

CONTINUAR MEJORANDO LA CALIDAD DEL SERVICIO, IDEA CENTRAL DEL BALANCE ANUAL DE LA EMPRESA DE CORREOS HABANA OESTE...



Teniendo como premisa fundamental el compromiso de sus trabajadores de continuar trabajando por mejorar la calidad de los servicios a la población, en horas de la mañana de este martes se desarrolló la asamblea de balance anual de la Empresa de Correos Habana Oeste, en el teatro de esa entidad, en Marianao.

La asamblea contó con la presencia de Isabel Vázquez Lazo y Jorge Sánchez García, funcionarios del Comité Provincial del Partido; Eldis Vargas Camejo, vicepresidente primero de Correos de Cuba; Alba Estebanez Novo, miembro de Secretariado Nacional del Sindicato de Trabajadores de las Comunicaciones; y Yusimí Iglesias López, directora general de la empresa.

Participaron, además, otros miembros del Consejo de Dirección del Grupo Empresarial Correos Zamora; Lázaro Manzano Zamora, director de la Empresa de Aseguramiento General; así como una nutrida representación de directivos y trabajadores de las 35 unidades postales ubicadas en los municipios Playa, Marianao, Lisa, Boyeros y Arroyo Naranjo que comprende el territorio que abarca esta empresa.

Luego de la presentación del informe de balance, a cargo de Yanirce Oliva Ruiz, especialista de Cuadros, se produjo un fructífero intercambio entre los participantes en la asamblea, en la cual se informó que en el 2021 la Empresa Habana Oeste cumplió los principales indicadores económicos, sobresaliendo el sobre cumplimiento del plan de ventas netas al 134,6%, logrando ingresos totales por más 73 millones de pesos.

Vargas Camejo incentivó el intercambio con los participantes, en el que hubo consenso sobre la necesidad de continuar mejorando la calidad del servicio a la población y, sobre todo, de incrementar los servicios a domicilio, que en 2021

decrecieron con relación al año anterior y, sin embargo, son los que generan mayores ingresos a la empresa y contribuyen a mejores salarios y pago de utilidades a los trabajadores.

En los debates también se analizaron los factores objetivos y subjetivos que afectan la calidad de los servicios, entre ellos, los problemas materiales y financieros que incidieron en la gestión empresarial, a consecuencia de las limitaciones generadas por el bloqueo y del impacto de la Covid-19 en el personal de Correos pero, sobre todo, se analizaron las causas de los servicios que se dejaron de brindar y de los productos que no se vendieron a la población, a pesar de las potencialidades reales que tiene esta empresa.

Otros temas abordados fueron las deficiencias que subsisten en el trabajo con los cuadros y en la preparación sus reservas; lo que falta por hacer en materia de transformación digital de las unidades de Correos; la necesidad de continuar mejorando las condiciones laborales del personal, en los sistemas salariales y el pago de las utilidades a los trabajadores; así como las deficiencias en la atención a la población y en la respuesta en tiempo y forma a las reclamaciones de los clientes.

Finalmente, fueron aprobados las proyecciones de trabajo de la empresa para el 2022; se reconoció a los trabajadores más destacados en el 2021 y se eligieron los delegados de la Empresa Habana Oeste a la Asamblea de Balance Anual del Grupo Empresarial Correos de Cuba.





COMUNICACIONES EN CIENFUEGOS INTERCAMBIO CON EMPRESAS Y ENTIDADES DEL SECTOR



La ministra de Comunicaciones, Mayra Arevich Marín, sostuvo el pasado jueves 28 de enero un intercambio con las autoridades del Partido, el Gobierno y directivos de las empresas y entidades del sector en Cienfuegos.

Acompañada de la viceministra Ana Julia Marine López y Pablo Morales Concepción, director de la oficina

territorial de control de ese organismo en la provincia: e Inés María Abreu Álvarez, secretaria general del Sindicato Provincial de las Comunicaciones, la titular del MINCOM evaluó el cumplimiento de los indicadores económicos, la implementación de las 43 medidas aprobadas para la empresa estatal socialista y el avance del programa de informatización en las entidades del ramo en Cienfuegos.

Durante el encuentro la Ministra reconoció los resultados de la Empresa de Correos Cienfuegos en el año 2021, e insistió a su dirección de la importancia y necesidad de continuar perfeccionando los procesos operacionales y de emplear otras fuerzas, incluidas las del sector no estatal, para la entrega y distribución de la paquetería internacional, en interés de ampliar las capacidades y mejorar la calidad del servicio.

Se refirió, además, a la oportunidad que representa para Correos de Cuba las cifras record de paquetería internacional que continúan entrando al país, lo que ello representa para su desarrollo y modernización como organización empresarial y el positivo impacto que tiene ese servicio en las familias cubanas y en la economía nacional.



TRABAJADORES DE CORREOS EN CAMAGÜEY ANALIZAN CAUSAS DE LOS PROBLEMAS EN EL CONTROL INTERNO Y EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS...



En horas de la tarde este miércoles se efectuó en el Centro de Convenciones Santa Cecilia, la asamblea de balance anual de la Empresa de Correos Camagüey.

A la asamblea asistieron, Walter Simón Noris, miembro del Buró Provincial del

Partido; Ramona Díaz Guerra, coordinadora del Gobierno; Andrés Rodríguez Pérez, director de la Oficina Territorial de Control del MINCOM; María de los Ángeles Mesa Pérez, secretaria general del Sindicato de Trabajadores de las Comunicaciones; y Yoleisy Ramírez Sánchez, director general de la empresa.

En representación de la OSDE Correos de Cuba participaron, Mario Suárez Naranjo, director de Operaciones Postales y Logística Integrada y otros miembros del Grupo Empresarial.

Yoleisy Ramírez Sánchez, director general de la Empresa de Correos camagüeyana, condujo los debates la asamblea que, además, contó con la presencia de una nutrida representación de directivos y trabajadores de las 79 unidades de servicios y puntos de venta ubicados en los 13 municipios de la provincia.

Durante la presentación del informe central se conoció que en el año 2021 la empresa sobre cumplió el plan de ventas netas al 109%, con ingresos totales por más 62 millones de pesos; en tanto sobre cumplieron el plan de utilidades 106,8%.

Las intervenciones de los participantes giraron en el análisis de las causas que generan las vulnerabilidades que persisten en la seguridad de las instalaciones y en los sistemas de control interno de las unidades de Correos de la provincia, de los problemas e insuficiencias de calidad en los servicios que se brindan a la población, así como de las limitaciones de recursos materiales e insumos deficitarios que se requieren para asegurar el servicio postal.

Finalmente, se aprobaron las proyecciones y objetivos de trabajo de la empresa para el 2022, se reconoció a los colectivos y trabajadores más destacados del año 2021 y, por último, fueron elegidos los delegados de la Empresa de Camagüey a la Asamblea de Balance Anual del Grupo Empresarial Correos de Cuba.



LA CALIDAD DEL SERVICIO CENTRA LOS DEBATES DEL BALANCE DE LA EMPRESA DE CORREOS HOLGUÍN.



Los problemas asociados a la calidad de los servicios postales centraron los debates de la asamblea de balance anual de la Empresa de Correos Holguín, realizada en horas de la tarde de este martes en el Recinto Ferial de Exposiciones de esa provincia, con la presencia de Arelis Marrero Guerrero, miembro del Buró Provincial del Partido; Eldis Vargas Camejo, vicepresidente primero del Grupo Empresarial Correos de

Cuba; Rosel González Pérez, funcionario del Gobierno Provincial; Roger Agustín Chong Aguilera, director de la Oficina Territorial de Control del MINCOM; Silce Palma Gainza, secretaria general del Sindicato de las Comunicaciones en la provincia; y Jaime Hernández Batista, director general de esa empresa. Participó, además, una representación de directivos y trabajadores de las 62 unidades de correos ubicadas en los 14 municipios de esa provincia.

Durante la presentación del informe de balance se supo que en el año 2021 la Empresa de Correos Holguín sobre cumplió el plan de ventas netas al 106,2%, con más de 78 millones de pesos de ingresos totales; en tanto el plan de utilidades lo sobre cumplieron al 111,9% con más de 26 millones de pesos.

Tras la presentación del informe central, Jaime Hernández Batista, director de la empresa condujo el intercambio con los trabajadores presentes en la asamblea en torno a las principales problemáticas de los servicios postales en Holguín, en medio de las complejidades asociadas a la pandemia de la Covid-19, que el pasado costó la vida a tres trabajadores de Correos de esa provincia.

Entre los asuntos debatidos estuvieron, los relacionados con las afectaciones en la calidad del servicio, en particular, en los servicios a domicilio; las causas y condiciones de las demoras en la entrega de la paquetería internacional a los

destinatarios; las vulnerabilidades en los sistemas de control interno; y las problemáticas que enfrenta la empresa en el proceso de informatización de las unidades de correos de la provincia y en la transformación digital de su gestión y servicios.

El vicepresidente primero de Correos de Cuba, Eldis Vargas Camejo, llamó a los trabajadores del Correos de Holguín y de todo el país, a continuar la implementación de las medidas de perfeccionamiento y fortalecimiento de la empresa estatal socialista; impulsar la transformación de la gestión del capital humano, en colaboración con ETECSA; alcanzar la informatización del 100% de las instalaciones de Correos en el año 2023; continuar el mejoramiento de la eficiencia de los procesos operacionales de recepción, tramitación y entrega de los envíos postales, de mensajería expresa y paquetería courier.

Insistió en la necesidad de ampliar los servicios de comercio electrónico a través de las plataformas digitales del sitio web de Correos de Cuba, Transfermóvil, EnZona y Superfácil y la utilización de códigos QR y equipos POS; y llamó a extender, al menos a una oficina por municipio, los servicios de pagos de giros internacionales; así como incorporar las unidades de Correos a los servicios de Caja Extra en alianza con el sistema bancario y las plataformas Transfermóvil y EnZona.

Asimismo, dijo que se requiere mejorar la imagen y los productos asociados a las campañas alegóricas tradicionales de Correos de Cuba, incorporándole valor agregado; ampliar los servicios a domicilio de cobros y pagos, empleando las nuevas tecnologías digitales; así como continuar avanzando en el mejoramiento de la seguridad y protección de las instalaciones y en el fortalecimiento del control interno. Vargas Camejo, recalcó la necesidad de mejorar la imagen de las instalaciones de servicios y las condiciones de atención al público y laborales de los trabajadores de Correos; lograr una mayor utilización y aplicación de la ciencia y la innovación en las empresas de Correos, de conjunto con las universidades.

Por último, ratificó que la marca Correos de Cuba y su eslogan ¡Al servicio de todos! estarán este año en el centro de las estrategias y acciones de comunicación y comercial de la organización postal. Finalmente, fueron aprobados los objetivos y proyecciones de trabajo de la Empresa de Holguín para el 2022; se reconoció a los colectivos más destacados en el 2021; y se eligieron los delegados a la Asamblea de Balance Anual del Grupo Empresarial Correos de Cuba.



EN CORREOS SANTIAGO DE CUBA ESTAMOS VIVOS Y SEGUIMOS EN COMBATE...



Fue la expresión inicial del director Rafael Leopoldo Ramos Martínez, en la apertura de la asamblea de balance anual de la Empresa de Correos Santiago de Cuba, desarrollada en horas de la tarde de este lunes en el popular Club Santiago de la Ciudad Héroe.

Presidieron la asamblea, Jorge Luis Duzat Robert, funcionario del Comité Provincial del Partido; Eldis Vargas Camejo, vicepresidente primero de Correos de Cuba; Laura González López, directora de la Oficina Territorial de Control del Ministerio de Comunicaciones; y Suyin Olga Preval, secretaria general del Sindicato Provincial de las Comunicaciones; y otros directivos del Grupo Empresarial.

Ramos Martínez presentó el informe de balance anual a esta asamblea de balance, ante una nutrida representación de directivos y trabajadores de las 48 unidades de Correos ubicadas en los 9 municipios de Santiago de Cuba.

El directivo señaló que, aún en medio de las complejas condiciones generadas por la pandemia de la Covid-19 y los efectos del recrudescido bloqueo, la Empresa de Correos de Santiago de Cuba logró un sobre cumplimiento del plan de ventas netas al 105,4% con más de 55 millones de pesos de ingresos y cerró con utilidades el último cuatrimestre del año 2021.

El vicepresidente primero de Correos de Cuba, Eldis Vargas Camejo, intercambió con los trabajadores asistentes a la asamblea en torno a las principales

problemáticas que afectaron al correo santiaguero durante el 2021, manifestadas sobre todo en los problemas reflejados en la calidad de los servicios y, en particular, por la entrega tardía de los envíos de paquetería, un servicio en el que el pasado año también se produjo la expoliación y cambio de contenido de varios envíos en el Centro de Clasificación Postal de esa provincia, hecho que en este balance anual suscitó un minucioso análisis de las causas y condiciones que lo provocaron y de las medidas implementadas para evitar que se repita.

Por último, fueron aprobados las proyecciones y objetivos de trabajo de la Empresa de Correos Santiago de Cuba para el 2022; se reconoció a los colectivos y trabajadores con mejores resultados en 2021; y elegidos los delegados de esa entidad a la Asamblea de Balance Anual del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

Finalmente, se realizó la ceremonia de cambio de mando de la dirección de la Empresa de Correos Santiago Cuba, al frente de la cual fue designada como directora general la compañera Maritza Cabrera Ricardo, quien hasta ese momento se desempeñaba como directora adjunta de esa entidad.

La ocasión fue propicia, además, para que al compañero Rafael Leopoldo Ramos Martínez, quien pasa a la jubilación y considerando su experiencia y vitalidad seguirá desempeñando otras funciones dentro de Correos de Cuba, se le hiciera entrega de la Medalla Conmemorativa 265 Aniversario del Correo Cubano y otros reconocimientos morales y materiales, por sus más de 18 años de fecunda labor como cuadro a distintos niveles de la organización postal.





INICIA PROCESO DE BALANCE ANUAL DE CORREOS DE CUBA POR LA EMPRESA DE GUANTÁNAMO...



En horas de la mañana de este lunes se inició por la provincia de Guantánamo, el proceso asambleario de balance del Grupo Empresarial Correos de Cuba, con la asamblea correspondiente a la Empresa de Correos de esa provincia, la cual tuvo lugar en el centro de alojamiento La Guantanamera, con la presencia de Linet Brook Sabouri, funcionaria del Comité Provincial del Partido; Ignacio Cuscó Brazzi, coordinador del Gobierno

provincial; Eldis Vargas Camejo, vicepresidente primero de Correos de Cuba; y Juan Ruperto Pérez Pérez, director general de la empresa.

Participaron, además, Anagilsa Cobas Saus, secretaria general del Sindicato de las Comunicaciones en Guantánamo; Lázaro Manzano Zamora, director de la Empresa de Aseguramiento General de Correos de Cuba; y una nutrida representación de directivos y trabajadores de las 47 unidades postales ubicadas en los 10 municipios de la provincia.

Durante la asamblea de balance se conoció que en el 2021 la Empresa de Guantánamo enfrentó problemáticas nunca antes vividas por los trabajadores de Correos de esa provincia, quienes estuvieron sometidos a las tensiones y afectaciones creadas por la Covid-19 y a las limitaciones materiales y financieras generadas por el impacto del bloqueo.

Sin embargo, gracias al esfuerzo desplegado por sus trabajadores y a las estrategias trazadas para sortear los obstáculos y limitaciones que caracterizaron la vida de la provincia en medio de la pandemia, la empresa sobre cumplió el plan de ventas netas al 121,0%, con más de 29 millones de pesos de ingresos; y el plan de utilidades también lo sobre cumplieron al 118%.

Juan Ruperto Pérez, director de Correos en Guantánamo, condujo los debates,

que estuvieron centrados en los problemas que persisten en la calidad de los servicios, las causas y condiciones de la entrega tardía de la paquetería, la disminución de los servicios a domicilio con relación al año anterior, la situación de los envíos mal encaminados y las violaciones de los procedimientos durante la tramitación de los envíos.

Vargas Camejo reconoció el esfuerzo desplegado por los trabajadores de Correos de Guantánamo durante el 2021, quienes a pesar del impacto en la implementación de Tarea Ordenamiento y de transitar una parte del año con pérdidas, gracias a las estrategias y acciones desplegadas por la dirección de la empresa lograron cerrar el último trimestre con utilidades.

Finalmente, fueron aprobados las proyecciones y objetivos de trabajo de la empresa para el 2022. En tanto, el vicepresidente primero de Correos de Cuba, Eldis Vargas Camejo, reconoció a Guantánamo como una de las Empresa de Correos Destacadas en el año 2021 y, además, estimuló a los trabajadores con mejores resultados.

Por último, fueron elegidos los delegados de la Empresa de Guantánamo a la Asamblea de Balance Anual del Grupo Empresarial Correos de Cuba, prevista para inicios del mes de febrero próximo.





SERVICIO DE PAQUETERÍA INTERNACIONAL: ¿POR DÓNDE LE ENTRA EL AGUA AL ENVÍO...?



#Cubadebate buscó respuestas a las problemáticas que caracterizan a este tan

demandado servicio y para ello entrevistó a varios directivos del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

Milena cree que “ya estamos en las mismas” al referirse a las entregas de la paquetería internacional “se le prestó mucha atención y prioridad en un momento determinado, pero ahora no sucede nada”.

Desde septiembre del 2021 unos familiares en Canadá le mandaron un paquete con artículos para su hijo que en aquel momento no había nacido. Su bebé tiene dos meses de vida y aún no ha llegado el envío. “Puede que cuando me lo entreguen las cosas ya ni le sirvan al niño”, dice.

Una historia similar cuenta Caridad. Ella envió desde Estados Unidos el 30 de agosto del pasado año un paquete a su hermana. “Son cosas que ella necesita, porque hay medicamentos para su enfermedad”, explica. Caridad solo pide saber cuánto más demorará en ser entregado.

“No acabamos de dar en el clavo” comenta Cecilia Miranda de 67 años. Hace siete meses, sus hijos y nietos le mandaron varios paquetes con miscelánea y algunos pequeños electrodomésticos para su cocina, pero aún no ha recibido ni uno de estos envíos. **Ante sus reclamos, la respuesta fue “tiene que esperar”.**

En Cuba, la recepción, procesamiento y entrega de la paquetería internacional corre a cargo de varias empresas de cargas, clasificadas como transitarias, entre ellas Aerovaradero y Transcarga, del Mitrans, y Palco, Cubapack y Cubanacán Express, de Cimex, aunque es Correos de Cuba la organización empresarial que recibe y tramita el mayor por ciento de envíos internacionales.

El director de Comunicación Institucional del grupo empresarial Correos de Cuba, José Manuel Valido Rodríguez aclaró en entrevista con **Cubadebate** que **esta empresa no es una transitaria, sino un operador postal** con una empresa de mensajería y cambio internacional (EMCI), que brinda servicios de importación y exportación de correspondencia, envíos postales internacionales, de paquetería y mensajería expresa, además de servicios aduanales y transitarios.

Durante los dos últimos años de pandemia aumentó de manera vertiginosa la llegada de paquetes al país. Mario Suárez Naranjo, director de Operaciones Postales y Logística Integrada de Correos de Cuba, refirió que en este tiempo los trabajadores de la empresa han procesado cifras récord en toneladas de

paquetería internacional, aunque reconoció que **“persisten insatisfacciones y reclamos de la población, muchos de ellas con razón, sobre todo por problemas en la calidad del servicio y, en particular, por la demora en la entrega de los envíos”**.

A mediados del 2021 -recordó-, el Gobierno hizo un llamado a priorizar las operaciones y la logística necesarias para el procesamiento de la paquetería internacional.

“Correos de Cuba comenzó a recibir la atención y el apoyo que requería desde mucho antes en este servicio; primero, por el impacto que tiene para las familias cubanas, en las condiciones actuales de limitaciones de recursos que vive el país y, segundo, por los ingresos en divisas que genera a la economía nacional”, apuntó.

“Supuestamente, se habían actualizado todos los paquetes recibidos”, dice Duleyvis Calderín Martínez, una clienta, pero “la entrega de paquetería tiene atrasos todavía de hasta tres meses”. Para Duleyvis, está muy claro qué hacer. **“Se hace necesario disminuir esos tiempos de entrega. Tengo paquetes del mes de diciembre sin salir todavía en el sistema”**.

Todas las opiniones no son rayas negras. Yosbani Reytor ha tenido una buena experiencia. Su esposa le mandó unos paquetes en noviembre del pasado año y en diciembre ya habían llegado, “muestra del esfuerzo que están realizando por mejorar el servicio que es tan imprescindible para la población. Estoy muy agradecido, y espero sigan trabajando y esforzándose como lo están haciendo hasta ahora”.

Yosbani no es el único que ha navegado con buen pie en este mar de paquetes, Marle también está complacida. “Antes de los 30 días recibí mi paquete, quedé muy sorprendida cuando llamaron a mi mamá desde Artemisa”. Esta clienta espera que sigan así, porque, según ella, “el pueblo se merece una rápida y buena atención, pues todo lo que nos envían nos hace mucha falta”.

Como resultado de la implementación de las medidas para perfeccionar el servicio, “en la actualidad, como promedio, Correos de Cuba está realizando la entrega de los envíos internacionales a sus destinatarios en todo el país **en un término inferior a los 30 días, a partir del momento en que se registran en el servicio integrado postal**”, aclaró el director de Operaciones Postales y

Logística Integrada.

Suárez Naranjo alertó que **la mayoría de los reclamantes, por desconocimiento cuando se refiere a la demora de las entrega, cuentan desde el momento en que se impuso el envío en origen**, algo que no es responsabilidad de Correos de Cuba.

Entre las causas de los retrasos en la llegada a Cuba de los envíos está la situación generada por la pandemia de covid-19. El alza de las tarifas de las aerolíneas internacionales provocó que los operadores internacionales comenzaran a tramitar por vía marítima la mayoría de los envíos hacia el país, con la consiguiente demora que ello genera en el arribo y luego en la entrega a los destinatarios.

Particular afectación genera el bloqueo a la paquetería procedente de EE.UU. Desde que comenzó la pandemia, **“Correos de Cuba no ha recibido envíos del servicio postal de los Estados Unidos por ninguna vía”**, informó el director de Operaciones Postales y Logística Integrada.

Agregó que en los últimos dos años han estado arribando a la isla cifras récord de paquetería *courier* procedente de agencias privadas radicadas en ese país, que no tienen contrato con la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional y que, en consecuencia, **“están obligadas a tramitar sus envíos a través de terceros países, la inmensa mayoría por vía marítima, con la demora en términos de meses que esto conlleva”**, destacó.

Entonces... ¿Por dónde entra el agua?

Desde el 17 de junio del 2021, en la Oficina de Cambio Internacional no se han apagado las luces. Se **han organizado los turnos y allí se trabaja las 24 horas**.

Si bien el tema de la demora en la entrega de los paquetes en ocasiones no es responsabilidad exclusiva de Correos de Cuba, hay otros fenómenos que afectan la calidad del servicio. La directora adjunta de la Empresa de Mensajería y Cambio Postal, Zoraya Bravo Fuentes, comentó a **Cubadebate** sobre estos problemas.

“Tenemos unos cientos de paquetes registrados que no han podido ser entregados

a sus destinatarios, por varias causas. Entre las más frecuentes están que no coincide la dirección, o la persona no está en el país, o no han hecho la declaratoria de quién lo va a recibir, o es ilegible la información”.

¿Qué hace Correos de Cuba en estos casos? De acuerdo con Bravo Fuentes, en cada una de las plantas **existe una persona encargada de recuperar la información de estos paquetes, además de tramitar con las agencias *courier* de origen para recuperar los datos.**

En varias oportunidades, los lectores de **Cubadebate** han alertado sobre los cambios de contenido en sus envíos y la sustracción de artículos. Sobre el tema, el director de Comunicación Institucional comentó que **los hechos reportados fueron investigados con rigor para determinar las causas y los responsables.** “En los casos en que hubo personal de correos implicado, se adoptaron las medidas administrativas y disciplinarias correspondientes. Los que constituyeron delitos fueron puestos a disposición de las autoridades judiciales correspondientes”.

Añadió que **los destinatarios fueron indemnizados conforme con las normas establecidas en el país, excepto las reclamaciones de la paquetería *courier*, en las que, por acuerdo contractual, la indemnización se hace al remitente en origen.**

Una buena parte de las insatisfacciones y quejas de la población registradas durante el 2021 en los envíos internacionales, estuvieron relacionadas con las demoras en los procesos operacionales y en la entrega a los destinatarios. Por esta razón, la empresa, **además, de utilizar su parque de vehículos, ha realizado contratos con el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Comercio Interior y transportistas privados.**

Yasmani Bonne Zamora, director de negocios de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional, informó que hasta la fecha han firmado 25 convenios con trabajadores por cuenta propia (TCP) para la distribución de la carga de paquetería, de ellos 22 están operativos.

“Esto tiene el objetivo de buscar celeridad de cara al cliente final”, precisó. **También tienen alianzas con 12 TCP para la distribución puerta a puerta de la paquetería y tres nuevos contratos con mipymes.**

La directora adjunta de la Empresa de Mensajería y Cambio Postal refirió que Correos de Cuba empezó el 2022 uniéndose a un proyecto de desarrollo local de Marianao. “Con ellos trabajamos en la trasportación de la paquetería hacia las provincias y también en la distribución puerta a puerta en La Habana”, dijo.

Las alternativas existen, las respuestas a las quejas y planteamientos deben tramitarse con rapidez, para que los clientes no crean que “estamos en las mismas”. El trabajo coordinado y la búsqueda de alianzas con los nuevos actores económicos deben revertirse en un mejor servicio para la población.

SERVICIO DE PAQUETERÍA INTERNACIONAL: ¿POR DÓNDE LE ENTRA EL AGUA AL ENVÍO...?



El portal web #Cubadebate buscó respuestas a las problemáticas que caracterizan a este tan demandado servicio y para ello entrevistó a varios directivos del Grupo Empresarial Correos de Cuba.

Milena cree que “ya estamos en las mismas” al referirse a las entregas de la paquetería internacional “se le prestó mucha atención y prioridad en un momento determinado, pero ahora no sucede nada”. **Desde septiembre del 2021 unos familiares en Canadá le mandaron un paquete con artículos para su hijo que en aquel momento no había nacido.** Su bebé tiene dos meses de vida y aún no ha llegado el envío. “Puede que cuando me lo entreguen las cosas ya ni le

sirvan al niño”, dice.

Una historia similar cuenta Caridad. Ella envió desde Estados Unidos el 30 de agosto del pasado año un paquete a su hermana “son cosas que ella necesita porque hay medicamentos para su enfermedad”. Caridad solo pide saber cuánto más demorará en ser entregado.

“No acabamos de dar en e clavo” comenta Cecilia Miranda de 67 años. Hace siete meses, sus hijos y nietos le mandaron varios paquetes con miscelánea y algunos pequeños electrodomésticos para su cocina, pero aún no ha recibido ni uno de estos envíos. **Ante sus reclamos, la respuesta fue “tiene que esperar”.**

En Cuba, la recepción, procesamiento y entrega de la paquetería internacional corre a cargo de varias empresas de cargas, clasificadas como transitarias, entre ellas Aerovaradero y Transcarga, del Mitrans, y Palco, Cubapack y Cubanacán Express, de Cimex, aunque es Correos de Cuba la organización empresarial que recibe y tramita el mayor por ciento de envíos internacionales.

El director de Comunicación Institucional del grupo empresarial Correos de Cuba, José Manuel Valido Rodríguez aclaró en entrevista con **Cubadebate** que **esta empresa no es una transitaria, sino un operador postal** con una empresa de mensajería y cambio internacional (EMCI), que brinda servicios de importación y exportación de correspondencia, envíos postales internacionales, de paquetería y mensajería expresa, además de servicios aduanales y transitarios.

Durante los dos últimos años de pandemia, aumentó de manera vertiginosa la llegada de paquetes al país. Mario Suárez Naranjo, director de Operaciones Postales y Logística Integrada de Correos de Cuba, refirió que en este tiempo los trabajadores de la empresa han procesado cifras récord en toneladas de paquetería internacional, aunque reconoció que **“persisten insatisfacciones y reclamos de la población, muchos de ellas con razón, sobre todo por problemas en la calidad del servicio y, en particular, por la demora en la entrega de los envíos”.**

A mediados del 2021 -recordó-, el Gobierno hizo un llamado a priorizar las operaciones y la logística necesarias para el procesamiento de la paquetería internacional.

“Correos de Cuba comenzó a recibir la atención y el apoyo que requería desde

mucho antes en este servicio; primero, por el impacto que tiene para las familias cubanas, en las condiciones actuales de limitaciones de recursos que vive el país y, segundo, por los ingresos en divisas que genera a la economía nacional”, apuntó.

“Supuestamente, se habían actualizado todos los paquetes recibidos”, dice Duleyvis Calderín Martínez, una clienta, pero “la entrega de paquetería tiene atrasos todavía de hasta tres meses”. Para Duleyvis, está muy claro qué hacer. **“Se hace necesario disminuir esos tiempos de entrega. Tengo paquetes del mes de diciembre sin salir todavía en el sistema”**.

Todas las opiniones no son rayas negras. Yosbani Reytor ha tenido una buena experiencia. Su esposa le mandó unos paquetes en noviembre del pasado año y en diciembre ya habían llegado, “muestra del esfuerzo que están realizando por mejorar el servicio que es tan imprescindible para la población. Estoy muy agradecido, y espero sigan trabajando y esforzándose como lo están haciendo hasta ahora”.

Yosbani no es el único que ha navegado con buen pie en este mar de paquetes, Marle también está complacida. “Antes de los 30 días recibí mi paquete, quedé muy sorprendida cuando llamaron a mi mamá desde Artemisa”. Esta clienta espera que sigan así, porque, según ella, “el pueblo se merece una rápida y buena atención, pue todo lo que nos envían nos hace mucha falta”.

Como resultado de la implementación de las medidas para perfeccionar el servicio, “en la actualidad, como promedio, Correos de Cuba está realizando la entrega de los envíos internacionales a sus destinatarios en todo el país **en un término inferior a los 30 días, a partir del momento en que se registran en el servicio integrado postal**”, aclaró el director de Operaciones Postales y Logística Integrada.

Suárez Naranjo alertó que **la mayoría de los reclamantes, por desconocimiento cuando se refiere a la demora de las entrega, cuentan desde el momento en que se impuso el envío en origen**, algo que no es responsabilidad de Correos de Cuba.

Entre las causas de los retrasos, en la llegada a Cuba de los envíos está la situación generada por la pandemia de covid-19. El alza de las tarifas de las aerolíneas internacionales provocó que los operadores internacionales

comenzaran a tramitar por vía marítima la mayoría de los envíos hacia el país, con la consiguiente demora que ello genera en el arribo y luego en la entrega a los destinatarios.

Particular afectación genera el bloqueo a la paquetería procedente de EE.UU. Desde que comenzó la pandemia, **“Correos de Cuba no ha recibido envíos del servicio postal de los Estados Unidos por ninguna vía”**, informó el director de Operaciones Postales y Logística Integrada.

Agregó que en los últimos dos años a la isla han estado arribando cifras récord de paquetería *courier* procedente de agencias privadas radicadas en ese país, que no tienen contrato con la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional y que, en consecuencia, **“están obligadas a tramitar sus envíos a través de terceros países, la inmensa mayoría por vía marítima, con la demora en término de meses que esto conlleva”**, destacó.

Entonces... ¿Por dónde entra el agua?

Desde el 17 de junio del 2021, en la Oficina de Cambio Internacional no se han apagado las luces. Se **han organizado los turnos y allí se trabaja las 24 horas**.

Si bien, el tema de la demora en la entrega de los paquetes en ocasiones no es responsabilidad exclusiva de Correos de Cuba, hay otros fenómenos que atentan con la calidad del servicio. La directora adjunta de la Empresa de Mensajería y Cambio Postal, Zoraya Bravo Fuentes, comentó a **Cubadebate** sobre estos problemas.

“Tenemos unos cientos de paquetes registrados que no han podido ser entregados a sus destinatarios, por varias causas. Entre las más frecuentes están que no coincide la dirección, o la persona no está en el país, o no han hecho la declaratoria de quién lo va a recibir, o es ilegible la información”.

¿Qué hace Correos de Cuba en estos casos? De acuerdo con Bravo Fuentes, en cada una de las plantas **existe una persona encargada de recuperar la información de estos paquetes, además de tramitar con las agencias *courier* de origen para recuperar los datos**.

En varias oportunidades, los lectores de **Cubadebate** han alertado sobre

los cambios de contenido en sus envíos y la sustracción de artículos. Sobre el tema, el director de Comunicación Institucional comentó que **los hechos reportados fueron investigados con rigor para determinar las causas y los responsables**. “En los casos en que hubo personal de correos implicado, se adoptaron las medidas administrativas y disciplinarias correspondientes. Los que constituyeron delitos fueron puestos a disposición de las autoridades judiciales correspondientes”.

Añadió que **los destinatarios fueron indemnizados conforme con las normas establecidas en el país, excepto las reclamaciones de la paquetería *courier*, en las que, por acuerdo contractual, la indemnización se hace al remitente en origen**.

Una buena parte de las insatisfacciones y quejas de la población registradas durante el 2021 en los envíos internacionales, estuvieron relacionadas con las demoras en los procesos operacionales y en la entrega a los destinatarios. Por esta razón, la empresa, **además, de utilizar su parque de vehículos, ha realizado contratos con el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Comercio Interior y transportistas privados**.

Yasmani Bonne Zamora, director de negocios de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional, informó que hasta la fecha han firmado 25 convenios con trabajadores por cuenta propia (TCP) para la distribución de la carga de paquetería, de ellos 22 están operativos.

“Esto tiene el objetivo de buscar celeridad de cara al cliente final”, precisó. **También tienen alianzas con 12 TCP para la distribución puerta a puerta de la paquetería y tres nuevos contratos con mipymes**.

La directora adjunta de la Empresa de Mensajería y Cambio Postal refirió que Correos de Cuba empezó el 2022 uniéndose a un proyecto de desarrollo local de Marianao. “Con ellos trabajamos en la transportación de la paquetería hacia las provincias y también en la distribución puerta a puerta en La Habana”, dijo.

Las alternativas existen, las respuestas a las quejas y planteamientos deben tramitarse con rapidez, para que los clientes no crean que “estamos en las mismas”. El trabajo coordinado y la búsqueda de alianzas con los nuevos actores económicos deben revertirse en un mejor servicio para la población.

Vea los detalles en:
<http://www.cubadebate.cu/especiales/2022/01/17/servicio-de-paqueteria-internacional-por-donde-le-entra-el-agua-al-envio-fotos/>

QUE LA CALIDAD DEL SERVICIO NO SEA EL TALÓN DE AQUILLES DE CORREOS DE CUBA...



El diario Granma publicó este viernes que las empresas del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC) continuarán avanzando en su gestión y en la ampliación y mejora de los servicios a la población en este 2022, para sortear las limitaciones materiales y financieras que enfrentó el país en el año anterior.

Con relación al año precedente, el GECC creció en sus ingresos por concepto de exportaciones, sobresaliendo la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional, con más de 3,8 millones de paquetes procesados, lo que representa una cifra récord de 5 700 toneladas de envíos internacionales tramitados en un año, expresó Líber Labrada Suárez, director de Mercadotecnia y Negocios del GECC.

No obstante, la calidad del servicio continuó siendo el talón de Aquiles de la organización, algo en lo que insistieron los diputados a la Asamblea Nacional del Poder Popular en las recientes sesiones, donde también se reconoció el esfuerzo desplegado por los trabajadores de Correos de Cuba en la reducción significativa de los plazos de entrega a los destinatarios de la paquetería internacional que entró al país, aun en medio de las afectaciones generadas por el bloqueo.

Al referirse a las actividades de este 2022, el directivo presentó los objetivos

aprobados que impactan directamente en la implementación de las medidas aprobadas por el Gobierno, como parte de la estrategia para el impulso de la economía.

Mencionó el propósito de consolidar una estructura organizativa y funcional de Correos adecuada a las condiciones y exigencias de su funcionamiento, perfeccionar la gestión empresarial en correspondencia con las demandas del modelo económico y social cubano, y lograr que el Servicio Postal Universal y demás productos satisfagan a los clientes por sus indicadores de calidad.