisiones correspondientes. En los últimos años se ha producido una disminución de estos hechos y se ha incrementado la detección y por tanto la impunidad ha disminuido.

Leodanis: ¿Por qué razón un cartero me llevó un bulto postal a mi casa sin yo solicitar ese servicio? Además tuve que pagar ese servicio. ¿Por qué si hay que pagar tantas cosas, sobre todo los absurdos impuestos de la Aduana, y el servicio de entrega de los paquetes es realmente poco confiable y demasiado lento? A veces un paquete llega a la Habana en tres o cuatro días de enviado desde el exterior, pero de la Habana hasta Bayamo, a veces han sido ¡hasta cuatro meses! ¿Por qué tan mal servicio?

Orestes Rodríguez-Gallo: La forma en que actuó el cartero es incorrecta, ya que usted debe tener un contrato para poder recibir este servicio, si no lo tiene lo correcto sería que recibiera un aviso en su vivienda y usted se persone en el Correo a recibir el envío. Sí es verdad que hay demora en la transportación de los envíos hacia los diferentes territorios por problemas objetivos que tiene Correos de Cuba con la transportación postal. Sobre los impuestos de la Aduana dirija sus

criterios a la web www.aduana.cu.



Ailem: Buenos días quisiera me explicara los bultos postales enviados desde Estados Unidos a Cuba hasta qué peso tienen permitido enviar, a cuánto equivale el envío a pagar allá y cuánto se debe pagar aquí al recibirlo. Además de dónde se pueden realizar estos envíos desde Estados

Unidos.

Reynaldo Marroquí: Los envíos postales impuestos en EE.UU. hacia Cuba pueden tener un peso de hasta 10 Kg las encomiendas, y hasta 2 Kg, la correspondencia, el valor de la imposición allá en EE.UU no lo conocemos. Usted puede acceder a la página web del Correo norteamericano e indagar tarifas, en Cuba debe pagar lo que está establecido por el Ministerio de Finanzas y Precios, o sea 20.00 CUC por cada Kg que exceda de 1,5 Kg. Los envíos desde territorio norteamericano los puede imponer desde cualquiera de sus oficinas postales.

JEMG: **Hola, saludos y gracias por comparecer en el foro debate. Cuando recibo un bulto postal del extranjero con menos de 1,5 kilos debo pagar: 10.00 pesos en MN (moneda nacional) por servicios de aduana postal (pesaje del bulto, según aparece en el boletín de aforo que se adjunta a cada bulto) y también 1.30 pesos en MN por el aviso que me llevan a la casa para notificarme de que debo personarme en la oficina de correos a recoger mi bulto. O sea, en total debo pagar 11.30 pesos en MN por cada bulto que recibo. Pero eso era hasta a hace poco. Desde hace unos meses, el cartero u otros funcionarios de correos llevan los bultos a nuestra casa, y solicitan el pago adicional de 5.00 pesos por este servicio. Entonces ahora debo pagar igual el aviso del bulto y también el servicio de entrega a domicilio, en total 16,30 por cada bulto. Mi pregunta es: ¿Es correcto ese cobro? ¿Por qué tengo que pagar el aviso de que me llegó el bulto y además la entrega a domicilio? Pertenezco a la zona Postal Bayamo 3 en Granma.**

Zoraya Bravo Fuentes: Comparecer en el foro ha sido un placer para nuestro Grupo Empresarial, con respecto a su pregunta le informo que actualmente se debe cobrar en el correo 10 CUP por el servicio de aduanas, 1,30 CUP por el trámite de correos de presentar ante aduana su envío y si tiene contratado el servicio a domicilio debe cobrarse hasta 3 CUP.

Livan Zaldivar: **Hola ECC. Desde que tengo uso de razón, y ya tengo 41 años, estoy escuchando de la ineficiencia de la gestión de la Empresa de Correos. Ahora que hay tan buenas relaciones con Ecuador, deberían enviar personal a ese país para capacitarse o contratar técnicos de Correos del Ecuador. En menos 6 años lograron transformar el sistema de Correos que estuvo a punto de ser vendido a la empresa privada en menos**

de 25 000 dólares, a ser una empresa con ganancias de millones al año y colocarla entre las mejores de la región. Nunca está de más aprender de los que saben. pueden también ahora con la relaciones con EEUU, aprender de ellos, son los mejores del mundo después de DHL, UPS...

Zoraya Bravo Fuentes: Buenos días, Correos de Cuba mantiene relaciones de colaboración y cooperación técnica con correos de la región de América y otros del mundo. Además estamos suscrito a un proyecto de desarrollo regional financiado por nuestra entidad y la Unión Postal Universal y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal. Asimismo hacemos uso mediante proyectos del Fondo de Mejoramiento para la Calidad del servicio de la Unión Postal Universal, y participamos en acciones de capacitación y preparación de nuestro personal para que el correo cubano sea eficiente, también nuestro personal colabora con sus conocimientos técnicos postales a países necesitados.

Jorge Luis rodríguez: Es una coincidencia que ustedes hoy respondan interrogantes de la población y ayer salió un escrito en Acuse de Recibo sobre el cobro de 10.00cuc = 250.00cup por el envío de una memoria usb. Mi pregunta es, estoy esperando un envío con 5 memorias usb, 5 memorias microSD más la Batería de la laptop que no funciona. Cuanto tendré que pagar .

José Manuel Valido: José Luis, los directivos de Correos de Cuba que estamos esta mañana respondiendo las preguntas a los foristas de JR abordamos los temas referidos al servicio postal, las tarifas de Correos de Cuba están publicadas en la web www.correos.cu y se cobran a precios módicos en pesos cubanos (CUP), por ser un servicio público y universal. Lo que usted refiere que se le cobra en pesos convertibles (CUC) son aranceles aduanales (impuestos), que se imponen por la Aduana a los envíos postales que sobrepasen 1,5 kg o 30 pesos en valor. Para esclarecerse al respecto diríjase a la Aduana General de la República a través de su web www.aduana.cu.

Eliesky Águila Castellón: Buenos días, por favor, quisiera que me aclararan una duda que tengo. Yo deseo mandar hacia los Estados Unidos una caja de cerveza Cristal enlatada, pero me dicen algunos amigos que eso no está permitido. También me dicen que debe pesar cada bulto 10 kg, si en caso que se pudiera y pesara más de 10 kg, pudiera ser en dos bultos. Por favor, necesito que si es posible me aclararan esta duda, si

puede ser por esta misma vía. En espera de su atención.

Reynaldo Marroquí: No está permitido imponer envíos para EE.UU u otros países que contengan bebidas alcohólicas. Le sugerimos revise las normas aduanales que aparecen en el sitio web de la Aduana General de la República y del Grupo Empresarial Correos de Cuba. Las encomiendas postales con los contenidos permitidos pueden pesar hasta 10 Kg. Para cualquier parte del mundo.



Oscar Morales: Valido sería bueno que aclararas que los aranceles aduaneros que se cobran a los envíos no están establecidos por la Aduana sino que se corresponden a disposiciones del Ministerio de Finanzas Y Precios por lo que los reclamos en este sentido deben ser presentados a este Ministerio. La Aduana no crea políticas arancelarias y solo aplica las establecidas por el país.

José Manuel Valido: Gracias Oscar, efectivamente, los aranceles aduaneros están establecidos en la Resolución 300/2014 del Ministerio de Finanzas y Precios, y la Aduana tiene establecido en sus resoluciones 206, 207 y 208, de 2014, los límites de peso, valor y cantidades para la importación de envíos al país.

José Alejandro: Saludo a los compañeros de Correos de Cuba por esta iniciativa. he de decir que, sin descontar los problemas de gestión que pueda tener esa entidad, sí considero que es una de las organizaciones en Cuba que desarrolla mejor su cultura de la comunicación. Correos de Cuba lo responde todo, y siempre trata de hacerlo con el mayor decoro y dignidad profesionales, algo que les falta a muchas entidades. Incluso, cuando aparece en la sección Acuse de Recibo una queja de un ciudadano, aún cuando ellos envíen posteriormente su respuesta con la investigación realizada, el funcionario Valido, de Comunicación Institucional de ese Grupo Empresarial, interviene ese día en el foro de comentarios de los

lectores, comparte con ellos, debate y anuncia que harán la investigación correspondiente. No se limita a que después vendrá la respuesta, si no que da la cara y comparte los sentimientos del lector. Eso es aún excepcionalmente on line en Cuba. Pocos se tiran al ruedo. Los felicito.

Despedida de los directivos de Correos de Cuba

Agradecemos a los foristas y lectores de **Juventud Rebelde** la oportunidad que nos dieron a varios directivos de Correos de Cuba de intercambiar con ustedes sus solicitudes, dudas e insatisfacciones sobre los servicios de bultos postales internacionales, mensajería y paquetería expresa.

Tenemos plena conciencia de las insuficiencias de nuestros servicios, están identificadas las causas, riesgos y vulnerabilidades que tienen incidencia en nuestras estructuras, sistemas y procesos y que, por tanto, afectan la calidad del servicio. Se trabaja en las acciones y aseguramientos que permitan su solución en la medida de las posibilidades materiales y financieras de nuestra organización y en la preparación de nuestros trabajadores para la atención adecuada que se merecen nuestros clientes.

Continuaremos atendiendo y dando respuesta a las insatisfacciones y reclamos de nuestros clientes, quienes pueden hacerlas llegar al Grupo Empresarial Correos de Cuba por las vías y canales de comunicación publicados en este foro debate.