EL PROBLEMA DE LA PAQUETERÍA EN CUBA, RETOS Y SOLUCIONES.

Para aclarar las cuestiones planteadas por nuestros foristas y otras interrogantes sobre el servicio de paquetería, Cubahora contactó con el Director de Comunicación Institucional de Correos de Cuba, José Manuel Valido Rodríguez…

Tomado de Cubahora

Por: Laydis Milanés

Era mayo de 2020 cuando la hija de Bárbara mandó por barco un paquete a **Cuba** en busca de apoyar a su familia. En tres meses lo reciben allá, le dijeron. Sin embargo, tuvo que pasar más de año para que Bárbara pudiera tener en sus manos el envío, que incluía preciadas medicinas.

No faltaron las llamadas de uno u otro del mar para preguntar el estado del paquete, si había llegado, cuándo lo entregaban… Pero, la respuesta era la misma: aunque el contendor estaba en el país, no se podía entregar por el atraso que había en el procesamiento de los paquetes.

La historia de Bárbara podría resultar similar para muchos. El cierre de fronteras, aumento de envíos internacionales ante el contexto de escasez que vive el país, y también el receso de las entregas como consecuencia de las limitaciones por la pandemia, han marcado estos dos años. A esto se le suma problemas en el

servicio e infraestructura en una nación que vio aumentar considerablemente la cantidad de paquetería recibida.

Antes las demandas de los clientes, se necesitó de un esfuerzo superior impulsado por el gobierno para agilizar la recepción y distribución. Tras 43 días de comenzar ese proceso, se entregaron millón seiscientos cuarenta y cuatro mil novecientos veinticuatro paquetes, cuando antes como promedio al año las empresas procesaban solo unos dos millones.

LOS LECTORES DE CUBAHORA OPINAN…

No obstante, quedan las inconformidades y problemas por resolver. Sobre cómo enfrentar las dificultades que prevalecen, **Cubahora** lanzó el foro **¿Qué acciones propones para mejorar el servicio de entrega de paqueterías en Cuba?**. Allí nuestros lectores propusieron soluciones para que la entrega fuera más rápida, segura y optimizada.

Por ejemplo, entre los mayores problemas señalados estuvo el de la transportación. Al respecto, muchos propusieron la incluir en el servicio a las cooperativas o MIPYMES. Tal fue el caso de la usuaria Miriam, quien comentó: “Creo que sería bueno crear MIPYMES, siempre que los precios que cobren por entregar el paquete sea razonable y acorde al salario de un trabajador o el de un jubilado”.

“El sistema de gestión es la clave del funcionamiento, las empresas estatales son muy grandes y rígidas para alcanzar rápidas soluciones. Esas plataformas multimodales (los transitarios) deberían ceder su espacio a cooperativas o MYPIMES”, añadió Carlos A.

Otras propuestas estuvieron encaminadas a eliminar trabas y burocratismos, además de acelerar el flujo de trabajo. Yoel Plasencia Leyva planteó “no aceptar paquetes cuando se está al límite de la capacidad, porque eso provoca descontrol y desorden”.

Por otra parte, el usuario Alejandro aconseja automatizar más los procesos y garantizar una transportación segura. “Debe tenerse un parque propio además de las casillas por ferrocarril, fundamentalmente para largas distancias”, señala.

Mientras que el usuario Jotavich opinó que se debe crear una infraestructura que permita, rapidez en la recepción, custodio minucioso, y un rápido servicio de selección, traslado y entrega a las provincias y municipios; además de escoger el personal adecuado y generar nuevas plazas para la recepción, conteo y control de la paquetería.

En general, los lectores reflexionaron también sobre la importancia de un servicio rápido y de calidad en estos tiempos, ya que según señalan, en los paquetes hay medicinas y productos de primera necesidad para las familias cubanas.

CORREOS DE CUBA RESPONDE…

Para aclarar las cuestiones planteadas por los foristas y otras interrogantes sobre el servicio de paquetería, Cubahora contactó vía correo electrónico con el **Director de Comunicación Institucional de Correos de Cuba**, José Manuel Valido Rodríguez:

¿Qué tipos de envíos internacionales procesa correos de Cuba?

Correos de Cuba, en materia de **envíos internacionales**, procesa tres tipos de envíos. El primero son los envíos del **Servicio Postal Universal (SPU)**, que son los que tramitan hacia el país (y viceversa) los Operadores Postales (Correos) de las 192 naciones que integran la UPU, dígase la correspondencia y las encomiendas (bultos) postales. El segundo lo integran los envíos de la **mensajería expresa**, como DHL, EMS y Copa. Por último, el tercer tipo son los envíos de la **paquetería Courier**, los que se reciben de las **agencias privadas de paquetería internacional**, unas 45 de ellas hoy tienen contrato con la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional del GECC.

Una aclaración necesaria: Correos de Cuba no es una transitaria. Es el **Operador Postal** designado por el Estado cubano para garantizar en todo el territorio nacional los servicios postales básicos y otros servicios de valor añadido y alto impacto social, propios y de terceros, entre ellos, el de envíos internacionales, conforme a lo establecido en las actas y convenios de la Unión Postal Universal (UPU), de los que Cuba es signataria; y según lo dispuesto en el Decreto Ley 30/2021 de los servicios postales en Cuba.

¿Cómo ha marchado la recepción y entrega de envíos internacionales

durante la pandemia? ¿Qué retos tuvo esa tarea?

Lo cierto es que, en todos estos meses de pandemia, los trabajadores de Correos de Cuba, a pesar de las insatisfacciones y reclamos de la población, muchas de ellas con razón, sobre todo por los problemas de calidad del servicio y, en particular, por la demora en la entrega de los envíos, han hecho una **proeza laboral** en el procesamiento de las cifras record de toneladas de paquetería internacional que han estado entrando al país desde abril del 2020.

Por ejemplo, mientras que en el año 2019 Correos de Cuba recibió, procesó y entregó a sus destinatarios más de 594 mil envíos internacionales (cifra que como promedio anual procesaba la organización postal); en el 2020 se tramitaron más de un millón 400 mil envíos; mientras que en lo que va del 2021 (hasta el cierre de noviembre), esa cifra ya superaba los **3,5 millones paquetes**; y se espera cerrar el año con unos **4 millones** de envíos internacionales tramitados.

¿Qué soluciones se han llevado a cabo para mejorar el servicio de paquetería en Correos de Cuba?

Desde que comenzó la pandemia de la **Covid-19** en el 2020 y, aún en medio de las limitaciones financieras y materiales generadas por el recrudecimiento del bloqueo, el Grupo Empresarial Correos de Cuba fue la **única organización** empresarial del país, de las que se dedican a la tramitación y entrega de cargas y paquetería, que nunca detuvo sus servicios, incluyendo el de paquetería Courier internacional. Esto a pesar de que en todos estos meses ha estado recibiendo, tanto por vía aérea como marítima, cifras record de envíos, **muy por encima de las capacidades de que dispone en sus infraestructuras**.

En todo este tiempo y hasta junio del 2021, Correos de Cuba asumió con sus propios recursos y trabajadores, la compleja tarea de recepción, tramitación, transportación y entrega en todo el país de la paquetería Courier internacional, así como los envíos del SPU y de la mensajería expresa.

No fue hasta mediados del 2021, cuando se decidió por el Gobierno priorizar y asegurar las operaciones y la logística destinadas al procesamiento de la paquetería internacional, primero, por el gran impacto que tiene en las familias cubanas en las condiciones actuales y, segundo, por los ingresos en divisas frescas que genera a la economía del país, que Correos de Cuba comenzó a recibir la atención y el apoyo que requería desde mucho antes en este servicio.

Gracias al apoyo decisivo recibido de la Aduana, de los Ministerios de Transporte y de Comunicaciones, de los trabajadores de ETECSA, de los Joven Club de Computación, del Grupo Empresarial de la Informática y las Comunicaciones, de las Oficinas Territoriales de Control del MINCOM, de los combatientes de las Fuerzas Armadas Revolucionarias, de dirigentes y funcionarios del Sindicato de las Comunicaciones; y de transportistas del sector no estatal, todos bajo la dirección y el control sistemático del Gobierno, en particular, del Primer Ministro, Manuel Marrero Cruz; y el Viceprimer Ministro, José Luis Tapia Fonseca; el Grupo Empresarial Correos de Cuba ha implementado diversas estrategias y acciones que le han permitido **simplificar, optimizar y hacer más eficientes** los procesos operacionales y aduanales de clasificación, transportación, distribución y entrega de los envíos internacionales en destino; lográndose tramitar cifras record de paquetería y, además, demostrar las reservas y potencialidades de que dispone la organización postal para este servicio.

Actualmente, ¿cómo avanza el proceso de entrega de los paquetes pendientes?

Como resultado de la implementación de las medidas antes señaladas, en la actualidad, como promedio, Correos de Cuba está realizando la entrega de los envíos internacionales a sus destinatarios en todo el país, **en un término inferior a los 30 días** establecidos por el Gobierno, a partir del momento en que se registran en el Sistema Integrado Postal (SIP). Este último es un sistema informático de software libre, creado y desarrollado por especialistas de este Grupo Empresarial, que permite el registro, monitoreo, control y evaluación en línea, las 24 horas del día, del comportamiento de las operaciones y los servicios de la organización postal, incluyendo el de paquetería internacional.

No obstante, todo no está resuelto, quedan unos mil paquetes registrados en Correos de Cuba que no han podido ser entregados a sus destinatarios y cuya definición se está tramitando con las Agencias Courier de origen, en la mayoría de los casos, como ha reconocido el propio Primer Ministro, Manuel Marrero Cruz, *«por causas que no son imputables a las transitarias, sino a la agencia que los envíos, o al destinatario —porque no coincide la dirección, o la persona no está en el país, o no han hecho la declaratoria de quién lo va a recibir, o es ilegible la información—; entonces este es un tema al que hay que darle seguimiento y que no se va a resolver por el momento».*

La tarea en lo adelante continuará siendo gigantesca y compleja, pero que no le quepa duda a nadie, los trabajadores de Correos de Cuba seguirán dando el máximo.

¿Cómo se puede reclamar la demora o el mal estado de un paquete recibido?

Una cuestión en la que Correos de Cuba ha marcado la diferencia, con respecto a las otras transitarias de carga y paquetería del país, han sido su estrategia de comunicación institucional, sus canales comunicación digitales y sus sistemas de atención al cliente, con un alto impacto social y de interacción con sus públicos.

Estos canales incluyen, el **sitio web** y su aplicación APK para dispositivos móviles con sistema operativo Android. Además, cuenta con las plataformas digitales de la organización postal en las redes sociales. Correos de Cuba tiene también los canales de comunicación de que disponen las oficinas de atención a la población de la OSDE y las 20 empresas del Grupo. Los contactos más usados son, además de la web, el correo electrónico **atención.cliente@ecc.cu** y la línea directa de atención al cliente con el número telefónico **80244644**, que funciona las **24 horas del día**.

Cabe destacar que el sitio web de Correos de Cuba brinda información actualizada en más de 100 idiomas sobre la gestión empresarial, los servicios, normas, regulaciones, tarifas, aranceles aduanales, etc. Permite a los usuarios realizar trámites y recibir servicios, incluidos de comercio electrónico; posibilita el rastreo en línea de varios servicios, incluyendo de paquetería internacional; así como de las quejas registradas en el sistema, los resultados de su investigación y respuesta. En este los clientes pueden emitir comentarios, quejas, reclamaciones y denuncias; y recibir respuesta en línea de los funcionarios de atención al cliente.

¿Hay posibilidades de incorporar MIPYMES o cooperativas al servicio de la paquetería?

Sí, existen posibilidades reales de incorporar MIPYMES a las operaciones de la paquetería internacional que tramita Correos de Cuba, tanto en la Empresa de Mensajería como en las Empresas de Correos provinciales. En estos momentos se avanza en el análisis y evaluación de las solicitudes más convenientes para la organización postal, un proceso que debe comenzar a ejecutarse en el primer

trimestre del 2022.

¿Con qué infraestructura y logística cuenta Correos de Cuba para la tramitación de los paquetes?

Los envíos internacionales que tramita Correos de Cuba tienen dos vías de entrada al país, una es la **vía área**, mediante el aeropuerto internacional José Martí de La Habana; y otra la otra es la **vía marítima**, a través del puerto del Mariel. Desde ambos las cargas se reciben por las autoridades aeroportuarias y aduanales, quienes los entregan a las representaciones del GECC que allí existen, para su posterior traslado en contenedores hasta la sede de **Oficina de Cambio Internacional** (OCI) de la **Empresa de Mensajería y Cambio Internacional** (EMCI), que está ubicada en Vento y Camagüey, municipio Cerro (a 15 km del AIJM y a 40 km del Mariel).

La OCI de la EMCI cuenta con 5 plantas (naves): una que sirve como depósito para las valijas que llegan con los envíos internacionales; dos para el procesamiento de los envíos de la paquetería Courier; una para el procesamiento de los envíos del SPU (correspondencia y encomiendas); y otra para el procesamiento de los envíos de la mensajería expresa (DHL, EMS, Copa).

Además, las Empresas de Correos cuentan con 20 Centros de Clasificación Postal (CCP) provinciales y con 168 Centros de Distribución Domiciliaria (CDD) municipales, donde se procesan y tramitan los envíos, para su posterior entrega en las unidades de correos a los destinatarios, quienes también los pueden recibir a domicilio, según el pago del servicio que haya sido solicitado por el remitente en origen.

El GECC cuenta para la transportación y distribución de los envíos internacionales y otros servicios en todo el país, con un parque de vehículos compuesto por 3 rastras de 30 toneladas y 8 camiones de 10 toneladas para el servicio interprovincial; 87 paneles de 2,5 toneladas para el servicio intermunicipal; y con 215 Motorinas para el servicio local (a nivel de barrio).

Además, a partir del segundo semestre de 2021, para la distribución de las cargas de paquetería internacional desde La Habana hacia las diferentes provincias y también internamente en algunos territorios, la Empresa de Mensajería y las Empresas de Correos también han contratado los servicios de otras empresas del Ministerio de Transporte y de transportadores privados.