SERVICIO DE PAQUETERÍA INTERNACIONAL: ¿POR DÓNDE LE ENTRA EL AGUA AL ENVÍO…?



#Cubadebate buscó respuestas a las problemáticas que caracterizan a este tan demandado servicio y para ello entrevistó a varios directivos del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

Milena cree que "ya estamos en las mismas" al referirse a las entregas de la paquetería internacional "se le prestó mucha atención y prioridad en un momento determinado, pero ahora no sucede nada".

Desde septiembre del 2021 unos familiares en Canadá le mandaron un paquete con artículos para su hijo que en aquel momento no había nacido. Su bebé tiene dos meses de vida y aún no ha llegado el envío. "Puede que cuando me lo entreguen las cosas ya ni le sirvan al niño", dice.

Una historia similar cuenta Caridad. Ella envió desde Estados Unidos el 30 de agosto del pasado año un paquete a su hermana. "Son cosas que ella necesita, porque hay medicamentos para su enfermedad", explica. Caridad solo pide saber cuánto más demorará en ser entregado.

"No acabamos de dar en el clavo" comenta Cecilia Miranda de 67 años. Hace siete meses, sus hijos y nietos le mandaron varios paquetes con miscelánea y algunos pequeños electrodomésticos para su cocina, pero aún no ha recibido ni uno de estos envíos. **Ante sus reclamos, la repuesta fue "tiene que esperar".**

En Cuba, la recepción, procesamiento y entrega de la paquetería internacional

corre a cargo de varias empresas de cargas, clasificadas como transitarias, entre ellas Aerovaradero y Transcargo, del Mitrans, y Palco, Cubapack y Cubanacán Express, de Cimex, aunque es Correos de Cuba la organización empresarial que recibe y tramita el mayor por ciento de envíos internacionales.

El director de Comunicación Institucional del grupo empresarial Correos de Cuba, José Manuel Valido Rodríguez aclaró en entrevista con **Cubadebate** que **esta empresa no es una transitaria, sino un operador postal** con una empresa de mensajería y cambio internacional (EMCI), que brinda servicios de importación y exportación de correspondencia, envíos postales internacionales, de paquetería y mensajería expresa, además de servicios aduanales y transitarios.

Durante los dos últimos años de pandemia aumentó de manera vertiginosa la llegada de paquetes al país. Mario Suárez Naranjo, director de Operaciones Postales y Logística Integrada de Correos de Cuba, refirió que en este tiempo los trabajadores de la empresa han procesado cifras récord en toneladas de paquetería internacional, aunque reconoció que **"persisten insatisfacciones y reclamos de la población, muchos de ellas con razón, sobre todo por problemas en la calidad del servicio y, en particular, por la demora en la entrega de los envíos".**

A mediados del 2021 –recordó–, el Gobierno hizo un llamado a priorizar las operaciones y la logística necesarias para el procesamiento de la paquetería internacional.

"Correos de Cuba comenzó a recibir la atención y el apoyo que requería desde mucho antes en este servicio; primero, por el impacto que tiene para las familias cubanas, en las condiciones actuales de limitaciones de recursos que vive el país y, segundo, por los ingresos en divisas que genera a la economía nacional", apuntó.

"Supuestamente, se habían actualizado todos los paquetes recibidos", dice Duleyvis Calderín Martínez, una clienta, pero "la entrega de paquetería tiene atrasos todavía de hasta tres meses". Para Duleyvis, está muy claro qué hacer. **"Se hace necesario disminuir esos tiempos de entrega. Tengo paquetes del mes de diciembre sin salir todavía en el sistema**".

Todas las opiniones no son rayas negras. Yosbani Reytor ha tenido una buena experiencia. Su esposa le mandó unos paquetes en noviembre del pasado año y

en diciembre ya habían llegado, “muestra del esfuerzo que están realizando por mejorar el servicio que es tan imprescindible para la población. Estoy muy agradecido, y espero sigan trabajando y esforzándose como lo están haciendo hasta ahora”.

Yosbani no es el único que ha navegado con buen pie en este mar de paquetes, Marle también está complacida. “Antes de los 30 días recibí mi paquete, quedé muy sorprendida cuando llamaron a mi mamá desde Artemisa”. Esta clienta espera que sigan así, porque, según ella, “el pueblo se merece una rápida y buena atención, pues todo lo que nos envían nos hace mucha falta”.

Como resultado de la implementación de las medidas para perfeccionar el servicio, “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**, **a partir del momento en que se registran en el servicio integrado postal**”, aclaró el director de Operaciones Postales y Logística Integrada.

Suárez Naranjo alertó que **la mayoría de los reclamantes, por desconocimiento cuando se refiere a la demora de las entrega, cuentan desde el momento en que se impuso el envío en origen**, algo que no es responsabilidad de Correos de Cuba.

Entre las causas de los retrasos en la llegada a Cuba de los envíos está la situación generada por la pandemia de covid-19. El alza de las tarifas de las aerolíneas internacionales provocó que los operadores internacionales comenzaran a tramitar por vía marítima la mayoría de los envíos hacia el país, con la consiguiente demora que ello genera en el arribo y luego en la entrega a los destinarios.

Particular afectación genera el bloqueo a la paquetería procedente de EE.UU. Desde que comenzó la pandemia, **“Correos de Cuba no ha recibido envíos del servicio postal de los Estados Unidos por ninguna vía**”, informó el director de Operaciones Postales y Logística Integrada.

Agregó que en los últimos dos años han estado arribando a la isla cifras récord de paquetería *courier* procedente de agencias privadas radicadas en ese país, que no tienen contrato con la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional y que, en consecuencia, **“están obligadas a tramitar sus envíos a través de terceros**

países, la inmensa mayoría por vía marítima, con la demora en términos de meses que esto conlleva”, destacó.

Entonces… ¿Por dónde entra el agua?

Desde el 17 de junio del 2021, en la Oficina de Cambio Internacional no se han apagado las luces. Se **han organizado los turnos y allí se trabaja las 24 horas.**

Si bien el tema de la demora en la entrega de los paquetes en ocasiones no es responsabilidad exclusiva de Correos de Cuba, hay otros fenómenos que afectan la calidad del servicio. La directora adjunta de la Empresa de Mensajería y Cambio Postal, Zoraya Bravo Fuentes, comentó a **Cubadebate** sobre estos problemas.

“Tenemos unos cientos de paquetes registrados que no han podido ser entregados a sus destinatarios, por varias causas. Entre las más frecuentes están que 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”.

¿Qué hace Correos de Cuba en estos casos? De acuerdo con Bravo Fuentes, en cada una de las plantas **existe una persona encargada de recuperar la información de estos paquetes, además de tramitar con las agencias *courier* de origen para recuperar los datos.**

En varias oportunidades, los lectores de **Cubadebate** han alertado sobre los cambios de contenido en sus envíos y la sustracción de artículos. Sobre el tema, el director de Comunicación Institucional comentó que **los hechos reportados fueron investigados con rigor para determinar las causas y los responsables.** “En los casos en que hubo personal de correos implicado, se adoptaron las medidas administrativas y disciplinarias correspondientes. Los que constituyeron delitos fueron puestos a disposición de las autoridades judiciales correspondientes”.

Añadió que **los destinatarios fueron indemnizados conforme con las normas establecidas en el país, excepto las reclamaciones de la paquetería *courier,* en las que, por acuerdo contractual, la indemnización se hace al remitente en origen.**

Una buena parte de las insatisfacciones y quejas de la población registradas durante el 2021 en los envíos internacionales, estuvieron relacionadas con las demoras en los procesos operacionales y en la entrega a los destinatarios. Por esta razón, la empresa, **además, de utilizar su parque de vehículos, ha realizado contratos con el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Comercio Interior y transportistas privados.**

Yasmani Bonne Zamora, director de negocios de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional, informó que hasta la fecha han firmado 25 convenios con trabajadores por cuenta propia (TCP) para la distribución de la carga de paquetería, de ellos 22 están operativos.

"Esto tiene el objetivo de buscar celeridad de cara al cliente final", precisó. **También tienen alianzas con 12 TCP para la distribución puerta a puerta de la paquetería y tres nuevos contratos con mipymes.**

La directora adjunta de la Empresa de Mensajería y Cambio Postal refirió que Correos de Cuba empezó el 2022 uniéndose a un proyecto de desarrollo local de Marianao. "Con ellos trabajamos en la trasportación de la paquetería hacia las provincias y también en la distribución puerta a puerta en La Habana", dijo.

Las alternativas existen, las respuestas a las quejas y planteamientos deben tramitarse con rapidez, para que los clientes no crean que "estamos en las mismas". El trabajo coordinado y la búsqueda de alianzas con los nuevos actores económicos deben revertirse en un mejor servicio para la población.