

# PAQUETERÍA EN LA MIRADA DEL CLIENTE...



Por la importancia e impacto social del servicio de paquetería internacional, compartimos con nuestros usuarios este artículo del periodista Yoenis Pompa Silva, publicado en el semanario **La Demajagua** de **Granma**, a partir de la experiencia de la Empresa de Correos de esa provincia.

“A veces me pongo tenso porque pienso que el paquete está perdido”, declara, Hugo Daniel Medina Pérez, vecino de Alfredo Utset #227, en Bayamo.

Refiere que en dos ocasiones envió paquetes desde Rusia y se demoraron en llegar a su destino.

“Una de las insatisfacciones que tengo es en la demora del procesamiento en el sistema de rastreo, que en ocasiones no aparece una vez que el paquete arriba al país, y eso genera preocupación y malestar”, agrega.

El envío de paquetería internacional ha estado en el punto de mira de clientes que se benefician del servicio mediante diferentes operadores de paqueterías privadas (Courier) desde el exterior.

En este sentido el Grupo Empresarial de Correos de Cuba, (GECC), constituye un eslabón fundamental en la cadena de recepción, procesamiento y distribución de los envíos postales, una vez que el remitente extranjero, declara que ya el paquete está agenciado y pagado.

De acuerdo con el sitio [www.correos.cu](http://www.correos.cu), los operadores postales extranjeros deben tener en cuenta las vías de transportación que utilicen, así como considerar

el país de origen del envío, pues a muchos clientes se les informa que su paquete estará en un plazo determinado en Cuba que casi nunca se cumple.

Una vez que los envíos llegan al país y son liberados por las autoridades aeroportuarias y aduanales del Aeropuerto Internacional José Martí o del puerto del Mariel, Correos de Cuba los transporta a la Oficina de Cambio Internacional (OCI) de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI), y tiene hasta 30 días para registrar, procesar, tramitar y entregarlos a sus destinatarios.

Los envíos, una vez que llegan a la OCI, son registrados en el Sistema Integrado Postal (SIP), y de inmediato los interesados pueden rastrearlos con el número de código a través del Rastreador del sitio web de Correos Cuba o desde una aplicación para dispositivos móviles con sistema operativo Android, descargada en su móvil desde la web, o desde la plataforma Apklis.cu.

## **Engranaje**

Para María Isabel Chávez, vecina de la calle Zenea, entre Cuba y Amado Estévez, en Bayamo, el servicio de entrega de paquetería por Correos Granma es rápido y seguro.

Sobre el proceso de entrega al cliente una vez que el envío se encuentra en la provincia, **La Demajagua**, conversó con sus principales actores de Correos Granma.

“Aquí ocurre el proceso final desde que se declara el paquete en Cuba y entra en el sistema de rastreo del SIP, explica Betty Zamora Montero, quien atiende operaciones en la oficina de Correos Bayamo tres, sita en el reparto Antonio Guiteras.

“Cuando la valija llega a nuestra oficina procedemos a su apertura y después pesamos y clasificamos los paquetes según la dirección del destinatario.

“En nuestro caso, atendemos los repartos, Antonio Guiteras, Carlos Manuel de Céspedes, Viviendas Campesinas, Roberto Reyes, Pedro Pompa, y las zonas rurales: El Almirante, El Dátil, La William, Punta de Jagua, Peralejo y Barranca”.

Apunta que para agilizar la entrega cuentan con un triciclo eléctrico, el cual utilizan cuando hay que recorrer muchos kilómetros ya sea en la urbe o zonas rurales, o cuando la carga excede los 20 kilogramos; “pero también nuestros

carteros (ocho) transitan en bicicletas para hacer la entrega”, resalta.

“El trabajo del cartero como ente principal de cara al cliente, es una de las figuras clave en todo el engranaje de distribución. Trabajamos todo el día, incluso, cuando la situación lo requiere hasta entrada la noche. A veces he tenido que cargar en bicicleta con cajas hasta de 20 kilogramos”, destaca Edisbel Balsulto Miranda, cartero de Correos Bayamo Uno.

De igual manera, los trabajadores del centro de tratamiento postal, se afanan en su labor en tiempo mínimo para cumplir con las entregas a las oficinas de Correos destinadas para tales fines, en los 13 municipios, asegura Magalis Domínguez Vázquez, directora del Centro de Tratamiento Postal, en Bayamo.

“Tenemos dos brigadas de 10 hombres cada una, con turno de 12 horas; laboramos en condiciones difíciles por el hacinamiento del local, pero el compromiso con el cliente espera por nosotros.

“En este lugar es donde se centraliza la paquetería que llega a Granma desde la EMCI, es aquí donde ocurre el pesaje y clasificación de los envíos postales, tanto nacionales como desde el exterior, por lo que cuidado y rapidez en el proceso de manipulación son nuestra garantía para lograr satisfacción en los clientes”.

En tanto, Adrián Rodríguez Pérez, joven de 26 años trabajador de este local, comenta lo complejo que es la faena no solo por la protección y cuidado durante el manejo de los bultos, sino también por el esfuerzo al momento de su descarga y traslado.

“Es trabajoso, en ocasiones, manipular los paquetes, por la cantidad que tienen que pasar por estas manos; a veces hemos recibido hasta 20 mil en un día, desde cosas pequeñas de tres kilogramos hasta de 70 o más, como es el caso de las plantas eléctricas, lavadoras, motorinas y bicicletas eléctricas”.

Pero todo el esfuerzo se traduce en la calidad del servicio; cuando ocurren fallas en el proceso postal, los compañeros del Centro de atención al cliente son los encargados de brindar una respuesta rápida y efectiva.

“La mayor cantidad de quejas que hemos recibido es cuando el destinatario no visualiza en el SIP la dirección de su paquete”, refiere Damisela Muñoz Carrazana, especialista que atiende a la población en la Empresa de Correos

Granma, “de inmediato rastreamos en el sistema y nos ponemos en contacto con el usuario ya sea por teléfono o de manera personal aquí en la empresa.

“Otra de las preocupaciones que llegan es el aforo aduanal, que es el examen físico de la mercancía, donde se determina su origen, peso y valor por funcionarios aduaneros”.

“En el caso de alguna insatisfacción al respecto tramitamos la inconformidad a la EMCI y esta con la Aduana, si el reclamante tiene razón probada se le hace una devolución de acuerdo con el arancel impuesto”.

Unido a ello Yolanda Mojena Guerrero, directora de Operaciones en Correos Granma, es la encargada de tramitar y realizar los procedimientos investigativos cuando existe irregularidad en el envío postal.

“Cuando esto sucede realizamos los trámites para su esclarecimiento”, pero precisa que Correos no se responsabiliza del contenido, porque cuando manipula el paquete él no lo visualiza.

“Correos tiene implicación cuando el peso se declara por el cliente que no coincide con la etiqueta, entonces abrimos un expediente de investigación y luego procedemos de conjunto con la EMCI a realizar las averiguaciones con el operador postal de origen, desde que el envío sale hasta su destino en provincia”.

Esclarece que si existiera algún error la indemnización por parte de la EMCI corresponde al operador postal de origen y no al destinatario del paquete.

## **Servicio estrella**

“Aunque existen insatisfacciones, hemos enfocado nuestro sistema de trabajo en reducir los tiempos de espera del cliente una vez que llega el envío a la provincia, expresa Dairon Abel Sánchez Ginarte, director general de la Empresa de Correos Granma.

“Estamos conscientes de que aún nos falta por ajustar mecanismos organizativos en cuanto a la agilidad de los procesos postales, en la clasificación y distribución, pero precisamente manejamos indicadores de calidad, de dos días como máximo en nuestro centro de tratamiento postal, y cuatro días para la entrega”.

Esta se realiza según la dirección, aquí en Bayamo, desde la tres oficinas de

Correos designadas para este encargo estatal, (la Uno, en la sede de correos en el Centro Histórico de esta ciudad, la Nueve, ubicada en el reparto Siboney y la Tres en Antonio Guiteras, Jesús Menéndez), o por la vía del cartero, prestación por un valor de 10 pesos moneda nacional”, apunta.

En cuanto al precio del servicio, acentúa que por la sensibilidad que siempre ha caracterizado a Correos, en el proceso de reordenamiento las tarifas tuvieron poca modificación, al tiempo que califica “servicio estrella” de la paquetería, por su impacto en la población.

“Actualmente los más de dos mil 500 clientes, diseminados en toda la provincia se han beneficiado por esta vía, los cuales han recibido desde medicamentos hasta equipos electrodomésticos, ciclos, motos, plantas eléctricas y partes y piezas de autos”.

“Al cierre de noviembre, hemos entregado 210 mil 37 envíos, menos que en el año anterior que fue de 317 mil 350, esta cifra exponencial fue por el impacto de la Covid-19, lo que provocó atrasos en la entrada al país de la paquetería y por tanto de acumulación, llegando a alcanzar en su pico más alto en el mes de octubre de 2021, 60 mil envíos internacionales”.

“En lo que respecta al promedio de entrega mensual, en Granma oscila en los 19 mil, aunque la tendencia en el número ha mermado por las regulaciones de la Aduana General de la República en relación con el peso de los envíos, que influye en el descenso de la cantidades, pero crecen en volumen de más de 10 kilogramos”.