

ESTE LUNES GRANMA HABLA SOBRE CORREOS DE CUBA...

Granma

Correos de Cuba ante hechos de obligada atención

Los envíos postales internacionales, y la comercialización y entrega a domicilio de la prensa, fueron los asuntos más recurrentes del intercambio online con los lectores de Granma

Autor: Yisel González Fuentes | yisefuentes@gmail.com



El Grupo Empresarial Correos de Cuba realizó una entrevista online en la cual los foristas de la edición digital de Granma tuvieron la oportunidad de hacer preguntas de todo tipo a más de 12 especialistas de esa entidad.

Una mirada resumida a algunas de las interrogantes, explica por qué se recibieron más de 7 000 visitas a la web del diario en dos horas, a propósito de este diálogo.

SIN PELOS EN LA LENGUA

-¿Por qué llega hasta con dos días de retraso la prensa a quienes están suscritos a ella?

-Correos: Como se publicó en Granma y con el propósito de lograr un menor tiempo fabril, mejor distribución y periódicos en cuatricromía (en colores), desde el pasado 3 de mayo se ejecuta en la UEB Gráfica de Villa Clara un proceso de

reconversión tecnológica. Esta primera etapa en la que se encuentra es la más compleja, pues la UEB Gráfica La Habana, al detenerse Villa Clara, ha asumido un alto volumen de impresión correspondiente a las tiradas de Granma, Juventud Rebelde, Trabajadores y los periódicos provinciales del centro de la Isla.

«El poligráfico habanero posee máquinas que datan de la década de los 80 del siglo pasado, para las que ya no se fabrican piezas de repuesto.

«Todo este proceso ha impactado negativamente en la distribución de la prensa en el centro y el occidente de Cuba, por la demora del proceso de impresión y la complejidad extra de transportar los periódicos a través de distancias mucho más largas».

-Quiero suscribirme y recibir los periódicos nacionales, ¿a dónde debo dirigirme?

-Correos: Debido a la capacidad de impresión de los poligráficos, en estos momentos no existe posibilidad de apertura de nuevas suscripciones para el sector particular.

-¿Por qué llegan tan tarde, hasta con un año de atraso, las revistas infantiles?

-Correos: Nuestra empresa distribuye las publicaciones una vez recibidas por parte de la Editora. En estos momentos están saliendo atrasadas, lo que incide en la insatisfacción de la población.-*A veces llegan los bultos postales, a veces no.*

¿Por qué la demora si hay paquetes que han arribado posteriormente y ya están en la unidad de Correos?

-Correos: La causa de la demora en la entrega de la paquetería en su destino final está relacionada, principalmente, a que los procesos operacionales se realizan manualmente.

-A ver si explican ¿por qué abren las cartas y los paquetes... o por qué no llegan?

-Correos: Es una violación la apertura de la correspondencia y de los bultos postales. Para evitar irregularidades al respecto, Correos de Cuba y la Aduana General de la República crearon las oficinas de Canal Rojo, representadas en todas las provincias del país y a donde es citado el destinatario para la inspección en presencia de agentes aduanales y de Correos de Cuba.

-¿Por qué el pago por recibir bultos fue modificado de 1.30 cup a 11.30 cup? ¿Qué

es el pago por estadía?

-Correos: De los 11.30 a los que usted se refiere, Correo solamente cobra por su servicio 1.30 cup. Los otros 10.00 cup son por el cobro del servicio de Aduana, según la legislación vigente.

«Sobre la estadía del envío, debemos aclararle que Correos de Cuba lo identifica como almacenaje, pues lo que establecen nuestros procedimientos es que, tras la entrega del aviso, el destinatario tiene diez días para recoger su envío. Luego de esta fecha, el cobro por el almacenaje será 0.50 cup por día».

-¿Cuándo eliminarán el límite tan bajo en la cantidad de dinero que se puede enviar en un giro postal?

-Correos: Al principio el principal objetivo era hacerle llegar las pensiones alimenticias a los familiares. En aquel entonces se realizó un estudio que dio como resultado que el límite eran 300.00 pesos. Actualmente se han modificado las restricciones y en estos momentos se pueden realizar seis giros de 300.00 pesos a una misma persona diariamente.

-¿Por qué tantas demoras con la notificación del gasto de las cuentas telefónicas?

-Correos: En la mayoría de las provincias presentamos limitaciones para cubrir las plazas de carteros, lo que genera irregularidades en el porteo de la prensa a diario.

-Quisiera saber ¿por qué si en los años 70 yo enviaba una carta o paquete desde Esmeralda, Camagüey a La Habana, y llegaba en una semana, ahora... 40 años después, con internet, web, correos electrónicos, etc..., le dijeron a una amiga mía en el correo del Ministerio de Comunicaciones que una carta certificada de La Habana a Santiago de Cuba demoraba de 45 días a dos meses?

-Correos: Hace 40 años no existía el volumen de paquetería que existe en estos momentos, nuestro transporte no tenía los más de 20 años de sobreexplotación que generan averías periódicamente... Por ejemplo, a pesar de la informatización que se ha generado en los últimos años, los procesos en nuestra planta se realizan manualmente, lo que genera atrasos.

-¿Qué tiempo debe demorar una carta certificada?

-Correos: La demora es, aproximadamente, de 15 días. Debemos esclarecer que esta modalidad no agiliza los procesos previos a la entrega a sus destinatarios,

solo permite mayor control del estado de su envío.

-¿Tienen algún servicio de chequeo de correo o bultos, orientado al ciudadano vía web?

-Correos: En nuestra web www.correos.cu contamos con un rastreador de servicios para los clientes conocer el estado y ubicación de sus envíos en tiempo real. También pueden contactarnos a través de la sección «Puede comentarnos», la página en Facebook del Grupo Empresarial Correos de Cuba, y los teléfonos y correos de Atención al Cliente o de nuestras empresas, publicados en la contraportada de la revista Bohemia.

CIERRE PARA UN DEBATE

El MsC. José Manuel Valido Rodríguez, director de Comunicación Institucional de Correos de Cuba, al cierre del intercambio comentó a Granma que sobre este Grupo Empresarial inciden problemas objetivos y subjetivos.

Hizo hincapié, sobre todo, en el carácter manual de sus operaciones.

«Es una dificultad que requiere grandes inversiones, que en la actualidad ni el Grupo ni el Estado pueden asumir. Ello, a su vez, ocasiona irregularidades directamente asociadas a la calidad de los servicios. A esto se une la obsolescencia tecnológica del equipamiento informático e insuficiencias en el sistema de transportación, especialmente en las líneas secundarias y terciarias de distribución (desde las cabeceras provinciales a las municipales y de estas, a las localidades)».

Precisó que, entre los factores subjetivos se encuentran los errores, las indisciplinas, y el debilitamiento moral que conduce a casos de corrupción y hechos delictivos, «enfrentados con todo el rigor que merecen», dice.

Menciona, además, que continuar laborando en la solución de los factores de carácter subjetivos y la perfección del trabajo, mediante una adecuada atención al cliente y a sus trabajadores, constituyen las máximas aspiraciones de este colectivo.

¿Cuál es el alcance de Correos de Cuba?

Posee 262 años de historia y experiencia.

Mantiene conexión con operadores postales de 192 naciones.

Está compuesto por 20 empresas, y más de 800 unidades de servicios.

Cuenta con unos 10 000 trabajadores.

Sus servicios postales básicos incluyen la imposición y entrega de giros, correspondencia, encomiendas (bultos), telegramas, la prensa y otras publicaciones.

Pagan al 52 % de los jubilados del país y prácticamente al total de los asistenciados sociales.

Manejan anualmente más de 3 500 millones de pesos.

De enero a septiembre del 2018:

Procesaron más de 683 000 envíos postales internacionales, de los cuales se registraron 481 quejas, la mayoría por entregas retardadas.

Se registraron 370 quejas por el servicio de prensa, de ellas 171 por distribución irregular, 113 por no entrega de las suscripciones a domicilio y el resto por demora en la llegada a sus destinos.