¿POR QUÉ MOTIVO SE DEMORAN LOS ENVÍOS INTERNACIONALES?

Muchos clientes de Correos de Cuba expresan insatisfacciones o se quejan, la mayoría con razón, por la demora que existe en la entrega de los envíos internacionales. Analicemos las causas.

1ro. Hay que considerar el país de origen del envío. Muchos clientes refieren que los operadores de origen les dicen que los envíos están en Cuba en una semana o a más tardar en 15 días. Lo cierto es que eso, generalmente, no siempre sucede así.

2do. Hay que tener en cuenta las vías de transportación que utilicen los operadores postales, de paquetería o mensajería de origen, que tramitan envíos hacia Cuba. Considerar las elevadas tarifas que hoy tienen las aerolíneas internacionales, que luego de la pandemia de la Covid-19 se dispararon, lo cual obliga a los operadores a emplear diferentes alternativas para tramitar y transportar los envíos a Cuba, acorde a las cargas que tengan acumuladas y a los presupuestos de que dispongan.

3ro. Los operadores de origen, como norma, tramitan los envíos hacia Cuba por tres vías de transportación: en vuelos directos a La Habana, en vuelos a través de terceros países, o por mar, mediante navieras, unas que viajan directo al puerto del Mariel y otras que tocan otros puertos antes de llegar a Cuba. Por ese motivo, el tiempo de llegada de los envíos a la Isla no siempre es el mismo, unos demoran días, otros demoran semanas y otros incluso demoran hasta meses.

4to. Muchos clientes nos preguntan por qué dos o más envíos fueron impuestos por el remitente en origen el mismo día y, sin embargo, no llegan todos juntos al destinatario. Lo cierto es que eso puede suceder durante los procesos

operacionales de los envíos, tanto en el país de origen como en Cuba, debido a diversos factores (objetivos y subjetivos), en los que también influye el factor humano. Se dan casos de envíos que se imponen juntos en origen y durante los procesos operacionales son ubicados en diferentes valijas, guías aéreas, o contenedores y luego viajan a Cuba por cualquiera de las vías anteriormente señaladas, lo cual ocasiona que no siempre lleguen juntos al destino. Hoy, por ejemplo, existen operadores de países de Suramérica que, para reducir costos, tramitan los envíos hacia Cuba a través de otras naciones de la región, o incluso los envían a Europa y de ahí vienen para Cuba, con la consiguiente demora y afectación que ello genera a los destinatarios en la Isla. Pudiera parecer ilógico, pero lo cierto es que eso sucede y con regularidad.

5to. Una vez que los envíos llegan a nuestro 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 de nuestro sitio web www.correos.cu o desde su aplicación para dispositivos móviles con sistema operativo Android, que los clientes pueden descargar en su móvil desde la web, o desde la plataforma Apklis.cu; si el número de código del envío no aparece registrado en el SIP es porque no está en Correos de Cuba.

6to. Hay clientes que refieren que Correos de Cuba no registra los envíos tan pronto llegan a Cuba. Correos de Cuba registra en el SIP los códigos de los envíos tan pronto llegan a la OCI. Demorarlos en almacenes o en contenedores nos generaría gastos adicionales por pago de estadía y afecta salarialmente a nuestros trabajadores.

7mo. En Correos de Cuba, en ocasiones, también tenemos atrasos en el procesamiento, tramitación y entrega de algunos envíos, en plazos superiores a los 30 días establecidos por la organización postal, por causas asociadas a factores objetivos y subjetivos, que impactan negativamente en la calidad del servicio, aunque lo cierto es que la inmensa mayoría se entrega antes de ese término.

Los clientes con insatisfacciones al respecto, pueden comunicarse e interactuar con los funcionarios de atención a la población de Correos de Cuba, a través de los canales de comunicación de nuestras oficinas de atención al cliente que aparecen publicados en la propia web, en la contraportada de la revista Bohemia y en las Páginas Amarillas del directorio telefónico de Etecsa; los más conocidos y empleados son la sección PUEDE COMENTARNOS de la web y el correo electrónico atencion.cliente@ecc.cu donde los usuarios reciben respuesta en días

y horarios laborales; así como la línea telefónica directa de atención al cliente 80244644, que funciona las 24 horas día.
Dirección de Comunicación Institucional
Grupo Empresarial Correos de Cuba

CORREOS EN PINAR DE RÍO ESTÁ CASI RECUPERADO…

Así lo reconoció este miércoles 19 de octubre, el presidente del Grupo Empresarial Correos de Cuba, Pablo Julio Pla Feria, durante su visita a la Empresa de Correos de esa provincia y, posteriormente, en su recorrido por varias de sus unidades.
El titular de la organización postal, intercambió con Reinier Guerras Marquez, director de la Empresa de Correos de esa provincia y con varios de sus directivos; se interesó por la situación de los trabajadores que tuvieron mayores afectaciones en sus viviendas tras el paso del huracán Ian, e indagó sobre las acciones que se acometen para brindarles apoyo en todo lo que sea posible.

Posteriormente, visitó el Centro de Aseguramiento Logístico de Correos en Pinar del Río, lugar en el que sostuvo un ameno intercambio con el director de Logística de la Empresa, Jorge Chala Quintana, y con el colectivo de trabajadores de esa unidad, quienes narraron anécdotas de lo vivido con el huracán y le explicaron las tareas que acometieron para recuperar los techos que se perdieron y otros locales que fueron afectados, así como los proyectos en los que se encuentran inmersos en interés de mejorar las condiciones laborales y de servicio de esa unidad empresarial de base.

El presidente de Correos de Cuba visitó también la oficina de Correos del municipio San Luis, en la que conoció las vivencias de sus trabajadores durante el paso de Ian y compartió con ellos ideas de cómo continuar mejorando la instalación y las condiciones de sus trabajadores y de atención a los clientes.

Pla Feria entregó un donativo de ropa y útiles para el hogar que enviaron los trabajadores de la Empresa de Correos Artemisa; así como medicamentos que fueron donados por los expertos de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), que recientemente estuvieron en una visita de trabajo a varias entidades de este Grupo Empresarial y, antes de partir, intercambió con Ronald Hidalgo Rivera, primer secretario del Partido y otras autoridades del municipio.

Posteriormente, visitó la oficina de Correos del municipio San Juan y Martínez, la unidad postal de esa provincia que sufrió las mayores afectaciones; y en la que en menos de veinte días sus trabajadores, con el apoyo de otras empresas y fuerzas de Correos de Cuba, restablecieron el techo completo que el huracán se había llevado, repararon varios locales y pintaron toda la instalación, esfuerzo que el presidente del Grupo Empresarial reconoció y felicitó a todo el colectivo, con el que también sostuvo un ameno diálogo, acompañado por Gilberto Gómez Contreras, funcionario político-ideológico del Comité del Partido de ese municipio.

Finalmente, el presidente de Correos de Cuba, Pablo Julio Pla Feria, llegó a la oficina de Correos Pinar 1, donde dialogó con varios de sus directivos y trabajadores, a quienes reconoció por su participación y apoyo en la recuperación de la ciudad, y los convocó a trabajar con mayor profesionalidad, en interés de mejorar la calidad de los servicios que brindan al pueblo.

CORREOS DE CUBA INICIA HOY EL COMERCIO ELECTRÓNICO TRANSFRONTERIZO…

El diario Granma y otros medios de prensa cubanos, publican este viernes que el Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC) inicia, a partir de hoy, el servicio de distribución y entrega de última milla de comercio electrónico transfronterizo, como parte de su rol de operador logístico nacional.

Esta propuesta corresponde al paquete de 75 medidas anunciadas en la Asamblea Nacional del Poder Popular por Alejandro Gil Fernández, vice primer ministro y titular de Economía y Planificación, para impulsar la economía del país.

Líber Labrada Suárez, director de Mercadotecnia y Negocios del GECC, explicó

a *Granma* que en esta primera modalidad estos paquetes, concebidos en formato de combos, tendrán un plazo de entrega en un término máximo de siete días, cuando estén en Correos de Cuba.

De esta forma, añadió, una vez que son adquiridos desde el exterior en las plataformas virtuales de los operadores privados, que tienen contratos con la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional del GECC, son distribuidos y entregados en nuestra red postal con el mismo tratamiento que hoy se da a un envío expreso, pues estos productos se encuentran en nuestros depósitos temporales en Cuba.

Esta etapa comprende la venta de combos de aseo, alimentos, medicamentos, material escolar y artículos duraderos que incluyen útiles del hogar y electrodomésticos, módulos que deben variar en función de las demandas de los clientes de los *courier* (operadores de paquetería privados), procesos para los que tienen en cuenta, incluso, las tendencias de los principales productos que se compran en la Isla y sus destinos dentro el país.

Al referirse a la política de garantía, Labrada Suárez comentó que es gestionada por la tienda virtual de los operadores internacionales, por lo que las insatisfacciones o reclamos sobre los productos, o cualquier tipo de inconformidad con el destino final, debe ser gestionada por el cliente con el operador de origen.

Señaló que esa entidad no solo implementa el almacenamiento y la distribución, como parte de esa cadena logística de los envíos comercializados por operadores privados, sino que también, en una segunda etapa, se enfocará en el comercio en línea, siempre y cuando existan las condiciones para soportarse sobre nuestra red de distribución.

En la segunda etapa de este proyecto se incluirán productos de actores económicos nacionales, de los sectores estatal y no estatal, en la Tienda Virtual de Correos de Cuba, la cual entrará en vigor próximamente.

En un tercer momento, se realizará la exportación de productos nacionales, a través de los operadores postales de otros países, a fin de realizar su distribución y entrega en el extranjero de mercancías cubanas compradas vía Internet.

UNA ACLARACIÓN NECESARIA DE CORREOS DE CUBA

Muchas personas están solicitando información a la organización postal cubana, a través de su sitio web y en sus plataformas en las redes sociales digitales, sobre las particularidades de este servicio y acerca de los procedimientos y las direcciones electrónicas donde se comercializan este tipo de productos y combos en Internet.

Es conveniente aclarar que las ventas de estos combos y productos no las hace Correos de Cuba, las hacen agencias privadas internacionales en sus tiendas virtuales en Internet y, son ellas, según lo acordado contractualmente entre ambas partes, quienes tienen la responsabilidad de hacer la publicidad que corresponda en sus plataformas digitales en Internet y redes sociales, para promocionar las ventas de esos combos y los procedimientos de cómo adquirirlos.

Este tipo de comercio electrónico está concebido para las personas que fuera de Cuba (o también dentro) puedan realizar las compras en línea (pagando en dólares) de los combos y productos en venta (que están depositados en almacenes de Correos de Cuba), a través de las tiendas virtuales en Internet de las referidas agencias privadas internacionales, que tienen firmado contrato para ese tipo de servicio con la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional de Correos de Cuba.

A Correos de Cuba le corresponde, una vez que recibe cada orden de compra, por parte de la agencia extranjera que vendió el combo, tramitar, transportar y entregar al cliente-destinatario dicho envío.

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 trasformación 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 motociclos 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 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 porciento 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 el 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** 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.

MINISTRA DE COMUNICACIONES CHEQUEA ESTADO DE LA PAQUETERÍA INTERNACIONAL Y DEL COMERCIO ELECTRÓNICO TRANSFRONTERIZO…

En horas de la tarde de este miércoles, la Ministra de Comunicaciones, Mayra Arevich Marín, visitó la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI) perteneciente al Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), para chequear el estado de la paquetería internacional y otros proyectos en los que trabaja la organización postal.

Con la presencia de Ana Julia Marine López, viceministra de Comunicaciones, y Pablo Julio Pla Feria, presidente de Correos de Cuba, la titular del MINCOM evaluó el comportamiento de las operaciones de la paquetería internacional que continúa arribando al país en cifras significativas. También se interesó por los proyectos de automatización de la Oficina de Cambio Internacional (OCI) y del comercio electrónico transfronterizo que asumirá Correos de Cuba.

Julio Quial Sotolongo, director en funciones de la EMCI, le ofreció una detallada información sobre los procesos organizativos y de aseguramiento en los que se trabaja aceleradamente para concluir la automatización de la OCI en el primer trimestre del 2023; así como para la puesta en marcha del comercio electrónico transfronterizo, una operación que por decisión del Gobierno, Correos de Cuba

iniciará antes de que finalice el presente año, para la comercialización, representación, almacenaje, gestión y distribución de compras y comercio en línea, mediante alianzas con otras entidades, e impulsar la importación y exportación de productos a través de los sistemas y procesos de la organización postal, que serán ofertados dentro y fuera del país por proveedores extranjeros y nacionales.

Arevich Marín insistió en la necesidad de que la nueva planta automatizada de la OCI de Correos de Cuba, destinada al procesamiento de los envíos postales y de paquetería internacional que entran y salen del país, cuente con las mejores condiciones laborales y salariales para sus trabajadores.

La también miembro del Comité Central del Partido, recorrió las obras que se acometen en las instalaciones de la EMCI para asegurar los procesos operacionales del comercio electrónico transfronterizo, donde también se interesó por las coordinaciones y contratos que ejecutan con otros actores nacionales y extranjeros, y por el cumplimiento del cronograma de trabajo previsto para la puesta en marcha de este servicio.

Participaron en el intercambio, los vicepresidentes de Correos de Cuba, Rubén Morales Enamorado y Ariel Santana Santiesteban; Fernando Verdecia Olazabal, jefe de la Aduana Postal y Envío; así como otros directivos de Etecsa y Copextel; y de las Empresas de Mensajería y Cambio Internacional y de Aseguramiento General de la organización postal.

A LA VENTA, EDICIÓN DE LA GACETA OFICIAL CON EL CÓDIGO DE LAS FAMILIAS…

Se encuentra a la venta en las oficinas de Correos de Cuba y quioscos de prensa, al precio de 9.00 pesos, la edición ordinaria Nro. 87 de la Gaceta Oficial de la República, que contiene la Ley Nro. 156 Código de las Familias.

Según sus disposiciones finales, el Código se publica en la Gaceta Oficial de la República de Cuba para general conocimiento y entra en vigor una vez ratificado en el Referendo Popular a que se somete por mandato constitucional el próximo 25 de septiembre.

También se puede adquirir, al precio de 5.00 pesos, el folleto “Para leer el nuevo Código de las Familias”, que resume elementos fundamentales de esta Ley.

Dirección de Comunicación Institucional

RATIFICAN A LA EMPRESA DE MENSAJERÍA Y CAMBIO INTERNACIONAL DE CORREOS DE CUBA LA CONDICIÓN DE VANGUARDIA NACIONAL

En horas de la mañana de este viernes, en acto efectuado en la sede de la Oficina de Cambio Internacional, la Central de Trabajadores de Cuba, a propuesta del Secretariado Nacional del Sindicato Trabajadores de las Comunicaciones, la Informática y la Electrónica, ratificó la condición de Vanguardia Nacional al colectivo de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional de Correos de Cuba, que desde hace cuatro años ostenta.

La ceremonia estuvo presidida por Erlin Rendón Cedeño, secretaria general del Sindicato Nacional de Trabajadores de las Comunicaciones, la Informática y la Electrónica; Ana Julia Marine López, viceministra de Comunicaciones; y Pablo Julio Pla Feria, presidente del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

Marine López felicitó a los trabajadores de la Empresa de Mensajería de Correos de Cuba por el reconocimiento, así como a los funcionarios de la Aduana Postal y Envío por los record históricos alcanzados por ambos colectivos en 2021 en el

procesamiento de envíos y por los ritmos crecientes de las operaciones de la paquetería en lo que va del 2022.
La actividad contó también con la presencia de autoridades del Partido del municipio Cerro, directivos del Grupo Empresarial Correos de Cuba y una nutrida representación de funcionarios y trabajadores de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional y de la Aduana Postal y Envío, quienes con gran orgullo y satisfacción recibieron el galardón que, una vez más, los acredita como colectivo Vanguardia Nacional.

TRABAJADORES DE CORREOS DE CUBA RINDEN HOMENAJE A FIDEL EN EL ANIVERSARIO 96 DE

SU NATALICIO…

Temprano en la mañana de este viernes, directivos y trabajadores del Grupo Empresarial Correos de Cuba rindieron tributo al Líder Histórico y Comandante en Jefe de la Revolución cubana, Fidel Castro Ruz, en ocasión de conmemorarse este 13 de agosto el aniversario 96 de su natalicio.

Fidel, una de las figuras más grandes en la historia universal y de Cuba, recibió el merecido homenaje del núcleo del Partido de la OSDE Correos de Cuba, cuyos militantes, junto al resto de los trabajadores del Grupo Empresarial, recordaron su impronta con poemas, canciones y relatos sobre algunos de sus más trascendentales aportes a la humanidad y a los revolucionarios de todo el mundo.

Similares actividades tuvieron lugar en las 20 empresas de Correos de Cuba, en homenaje al 96 cumpleaños de Fidel.

LOS TRABAJADORES DE CORREOS DE CUBA EXPRESAMOS TODA NUESTRA SOLIDARIDAD Y APOYO…

A los heridos y familiares de los desaparecidos y fallecidos, a los bomberos, rescatistas, trabajadores de Cupet, de Salud Pública y de la Prensa, a los combatientes del Ministerio del Interior y de las Fuerzas Armadas Revolucionarias, y a las fuerzas solidarias de los países que apoyan al pueblo de

Matanzas en estos momentos difíciles de batatalla por extinguir el incendio de grandes dimensiones ocurrido en la Base de Supertanqueros de esa ciudad. Decenas de trabajadores de la Empresa de Correos de Matanzas están desde los primeros momentos del siniestro, movilizados y apoyando con sus fuerzas y medios a las autoridades y pueblo matanceros, para ellos también nuestra solidaridad. #FuerzaMatanzas #FuerzaCuba

---

CORREOS DE CUBA TIENE RESERVAS SIN EXPLOTAR QUE REQUIEREN DE MAYOR EFICIENCIA EN SU GESTIÓN EMPRESARIAL…

Así lo expresó este viernes el viceprimer ministro del Gobierno cubano, Jorge Luis Perdomo Di-Lella, durante su visita de trabajo a la OSDE Correos de Cuba, en la que estuvo acompañado por Mayra Arevich Marín y Ana Julia Marine López, ministra y viceministra de Comunicaciones, respectivamente; un encuentro en el también participaron Pablo Julio Pla Feria, presidente de ese Grupo Empresarial y otros directivos de la organización postal y del MINCOM.
Perdomo Di-Lella conoció de las estrategias y acciones en las que trabaja el Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC) para organizar el comercio electrónico

transfronterizo, una de las medidas aprobadas por el Gobierno cubano para impulsar la economía, así como para crecer en materia de paquetería y giros internacionales, servicios que el dirigente reconoció son muy importantes y necesarios para el país y tienen un impacto muy positivo en la población.

Líber Labrada Suárez, director de Mercadotecnia y Negocios de Correos de Cuba, informó que ésta es una operación que estamos organizando para iniciarla este año, a fin de ejecutar la comercialización, representación, almacenaje, gestión y distribución de compras a comercios en líneas, mediante alianzas con otras entidades, e impulsar la importación y exportación de productos a través de los sistemas y procesos de la organización postal, que serán ofertados dentro y fuera del país por proveedores extranjeros y nacionales.

Labrada Suárez explicó también al dirigente gubernamental, las coordinaciones y acciones que Correos de Cuba ejecuta con otros actores nacionales y extranjeros, a fin de incrementar la paquetería y los giros internacionales.

El viceprimer ministro del Gobierno insistió en la importancia que tiene Correos de Cuba para la economía nacional, no solo por la capilaridad de la red postal nacional y por la diversidad e impacto social de sus servicios, sino por los significativos aportes que este Grupo Empresarial le está dando a la caja central del Estado y, sobre todo, por las reservas que tiene sin explotar, que requieren de mayor eficiencia en su gestión, en lo cual sus directivos y trabajadores tienen que concentrar todos sus esfuerzos, señaló finalmente.

CORREOS DE CUBA

PRESIDENTE