

A PROPÓSITO DE CONMEMORARSE ESTE 9 DE OCTUBRE EL DÍA MUNDIAL DEL CORREO...



Compartimos con nuestros seguidores la entrevista que ofreciera al portal web Cubadebate Líber Labrada Suárez, director de Mercadotecnia y Negocios del Grupo Empresarial Correosde Cuba.

Correos de Cuba: Transformaciones, diversificación y deficiencias que persisten

Este domingo 9 de octubre se conmemora el Día Mundial del Correo, en homenaje a la fundación en 1874 de la Unión Postal Universal (UPU), el organismo de las Naciones Unidas encargado de promover y desarrollar la comunicación postal a nivel mundial.

La UPU tiene como objetivos consolidar la organización y el mejoramiento de los servicios de correo, asistir a los países miembros que lo soliciten y fomentar la colaboración en materia postal.

Algunas de sus atribuciones son fijar tarifas, límites máximos y mínimos de peso y tamaño, y las condiciones de aceptación de la correspondencia y los envíos postales. La UPU también establece reglamentos para el servicio postal y de objetos cuyo envío demanda precauciones especiales.

En Cuba, el operador postal designado por el Estado cubano es el Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), una red de servicios de gran capilaridad que reúne 20 empresas -18 de correos (tres en la capital y el resto en cada provincia, incluyendo el municipio especial Isla de la Juventud), que supervisan el trabajo de 823 unidades postales en el país,), así como la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional y la Empresa de Aseguramiento General.

Al cierre de agosto de 2022, Correos de Cuba había entregado 1 979 980 envíos en el país del servicio postal universal (correspondencia y bultos postales internacionales o encomiendas), así como de paquetería Courier y mensajería expresa.

Liber Labrada Suárez, de 34 años, director de Mercadotecnia y Negocios del GECC, detalló en entrevista a **Cubadebate** las principales transformaciones estructurales, económicas y tecnológicas que implementa el servicio postal cubano.

Correos de Cuba cuenta con el Sistema Integrado Postal (SIP), una aplicación web doméstica desarrollada en 2010 que permite el registro, monitoreo, control y evaluación del comportamiento de las operaciones postales y los servicios del Grupo Empresarial.

Su sitio web institucional (www.correos.cu) es una de las aplicaciones informáticas que facilitan el trabajo del GECC. Los clientes pueden rastrear paquetes y servicios postales como los giros nacionales e internacionales, y los telegramas.

Como principal canal de comunicación de Correos de Cuba, el sitio ofrece información sobre los trámites, servicios y tarifas del Grupo. Otra de sus funciones es registrar las quejas, que son atendidas por operadoras en línea.

Labrada Suárez dijo que el GECC utiliza aplicaciones móviles en el servicio de última milla, con las que los carteros realizan operaciones de registro en tiempo real cuando entregan un envío, telegrama o giro.

El proceso de registro de las operaciones también se efectúa mediante POS (terminal punto de venta) -el GECC adquirió 273 unidades este año, y planea cubrir una red de 2 000 dispositivos-. Las aplicaciones en los POS fueron configuradas para que, en caso de perder la cobertura durante la subida de los ficheros, los datos se almacenen temporalmente hasta que se restablezca la

conexión con el sistema.

El director de Mercadotecnia y Negocios de Correos de Cuba explicó que, a raíz de la situación pandémica en el país, el GECC incursionó en nuevos estilos de negocios, como el comercio electrónico.

A partir de una alianza con Citmatel, el servicio postal cubano abrió una Tienda Virtual en la plataforma Superfácil, donde comercializó postales, productos escolares, entre otros. También tuvo una participación activa en la distribución de combos de las tiendas de las cadenas Caribe y Cimex.

Correos de Cuba también está trabajando en la modernización y transformación del sistema de giros internacionales. Se implementarán nuevas medidas en las dos modalidades de esta clase de giros: en el depósito en cuenta y el pago en efectivo.

Labrada Suárez comentó que el GECC iniciará las operaciones de comercio electrónico transfronterizo en tres modalidades.

Para la primera modalidad, Correos de Cuba cuenta con un depósito temporal que facilitará que, luego de que se compren los productos en el exterior, el correo pueda hacer una entrega expresa en Cuba (un máximo de siete días, aseguró Labrada Suárez).

Como parte de la segunda modalidad, el GECC distribuiría en el país los productos de actores económicos de los sectores estatal y no estatal que estén a la venta en plataformas nacionales de comercio electrónico.

La tercera modalidad se implementaría con un formato de exportación. Correos de Cuba se apoyaría en un operador postal de otro país para realizar la distribución en el extranjero de un producto cubano comprado en internet.

El Grupo Empresarial Correos de Cuba está insertándose en la inclusión financiera, que significa ofrecer un grupo de servicios financieros mediante la infraestructura postal, un mecanismo similar al servicio de caja extra. Un ejemplo de inclusión financiera es que cuando un cliente quiera extraer dinero de su tarjeta magnética, el cartero le entregue el efectivo, siempre que tenga disponibilidad.

Una aplicación de este proyecto -explicó Labrada Suárez- sería el pago de la asistencia y la seguridad social, aunque primero tendría que completarse la

migración de las pensiones a las tarjetas magnéticas.

Otro proyecto de Correos de Cuba es la instalación de una planta automatizada en la Oficina de Cambio Internacional, para la que están importando la tecnología.

La nueva planta (la primera con esa tecnología en Cuba) optimizaría el proceso de clasificación de la paquetería y reduciría su duración. Según Labrada Suárez, comenzaría a funcionar durante el primer semestre de 2023.

El director de Mercadotecnia y Negocios del GECC reconoció que la calidad del servicio de Correos de Cuba es mala. En esa situación influyen factores objetivos, como la carencia de insumos, y subjetivos, como insuficiencias en la capacitación y la atención al cliente.

“Estamos trabajando en la capacitación de los trabajadores y en mejorar la selección del personal”, aseguró Labrada Suárez.

Comentó que a las unidades del correo han acudido usuarios a utilizar un servicio determinado “y por alguna que otra cuestión innecesaria nuestro personal ha dicho que no está disponible. Y no es así, funciona. Todavía estamos trabajando en buscar un mayor compromiso del personal con la tarea que tiene asignada y con la población”.

En el caso de las obligaciones como operador, señaló que “vamos a un domicilio, no se encuentra el cliente, y retornamos con el envío. En muchas ocasiones no volvemos a realizar un segundo intento como está establecido por nuestro procedimiento, y eso incide en la calidad del servicio”.

Labrada Suárez se refirió también a las demoras en las entregas que muchos clientes reportan.

Explicó que la vía tradicional de transportación de la paquetería es la aérea.

Durante la pandemia de COVID-19, las tarifas de las aerolíneas aumentaron y muchos operadores decidieron utilizar otras vías, además de los vuelos directos, los vuelos por terceros países y la vía marítima.

Algunos países sudamericanos envían la mensajería a España para que sea remitida a Cuba, porque es más económico. Los envíos por terceros países disminuyen los costos.

“Hay personas que envían dos paquetes, y llega uno y el otro todavía no sale en el sistema. Lo que pasa es que algunos operadores no asocian los envíos, entonces mandan las cargas por vías diferentes, por ejemplo, uno por vía aérea y otro por la marítima. No es común que suceda, pero sucede”, aseveró.

El director de Mercadotecnia y Negocios de Correos de Cuba aclaró que el operador postal de origen, sea el correo o una agencia de paquetería expresa, es responsable del envío ante el remitente hasta tanto no esté en manos del operador postal del destino.

Correos de Cuba -dijo- no es responsable de transportar los envíos de esos países a La Habana.

Cuando la mensajería está registrada en el sistema del servicio postal cubano, comienza el conteo de 30 días para su entrega.

Labrada Suárez señaló que el correo no responde por el contenido del envío, sino por el peso de origen y la integridad física del embalaje. Para certificar el contenido del envío, el remitente debe hacer una declaración de aduana cuando va a enviar el paquete.

