

# CORREOS DE CUBA REGRESA A LA MESA REDONDA...



Luego de haber transcurrido cinco años de su anterior presentación en el programa Mesa Redonda de la Televisión Cubana, directivos del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), estuvieron en la noche de este martes en ese importante espacio televisivo, para explicar qué ha sucedido en todo ese tiempo hasta la fecha con los servicios del correo, cuáles son los principales resultados y deficiencias, así como los retos y proyecciones estratégicas de la organización postal.



En esta ocasión los panelistas fueron, el ingeniero Pablo Julio Pla Feria, presidente de Correos de Cuba; el licenciado Líber Labrada Suárez, director de Mercadotecnia y Negocios de ese Grupo Empresarial; y la Licenciada Yaima González Oliva, especialista principal de la Dirección de Comunicación Institucional.



En un primer momento, el presidente de Correos de Cuba, Pablo Julio Pla Feria, expresó:

El correo es uno de los servicios públicos más antiguo de Cuba, nace el 1ro de marzo de 1756 y ya acumula 266 años de una larga y rica historia.

Correos de Cuba es hoy el operador postal designado por el Estado cubano, para asegurar el servicio postal universal en todo el territorio nacional, a precios asequibles para todos los ciudadanos.

En estos más de dos siglos y medio, el correo en Cuba ha transitado por diferentes etapas de desarrollo y transformaciones estructurales.

Hoy somos un Grupo Empresarial que cuenta con 20 empresas, 2 nacionales y 18 provinciales, incluyendo 3 en La Habana, 823 unidades de servicios y unos 10 mil trabajadores.

El Decreto Ley 30 del 2021, de los servicios postales en Cuba, establece el marco regulatorio de nuestra organización; fue actualizado acorde a los requerimientos y estándares internacionales del correo moderno (el anterior databa desde 1965) y con visión de futuro.

Contamos con una cartera de negocios y de servicios, propios y de terceros, que incluyen los servicios postales, los servicios financieros, de paquetería y mensajería expresa y otros servicios de alto impacto social.

Hoy Correos asegura el pago del 100 por ciento de las personas que reciben asistencia social y el 35 por ciento de los beneficiarios de la seguridad social; también garantizamos la venta de sellos para trámites (ISD); el cobro de las facturas telefónicas, de la electricidad, y adeudos de las personas con el Banco.

Además, realizamos el pago de los giros nacionales e internacionales; así como la comercialización y distribución de la prensa y otras publicaciones, de las postales por fechas alegóricas, almanaques, y la venta de diferentes productos y mercancías.

Una de nuestras empresas, la de Mensajería y Cambio Internacional, cumple entre otras funciones, las misiones de una transitaría, como otras que existen en Cuba, y se dedica a la importación y exportación de envíos postales, de paquetería Courier y de mensajería expresa. Por ejemplo, en el año 2020 en esta empresa se procesaron 1,7 millones de envíos internacionales; en el 2021 esa cifra ascendió a 4.2 millones; y en este año, al cierre de septiembre, ya andamos por 2,1 millones de bultos tramitados.

Hoy trabajamos para convertir al correo en una organización empresarial de servicios moderna, acorde a los estándares internacionales, buscando mayor eficiencia en nuestra gestión y la mejora en la calidad de nuestros servicios.

Estamos inmersos en un proceso inversionista para la automatización de la planta de la Empresa de Mensajería, destinada al procesamiento de envíos internacionales, que debe concluir en el 2023.

La transformación digital de nuestra organización es hoy otros de los pilares de nuestro trabajo, con el propósito de informatizar los servicios del correo. Por ejemplo, hoy contamos con sistemas tecnológicos y aplicaciones informáticas desarrollados por personal de Correos, y en colaboración con las universidades, que nos permiten un mejor control de los procesos, como son el Sistema Integrado Postal (SIP), el sitio web y su aplicación para dispositivos móviles, así como otras aplicaciones que hemos desarrollado para el registro y monitoreo de la entrega por los carteros de servicios a domicilio.

Avanzamos en el comercio electrónico con otros actores de la economía nacional y nos estamos iniciando en el comercio electrónico trasfronterizo.

Continuamos creciendo en los servicios financieros, de conjunto con el Banco Central de Cuba y otros actores de la economía nacional.

La capilaridad y presencia de la red postal nacional, nos permite desarrollar nuevas variantes de distribución en la llamada última milla, hasta la casa del cubano. Para ello, estamos introduciendo en varias provincias los motocicletos

eléctricos de producción nacional y otros que estamos importando.

Trabajamos para promover al correo como facilitador de trámites a la población, en nuestras propias unidades y ventanillos.

De conjunto con las universidades, profundizamos en el empleo de la ciencia y la innovación para alcanzar el desarrollo tecnológico que deseamos y hacer más eficientes nuestros procesos y sistemas.

Pretendemos convertir a Correos de Cuba en un operador logístico nacional, con el empleo de las infraestructuras y transporte que hoy contamos y con el desarrollo de otras que también nos son necesarias.

Nos hemos propuesto, además, brindar nuestras infraestructuras, capacidades de transportación y posibilidades de servicios, al resto de los actores de la economía, tanto del sector estatal como privado, algo que aún es insipiente, pero que estamos organizando y avanzamos en ese propósito.

Posteriormente, Líber Labrada Suárez, director de Mercadotecnia y Negocios, explicó las líneas de trabajo en las que hoy están inmerso el correo en materia de servicios, de transformación digital y de comercio electrónico.



### **Servicio Postal Universal (SPU).**

El SPU es la razón de ser del correo, e incluye las encomiendas o bultos postales que remiten los correos del mundo (en Cuba son hasta 20 kg); la correspondencia (cartas y pequeños paquetes de hasta 2 kg); y los telegramas. Sin embargo, estos dos últimos servicios se han visto afectados con la introducción de las nuevas tecnologías, el correo electrónico y las redes sociales, y han sido desplazados por los servicios financieros, de la paquetería Courier y el comercio electrónico de

mercancías.

### **Otros servicios que asegura Correos de Cuba.**

Los giros postales nacionales, que también disponibles desde las pasarelas de pago Transfermóvil y Enzona.

La distribución y comercialización de la prensa y las publicaciones, mercancías que en los últimos tiempos se han visto afectadas por el déficit de la materia prima para su producción.

Los sellos de impuesto sobre documentos (ISD). Un producto de la ONAT, que en el 2022 ha duplicado su demanda, a partir de la apertura de trámites que antes se encontraban limitados por la Covid-19. No obstante, en ocasiones hemos tenido falta de algunas denominaciones en nuestra red postal pero, de conjunto con la ONAT y TRASVAL (que los transporta), generalmente hemos puesto a disposición de la población las cifras demandadas, aunque ciertamente en algunos territorios continúan reiterándose las quejas por la falta de sellos ISD.

Los cobros y pagos de servicios de terceros, como son el cobro de la factura telefónica, la factura eléctrica, los impuestos de la vivienda, el pago de la Seguridad Social y la Asistencia Social, entre otros, cuyos usuarios en su mayoría pasan a ser clientes del Banco. Por ese motivo, Correos está trabajando en un proyecto de inclusión financiera, que nos permita atender y priorizar este tipo de clientes y a otros que deseen realizar una extracción o depósito de efectivo en nuestras unidades, o recibirlo a domicilio a través de nuestros carteros.

No obstante, tenemos que reconocer que no hemos alcanzado una alta presencia en nuestras oficinas del servicio de Caja Extra, de los pagos de nuestros productos y de los servicios mediante el Código QR.

### **Tramitación, distribución y entrega de envíos del SPU, de la paquetería Courier y la mensajería expresa.**

Recientemente se pusieron en vigor un grupo de normativas para flexibilizar las importaciones no comerciales a personas naturales por la vía postal, estamos hablando de las RES 204/2022 MFP, y las RES 175 y 176/2022 de la AGR.

Ahora a través del correo se permite importar envíos de hasta 20 kg (por valor de hasta 200 dólares). Antes eran solo 10 kg. Además, se aumentó de 1.5 kg a 3 kg

los envíos exentos de arancel (impuesto) aduanal; y se rebajó el arancel de Aduana en un 70% a los restantes 17 Kg.

Hoy Correos de Cuba tiene el compromiso ante sus clientes de continuar mejorando los tiempos en la clasificación, distribución y entrega de todos los tipos de envíos que procesa. También en su protección y seguridad, del peso y del embalaje. El correo no responde por el contenido del envío. El contenido del envío es responsabilidad del remitente, quien para certificar el contenido de un envío, debe solicitar y pagar la declaración de Aduana en origen.

Aunque hoy las estadísticas de Correos de Cuba promedian las entregas por debajo de los 30 días, no dejamos de reconocer que existe un porcentaje menor de envíos que por cuestiones objetivas y subjetivas han superado los 30 días ya en nuestro país sin entregarse a sus destinatarios.

### **Desarrollo tecnológico y transformación digital del correo.**

Nos encontramos trabajando en 19 proyectos que respaldan la modernización y transformación digital de los sistemas, procesos y servicios del correo.

Tenemos la meta de completar la informatización del 95% de nuestras oficinas en el 2023. Hoy tenemos 823 oficinas, de ellas, 732 están informatizadas y enlazadas al SIP (el 88%).

Trabajamos en la modernización del equipamiento tecnológico, con lo puesta en funcionamiento de nuevos medios digitales para ventanillos y estamos dotando a los carteros con dispositivos móviles para el registro y control de los servicios a domicilio.

La transformación digital del correo está enfocada en mejorar la eficiencia de los procesos operacionales, y mejorar la calidad de nuestros productos y servicios; en la identificación y gestión adecuada de los riesgos; en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocios y en la generación de mayores ingresos.

Trabajamos en la versión 2.0 del Sistema Integrado Postal (SIP), aplicación informática doméstica creada y desarrollada por jóvenes del Centro Principal Tecnológico Postal. El SIP es hoy la herramienta base de todos nuestros procesos; en él se registran las operaciones y servicios del correo; permite consolidar y brindar información para la toma oportuna de decisiones. Hoy, gracias al SIP,

podemos mantener informados a nuestros trabajadores y clientes sobre la situación de nuestros servicios, a través de nuestro sitio web y su aplicación para dispositivos móviles con sistema Android.

Otro de los proyectos en el que nos encontramos trabajando, es en el desarrollo de una aplicación informática para la geo-referenciación de las rutas, que nos permita optimizar recursos, disminuir los gastos, acortar los tiempos de los procesos y gestionar con mayor eficiencia nuestra red de transporte logístico.

### **Nuevos servicios y otros modificados para el desarrollo del correo.**

Implementación del comercio electrónico transfronterizo, como parte de la transformación de Correos de Cuba en un operador logístico nacional. Este proceso tiene tres momentos:

a) Representación y nacionalización de combos, que una vez adquiridos desde el exterior a través de las plataformas de nuestros socios extranjeros (Tiendas Virtuales), son distribuidos y entregados a sus destinatarios en el país a través de la red postal, con el mismo tratamiento que hoy se da a un envío expreso, pues estos productos se encuentran en nuestros depósitos temporales de Aduana.

Tipos de combos concebidos para este servicio: Combo de Aseo, Combo de Alimentos, Combo de Medicamentos, Combo de útiles escolares, Artículos Duraderos (útiles del hogar y electrodomésticos).

b) Distribución en el país de productos de actores económicos nacionales, de los sectores estatal y no estatal, que estén a la venta en plataformas digitales nacionales de comercio electrónico, en la propia Tienda Virtual de Correos de Cuba o de terceros.

c) Exportación de productos de actores económicos nacionales, de los sectores estatal y no estatal, que estén a la venta en plataformas digitales nacionales de comercio electrónico, en la propia Tienda Virtual de Correos de Cuba o de terceros, apoyado en los operadores postales de otros países, para realizar la distribución en el extranjero de productos cubanos comprados vía Internet.

### **Giros postales internacionales (modificaciones de este servicio).**

Los países que forman parte del Convenio Giros de la UPU son: España, Chile, Uruguay, República Dominicana, Colombia y Perú; y ahora se incorpora Panamá.

La modalidad de efectivo a cuenta (giros con depósito en cuentas o tarjetas MLC).

Un servicio solicitado por la persona que impone el giro postal en origen. Correos de Cuba deposita el importe en cualquiera de los bancos con los que hoy tiene relación comercial (Metropolitano, Bandec y BPA).

Nueva medida aplicada a este servicio: Se disminuyen los tiempos de acreditación en las cuentas o tarjetas MLC, de aproximadamente 22 días a 48 horas días. Entra en vigor a partir de 14 de octubre de 2022.

La modalidad de efectivo a efectivo: Giros estándar con pago en efectivo (CUP).

Nueva medida aplicada a este servicio: Se aplica la tasa de cambio vigente en el país para las divisas extranjeras establecidas por el Banco Central de Cuba (BCC), de 1.00 USD = 120.00 CUP. Entra en vigor a partir del 14 de octubre de 2022.

Por ejemplo, se aplica al giro internacional un margen comercial autorizado por el BCC de un uno por ciento. El cliente recibe en ventanillo un importe por cada dólar = 118,80 CUP.

Además, se activa la acreditación del saldo en pesos cubanos CUP hacia cuentas nacionales, a solicitud del beneficiario.



En otro momento, Yaima González Oliva, especialista principal de la Dirección de Comunicación Institucional del GECC, explicó que Correos realiza los diagnósticos y dispone de políticas, estrategias, planes, procedimientos y canales empleados para la comunicación e interacción con sus públicos, tanto internos como externos; así como cuenta con sistemas de atención de atención a la población (digitales y analógicos) para ofrecer información, atender y dar respuesta a las solicitudes, insatisfacciones, quejas y reclamaciones de los

clientes.

La funcionaria hizo particular énfasis en las bondades del sitio web de Correos de Cuba [www.correos.cu](http://www.correos.cu) y su aplicación para dispositivos móviles, una plataforma que recibe más de 10 mil visitas por día, de personas de más de un centenar de países, y que permite a los usuarios realizar trámites, recibir diversos servicios, incluido el rastreo de los envíos y de los giros; y conocer las situación y respuesta de las quejas registradas; así como posibilita a la personas emitir comentarios y recibir respuesta en línea de funcionarios de la organización, en días y horarios laborales.

Se refirió, además, a que Correos de Cuba dispone de números telefónicos y correos electrónicos en las oficinas de atención al cliente de la OSDE y las 20 empresas del Grupo, que están publicados en la web, en la contraportada de la revista Bohemia y en las Páginas Amarillas del directorio telefónico de Etecsa; precisó que los más conocidos y empleados son el correo atención.cliente@ecc.cu y la línea directa **80244644**, que funciona las 24 horas.

En tal sentido, esclareció que muchos clientes se quejan de la demora en la llegada al país de los envíos internacionales y algunos le achacan esa responsabilidad a Correos de Cuba. Al respecto, la funcionaria precisó que, las normas y procedimientos del servicio postal universal, establecen que el envío es responsabilidad del operador postal de origen ante el remitente (que es el propietario legal del mismo mientras no esté en manos del destinatario), hasta tanto no haya sido recibido por el operador postal de destino y que, en el caso de Correos de Cuba, eso no se produce hasta que el código del envío no se registre en el SIP, lo cual el cliente puede verificar a través del rastreador de la web o mediante su aplicación para dispositivos móviles.

Por último, precisó que para Correos de Cuba no tiene sentido ni le conviene tener en su poder envíos retenidos en contenedores o en almacenes, sin registrar en su sistema, sin procesar y tramitar para su entrega a los destinatarios, porque eso solo le generaría gastos adicionales y afectaría salarialmente a sus trabajadores.

Finalmente, el presidente de Correos de Cuba, Pablo Julio Pla Feria, señaló:



Aún en medio de las limitaciones que hoy enfrenta el país a causa del bloqueo y debido a otros factores objetivos y subjetivos, Correos de Cuba tiene que seguir desarrollando sus infraestructuras y modernizar sus tecnologías, explotar más eficientemente las que ya tenemos, y hacer un mayor uso de energías renovables; así como incrementar sus aportes a la economía del país, con nuevos servicios y perfeccionando los ya existentes.

Avanzaremos en la transformación digital del correo y en la automatización de los procesos, cuestiones que son vitales para convertirnos en un correo moderno.

Mejorar la calidad de los servicios es nuestra mayor deuda con el pueblo cubano, para eso tenemos que continuar mejorando la selección del personal y seguir trabajando en la preparación de nuestros trabajadores y cuadros.

Trabajar en mejorar imagen de las unidades de correos, acorde a los recursos que disponemos.

Vamos a continuar priorizando los servicios financieros y de la paquetería internacional, por su impacto social y por su aporte en divisas al país.

El próximo año pretendemos concluir la automatización de la planta de tratamiento de envíos internacionales, para humanizar el trabajo de nuestra gente y hacerlo más eficiente.

En materia de comercio electrónico, estamos solo en el inicio de lo que nos proponemos hacer en el corto plazo; tenemos que convertirnos en la plataforma que garantice la comercialización y la entrega de servicios hasta la casa del cubano.

Nuestro eslogan "Al servicio de todos" es la palabra de orden de los trabajadores

de Correos de Cuba, un colectivo en su gran mayoría, disciplinado, con un alto sentido de pertenencia y comprometido en asumir los retos que nos hemos propuesto.

