

CORREOS DE CUBA: HABLANDO CLARO...

Como parte de la guerra económica y mediática que el Gobierno de los Estados Unidos le impone Cuba, a sus instituciones y a su pueblo, tal y como ha sucedido en etapas anteriores, durante las últimas semanas en algunos de los llamados medios alternativos (bien sabido quien les paga y los sostiene), han aparecido diversas publicaciones, que también han replicado o compartido algunas personas en las redes sociales digitales, en las que se denuncian supuestos hechos de expoliación o de cambio del contenido de envíos internacionales tramitados y entregados a los destinatarios por Correos de Cuba.

Por lo general, estos medios alternativos emplean las propias informaciones que Correos de Cuba publica en sus canales de comunicación institucional sobre diversos asuntos referidos a su gestión empresarial, eventos y servicios, y luego tergiversan esa información con el objetivo de atacar, denigrar y desprestigiar al correo cubano y a sus trabajadores.

A continuación vamos explicar con la mayor objetividad y transparencia posible, la problemática de los envíos internacionales que arriban al país a través de Correos de Cuba.

Lo haremos bajo dos principios cardinales en los que Correos de Cuba sustenta su misión de Operador Postal designado por el Estado.

Primero, en Correos de Cuba no hay impunidad ante las indisciplinas, el delito y la corrupción.

Segundo, en Correos de Cuba hacemos comunicación transparente, inclusiva, ética y participativa.

Entonces, hablemos claro...

Cierta y lamentablemente, como también sucede en los operadores postales de otros países, en Correos de Cuba se registran quejas por envíos supuestamente perdidos, expoliados o con cambio, pero eso no significa que todos esos hechos ocurren en nuestra organización.

En el 2024, en Correos de Cuba se registraron 167 quejas por envíos supuestamente expoliados, 46 más que en 2023, de ellas, 61 se calificaron Con Razón, 47 Con Razón En Parte, y 59 Sin Razón. Se registraron además 19 quejas por envíos supuestamente con cambio de contenido, 7 menos que en 2023, de ellas, 10 Con Razón, 4 Con Razón en Parte, y 5 Sin Razón. Se registraron otras 26 quejas por envíos supuestamente perdidos, 2 más que en 2023, de ellas, 25 Con Razón y 1 Sin Razón.

En tanto, en el primer trimestre de 2025 se registraron 46 quejas por envíos supuestamente expoliados, 12 más que en igual periodo del 2023, de ellas, 31 Con Razón, 8 Con Razón en Parte, y 7 Sin Razón. Se registraron además 18 quejas por envíos supuestamente con cambio de contenido, 9 más que en 2023, de ellas, 13 Con Razón, 2 Con Razón en Parte, y 3 Sin Razón. Se registraron otras 6 quejas por envíos supuestamente perdidos, una más que en 2023, de ellas, 3 Con Razón, 1 Con Razón en Parte, y 2 Sin Razón.

Por tanto, en el año 2024 en Correos de Cuba se registraron un total de 212 quejas por envíos internacionales supuestamente perdidos, expoliados o con cambio de contenido. Sin embargo, solo 108 de ellas fueron calificadas Con Razón o Con Razón en Parte, que representan el 0.02% del total de 503 mil 232 envíos recibidos y entregados a sus destinatarios el pasado año.

En tanto, en el primer trimestre de 2025, se registraron un total de 70 quejas por envíos internacionales supuestamente perdidos, expoliados o con cambio de contenido. Sin embargo, sólo 58 de ellas fueron calificadas Con Razón o Con Razón en Parte, que representan el 0,02% del total de 242 mil 160 envíos recibidos y entregados a sus destinatarios en ese periodo.

Como se puede apreciar, la cifra total de envíos internacionales expoliados, con cambio de contenido o perdidos que realmente se comprobó ocurrieron en Correos de Cuba en el 2024 y en el primer trimestre de 2025 fue de 166 hechos, que representan solo el 0,02 por ciento del total de envíos tramitados y entregados a sus destinatarios sin ningún problema.

No obstante, una sola queja que recibamos por un envío perdido, expoliado o con cambio de contenido, para quienes trabajamos en Correos de Cuba es un hecho MUY GRAVE.

Por tanto, queda claro que en el periodo analizado hubo 166 clientes y sus

familias que resultaron afectados por este tipo de hecho MUY GRAVE, algo que los directivos y trabajadores de Correos de Cuba repudiamos y denunciarnos con total transparencia, porque tenemos claridad meridiana de que dañan sensiblemente la imagen y el prestigio de nuestra organización y, por supuesto, afectan la confianza de nuestros clientes en la calidad y seguridad de nuestros servicios.

Este tipo de hechos, excepcionales en Correos de Cuba, son investigados con rigor a fin de determinar dónde, cuándo y cómo ocurrieron, sus causas y quiénes son los responsables, cuyos resultados y las medidas que se adoptan, como regla, son informados a los clientes afectados a través de nuestros canales de comunicación y sistemas de atención a la población.

Correos de Cuba le asegura a sus clientes que la indisciplina, el delito y la corrupción nunca quedarán impunes en nuestra organización; y a los trabajadores de Correos o de otras entidades cubanas que se compruebe son responsables o están vinculados con estos hechos, se les aplica con todo rigor las medidas disciplinarias, administrativas y judiciales que corresponda; y los clientes afectados son indemnizados en origen o destino, según proceda, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

Ahora bien y, sin la más mínima intención de justificar absolutamente nada, tenemos que aclarar que en el registro, procesamiento, tramitación, transportación y entrega de los envíos internacionales, desde que el remitente lo impone en el país de origen hasta que llega al destinatario en Cuba, no solo participan trabajadores de Correos de Cuba, sino que en ese proceso también intervienen trabajadores de otras instituciones, extranjeras y cubanas, que van desde los operadores postales, de paquetería y mensajería expresa, transportistas y autoridades aeroportuarias y aduanales del país de origen, hasta esos mismos factores cuando los envíos llegan a Cuba.

Por tanto, cuando se produce la queja de un cliente por un envío supuestamente perdido, expoliado o con cambio de contenido, ello conlleva una investigación, que tiene un procedimiento establecido que hay que cumplir y en el que intervienen expertos de Correos de Cuba que, en ocasiones, tienen que conciliar e intercambiar información con otras instituciones y, en los casos más complejos, también tienen que hacerlo con los órganos especializados del Ministerio del Interior.

Cuando las citadas investigaciones concluyen, que como norma no deben exceder el plazo de 30 días, la queja se declara Con Razón, Con Razón en Parte, o Sin Razón, y se dispone cumplir lo dispuesto en la legislación vigente y, si procede, se realiza la indemnización del cliente en origen o en destino, según corresponda.

Si luego de concluida la investigación, se comprueba que en el hecho estuvieron involucrados trabajadores de Correos de Cuba, existieron indisciplinas o violaciones de los procedimientos establecidos, los implicados son separados definitivamente de la organización postal y tienen que resarcir los gastos por los daños ocasionados.

Por otra parte, si se comprueba de que algún trabajador de Correos de Cuba estuvo involucrado en hechos delictivos o de corrupción asociados a envíos internacionales o de otro servicio, son acusados ante la Policía y puestos a disposición de los órganos de justicia correspondientes.

Correos de Cuba cuenta, además, con el Sistema Integrado Postal (SIP), que es un sistema informático creado por especialistas de nuestro Grupo Empresarial, que permite el registro, monitoreo, control y evaluación en línea de todas nuestras operaciones y servicios y, por tanto, nos posibilita saber desde que se registra el envío en el sistema, la fecha, hora, lugar y los datos del trabajador de Correos, o de otra entidad, que en cada momento del proceso tuvo contacto con el envío, desde que lo recibimos hasta su entrega al destinatario.

Desde que el envío llega a Correos de Cuba, a través de los sistemas y medios de la Aduana Postal y Envío, que trabaja junto con nosotros, es perfectamente posible determinar si el envío llegó del país de origen, o del Aeropuerto Internacional José Martí de La Habana, o del puerto del Mariel, con alguna irregularidad en el peso o en su embalaje.

En Correos de Cuba contamos con los registros y las estadísticas por años, de los envíos que llegan a nosotros con irregularidades desde el exterior.

Las personas deben conocer que, conforme a lo establecido en las normas internacionales de la Unión Postal Universal (UPU), el correo de ningún país del mundo es responsable del contenido del envío. El correo responde porque el peso del envío sea el mismo de origen a destino, y de que el embalaje del envío no tenga ninguna irregularidad.

Si el remitente del envío tiene interés en certificar el contenido del mismo ante el correo de origen y de destino, tiene que solicitar y pagar en el país de origen el servicio de Declaración de Aduana.

En caso de que un envío internacional llegue a Correos de Cuba con alguna modificación en el peso de origen, rotura en su embalaje, mojado, u otra irregularidad, en nuestra Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI), se procede a proteger el envío en una bolsa de nylon con un sello, se le hace el reporte de irregularidad al operador postal del país de origen, y una notificación al destinatario sobre lo ocurrido con el envío.

Los clientes que deseen presentar quejas o peticiones sobre nuestros servicios, pueden hacerlo directamente en las unidades de Correos, o en las oficinas de atención al cliente de la OSDE y las 20 empresas de Correos de Cuba, cuyas direcciones y contactos telefónicos aparecen publicados en nuestro sitio web <https://www.correos.cu/>.

También lo pueden hacer a través de la sección PUEDE COMENTARNOS de nuestro sitio web; así como en la página en Facebook del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

Las personas también pueden hacernos llegar sus opiniones, comentarios, quejas o peticiones, a través de los funcionarios de atención a la población de la OSDE y las empresas de Correos de Cuba, cuyos contactos telefónicos y correos electrónicos aparecen publicados en la sección ATENCIÓN AL CLIENTE - PUEDE CONTACTARNOS de nuestro sitio web.

Cualquier ciudadano también puede dirigirse a los directivos principales de Correos de Cuba, cuyos números telefónicos corporativos y correos electrónicos aparecen publicados en nuestro sitio web.

Los canales de comunicación de Correos de Cuba más factibles y fácil de acceder para nuestros clientes son el sitio web <https://www.correos.cu/> y su aplicación para dispositivos móviles con sistema operativo Android, que los interesados pueden descargar en su celular desde la propia web; el número telefónico 80244644 de nuestro Centro de Llamadas (que funciona las 24 horas del día); y los correos electrónicos atencion.cliente@ecc.cu y atencion.cliente@mci.correos.cu