SERVICIO DE PAQUETERÍA EN CUBA: QUE SEAN MÁS LAS SOLUCIONES QUE LOS PROBLEMAS…

¿Cuántos días demora despachar un contenedor o por qué no llega mi carga del extranjero? ¿Qué pasa que mi paquete no cambia de estado en la plataforma digital desde abril? ¿Por qué me entregaron un envío que no era mío?

Estas son algunas de las preguntas que se hacen los clientes del servicio de paquetería en Cuba, una modalidad que en 2020, como consecuencia de la COVID-19, comenzó a experimentar una disminución por la cancelación de vuelos internacionales, vía principal por la cual se transportan los envíos postales y la paquetería. Ante esa realidad, Granma se acercó a los directivos del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC) para despejar interrogantes.

Zoraya Bravo Fuentes, directora adjunta de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI) del GECC, explicó a nuestro diario que ante la realidad anteriormente descrita se ha incrementado en cifras récords la llegada a la Isla de paquetería internacional por vía marítima –una alternativa ante la pandemia–, al tramitar por ese medio, al cierre de abril, más de 500 000 envíos, superior a todo lo procesado en 2019 (por las vías marítima y aérea). El pasado año se recepcionaron por ambas vías 1 036 000 envíos (1 971 toneladas).

Ante este aumento, Correos de Cuba adoptó medidas para acortar los tiempos –a partir de que arribaban al puerto del Mariel y su llegada al destino–, entre las que se encuentra la extensión de los turnos de trabajo de lunes a lunes 12 horas diarias, una acción que impacta positivamente sobre la capacidad de procesamiento, pues se pasó a tramitar de siete a 25 contenedores mensuales.

Asimismo, explicó que se instalaron otros equipos de Rayos-X en las plantas, que también facilitaron el nivel de procesamiento de la paquetería internacional, pues «en Cuba el 100 % de los envíos es procesado por la Aduana», puntualizó.

Bravo Fuentes agregó que se abrió una cuarta planta con mayor capacidad de procesamiento.

EE. UU. Y UN BLOQUEO QUE ES REAL

Para enviar un paquete a Cuba, por ejemplo, desde cualquier ciudad en EE. UU., el remitente contrata el servicio de una agencia que lo envía al puerto de Miami, allí se ubica en un contenedor y cuando esté lleno, se envía a un barco, que tiene que esperar a completar su carga para partir hacia Panamá.

La directiva de GECC manifestó que debido a la unilateral Ley Helms-Burton, que reforzó el bloqueo económico contra nuestro país en marzo de 1996, ese barco no puede tocar puerto cubano, ante lo cual una agencia, con la que Correos de Cuba

tiene contrato, descarga el contenedor en Panamá, reetiqueta los envíos, los coloca en otro contenedor y los traslada en otra embarcación hacia el puerto del Mariel. Un periplo que puede tardar, al menos, de tres a cuatro meses, todo un «vía crucis».

Pero, ¿por qué sucede esto? En 2020, la duplicación de volúmenes de envíos hacia nuestro país estuvo asociada a EE. UU., sin embargo, al no existir una relación contractual directa con las agencias de paquetería radicadas en esa nación, se ponen en riesgo las cargas hacia la Isla, al tener que tramitar los paquetes por un tercer país para que puedan llegar a Cuba, subrayó la Directora Adjunta de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional del GECC.

No tener un contrato directo con una agencia expedidora en EE. UU. implica que la misma está dando un servicio y una comunicación de su paquete al remitente y al destinatario, de lo cual Correos de Cuba está al margen, agregó Bravo Fuentes.

No obstante, señaló que existe un intercambio de información regular y expedita con los operadores de paquetería en Panamá y en otros países de la región, ya sea por vía electrónica o por videoconferencia, y las reclamaciones se van zanjando.

PRINCIPALES INSATISFACCIONES

De acuerdo con José Manuel Valido Rodríguez, director de Comunicación Institucional del GECC, las reclamaciones en 2020 por los conceptos de pérdidas, expoliados y con cambio de contenido representaron el 0,01 % del total de envíos procesados ese año.

En el caso de los lamentables sucesos ocurridos recientemente en Santiago de Cuba por el cambio de contenido en algunos envíos, en una nota informativa del GECC se comunicó que «se produjeron graves violaciones de los procedimientos y sistemas de seguridad postal establecidos en Correos de Cuba para el registro,

procesamiento, tramitación y control de los envíos, por parte de algunos trabajadores que laboran en el centro de clasificación postal de esa provincia», situación ante la cual se adoptaron las medidas disciplinarias y cautelares, estas últimas en espera de que concluya el proceso investigativo de la Policía Nacional Revolucionaria.

Mencionó, entre otras insatisfacciones, la demora en la entrega de los envíos a los clientes, debido a las limitaciones generadas por el bloqueo, la pandemia, así como por problemas subjetivos asociados a los procesos operacionales y de transportación internos del GECC, que tienen un impacto negativo.

DE CARA AL FUTURO

Correos de Cuba se encuentra ampliando la red de transportación con otras entidades del Ministerio del Transporte y los porteadores privados para mejorar la calidad del servicio.

Bravo Fuentes explicó que en la actualidad el GECC impulsa un proceso inversionista con capital extranjero para la automatización de las plantas de procesamiento de envíos de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional, de manera que todo el tráfico –desde un sobre hasta un paquete de 30 kilogramos– entre a las áreas de clasificación y de despacho, y de ahí al destino final.

Agregó que este proceso busca enfrentar una demanda superior para los envíos que cumplan con las normas de Correos de Cuba, al tiempo que señaló que se busca tener un sistema de 32 puertas de salida y se logre clasificar de forma automática, por municipio, los 169 destinos.

La directiva señaló que Correos de Cuba trabaja para lograr alianza con la industria nacional y con las universidades como la Cuaje, para encontrar soluciones nacionales que faciliten la culminación del sistema de automatización

de las plantas de procesamiento de envíos.