

# CHEQUEAN LA ONAT Y CORREOS DE CUBA ESTADO DE LAS VENTAS DE LOS SELLOS PARA TRÁMITES...



En horas de la mañana de este viernes, Mary Blanca Ortega Barredo y Juan Carlos Vilaseca Méndez, jefa y vicejefe de la Oficina Nacional de Administración Tributaria (ONAT), respectivamente; y Rubén Morales Enamorado, vicepresidente del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), como parte del trabajo conjunto que realizan ambas entidades, chequearon el estado de las existencias y de las ventas de los sellos de timbre o de impuestos sobre documentos (ISD), que los ciudadanos y las entidades emplean para diferentes trámites, una mercancía cuya demanda en los últimos meses ha crecido en cifras record no planificada, lo que ha ocasionado un déficit en algunas de sus denominaciones.



Por el sistema de videoconferencia, evaluaron con los directores provinciales de las Empresas de Correos la situación de los sellos de timbre en cada uno de los territorios del país y puntualizaron las acciones que se acometen para restablecer las existencias de las diferentes denominaciones y crear las condiciones para aplicar otras alternativas que serán informadas a la población de manera oportuna.



---

## **CORREOS DE CUBA TE INVITA A PARTICIPAR EN...**

La encuesta en línea que está realizando el Ministerio de Comunicaciones para conocer tus criterios sobre los servicios que brindan las empresas y entidades de este importante sector.

Puedes acceder a la encuesta a través del siguiente enlace:

👉 <https://mincom.datys.cu/participate/0vczSQo>

Más detalles en:

👉 <https://bit.ly/3GbBRCq>

Tus respuestas no te tomarán más de 10 minutos.

¡Agradecemos tu participación!

#CubaPorLaTransformaciónDigital

#AlPuebloNosDebemos



---

# **CORREOS DE CUBA CON NUEVOS BRÍOS EN FIHAV 2022...**



Este lunes quedó oficialmente inaugurada la 38 edición de la Feria Internacional de La Habana FIHAV 2022 en el recinto de Expocuba. El presidente de Correos de Cuba, Pablo Julio Pla Fera, recorrió los stand de la Empresa de Correos Habana Oeste y de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional, junto a otros directivos de ese Grupo Empresarial.



---

**CONTINÚA SESIONANDO EL FORO DE GOBERNANZA DE INTERNET...**



Este jueves, desde la sede del Ministerio de Comunicaciones, se desarrolló la segunda jornada del Foro de Gobernanza de Internet 2022, un evento convocado y organizado por la Unión de Informáticos de Cuba (UIC) y la Asociación Cubana de Naciones Unidas, que agrupa a la sociedad civil cubana y que en este Foro está representada por miembros de la ACCS, la UPEC, la ANEC, la Unión de Juristas, la Asociación de Pedagogos, la ANCI y la ANSOC.

La sesión de este jueves contó con la presencia de Mildrey Granadillo De La Torre, viceministra primera del Ministerio de Economía y Planificación; Grisel Reyes León, viceministra de Comunicaciones; Ailyn Febles Estrada y María Esther Alfonso Suárez, presidenta y vicepresidenta primera de la UIC, respectivamente. También participaron los miembros del Consejo Nacional, de los consejos provinciales y de las delegaciones de base de la UIC, así como otros profesionales miembros de las organizaciones sociales antes mencionadas.

El evento se desarrolla en un formato híbrido, con la participación de los consejos provinciales de la UIC y otros invitados de las referidas organizaciones de la sociedad civil cubana, conectados por videoconferencia desde sus respectivos territorios.

En un primer momento, las participantes escucharon la conferencia magistral titulada “Internet como laboratorio ciudadano”, a cargo del profesor Marcos García, de España, experto del proyecto de Innovación Tecnológica co-Lab de la Unión Europea.

Le siguió el panel “Experiencias operacionales de la red de laboratorios para la transformación Digital Co-Lab”, un proyecto cofinanciado por la Unión Europea, cuyos panelistas fueron los expertos de la UIC, Dayalé Torres, Diana Rosa Prieto y Reynaldo Alonso (conectado desde Camagüey), y que tuvo como moderadora a Ailyn Febles, presidenta de la Unión de Informáticos de Cuba.

Luego se desarrolló el panel titulado “Economía Digital, en el que intervinieron Beatriz Alonso, directora de Citmatel; Armando Estévez, director de Tecnomática; Alexi Massó, profesor de la Universidad de La Habana; y Miguel Menéndez Alonso, director de la Mypime “Guajirito”, encuentro que generó un amplio debate entre los participantes, quienes insistieron en la necesidad que tiene Cuba

de continuar impulsando la transformación digital de la economía nacional, tanto en el sistema empresarial como en el sector no estatal.

Seguidamente, se efectuó el panel titulado “El comercio electrónico, uno de los componentes principales de la economía digital”, a partir de las experiencias presentadas por Amanda Cabrera Miralles, jefa de operaciones de la plataforma EnZona; y Alexei Palma Espinosa, especialista superior, ambos de la Empresa Xetid, quienes expusieron los proyectos de comercio electrónico y pasarelas de pago desarrollados de esa entidad; y Líber Labrada Suárez, director de Mercadotecnia y Negocios del Grupo Empresarial Correos de Cuba, quien se refirió a las particularidades del comercio electrónico transfronterizo en el que está inmerso la organización postal, de conjunto con otros actores nacionales y extranjeros.

Finalmente, la Doctora en Ciencias, Olga Stolik Lipszyc, profesora e investigadora del Centro de Investigaciones de la Economía Internacional de la Universidad de La Habana, impartió la conferencia “Economía Digital. Reto Político”, en la que profundizó en los retos y desafíos que tiene Cuba para la transformación digital de su economía.

Esta segunda edición del Foro de Gobernanza 2022, que concluye este viernes, tiene el propósito de afianzar el uso de la Internet en la sociedad cubana, contribuir a fomentar la información y la comunicación, y el diálogo entre el Gobierno y los organismos, el sistema empresarial, la Academia y los expertos con los ciudadanos, a fin de elevar la cultura de la población para el empleo útil y responsable de la red de redes.





---

# INAUGURADO TALLER CALIPROT 2022 DE CORREOS DE CUBA...



En horas de la mañana de hoy quedó inaugurado el Taller Nacional de Calidad Percibida, Protección al Consumidor y Comunicación Institucional Caliprot 2022 del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), que durante jueves y viernes tiene como sede al Hotel Tulipán de La Habana.

Con la presencia de la máxima dirección de Correos de Cuba, encabezada por su presidente, Pablo Julio Pla Feria; Ariel Santana Santiesteban y Rubén Morales Enamorado, vicepresidentes de este Grupo Empresarial, al evento asisten los especialistas de comunicación institucional y de atención al cliente de la Presidencia y las 20 empresas de esta organización de servicios de alto impacto social.

En la jornada de la mañana del jueves, los participantes recibieron una importante capacitación en temas del diseño vinculado a la comunicación social, por parte de expertos de la Oficina Nacional de Diseño (ONDI).

Inicialmente, la directora de la ONDI, Gisela Herrero García, abordó la gestión del diseño en alianza con la comunicación y, en un segundo momento, la diseñadora Sandra Haug Morales, compartió sus experiencias sobre el diseño en la gestión de la comunicación institucional.

La jornada de la tarde de Caliprot 2022 del GECC, estuvo centrada en el análisis y debate de las experiencias, buenas prácticas e insuficiencias que persisten en la gestión de la comunicación interna y externa, la publicidad, las relaciones públicas, el gobierno electrónico a través del sitio web y la vinculación con los públicos en las redes sociales digitales de Correos de Cuba, así como las estrategias y acciones en las que la organización postal trabaja para mejorar la

gestión e impacto de la comunicación e interacción con sus trabajadores y clientes.

Finalmente, la jornada del jueves del Taller Caliprot 2022 de Correos de Cuba cerró con una presentación del Doctor en Ciencias, Raúl Cortina Papapar, asesor del Presidente del GECC, quien abordó la problemática de la calidad en los servicios de la organización postal y cómo retomar e impulsar el movimiento por la calidad entre sus trabajadores.





---

# INAUGURADO TALLER CALIPROT 2022 DEL MINISTERIO DE COMUNICACIONES...



En horas de la mañana de este miércoles quedó oficialmente inaugurado, en su décima edición, el Taller de Atención Ciudadana, Protección al Consumidor, Comunicación Institucional y Calidad “Caliprot 2022” del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM), que tiene como sede el teatro de la Empresa de Telecomunicaciones Etecsa, en el Centro de Negocios de Miramar, en La Habana.

La sesión de apertura del evento contó con la presencia de Omar Pérez Salomón, funcionario del Departamento de Servicios del Comité Central del Partido; María del Carmen Cedeño Rodríguez, jefa de la Oficina de Atención a la Población del Palacio de la Revolución; Griselda Reyes León, viceministra del MINCOM; y Noris

Tamayo Pineda, directora del Centro de Estudios de la Administración Pública de la Universidad de La Habana.

La décima edición del Taller Caliprot 2022 del MINCOM, que se extenderá hasta el próximo viernes, cuenta con la participación de directivos, especialistas, investigadores, docentes, estudiantes, trabajadores estatales y no estatales del sector de las telecomunicaciones, los servicios postales, y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Esta edición de Caliprot 2022 está dedicada a las personas en condiciones de vulnerabilidad y con necesidades especiales; y tiene como tema central “La comunicación institucional, la atención ciudadana y la protección al consumidor por una transformación digital inclusiva”.

Este evento del Ministerio de Comunicaciones se ratifica como un espacio propicio para socializar buenas prácticas, reflexionar, compartir experiencias y contribuir al perfeccionamiento de la calidad y la gestión integrada de procesos, con un enfoque hacia los ciudadanos, en los sectores público, empresarial, estatal, cooperativo y privado.

En Caliprot 2022 los ejes temáticos que se abordarán están asociados a los temas de la comunicación institucional, mediática y comunitaria; la atención ciudadana y protección al consumidor; la participación ciudadana y ciudadanía digital; la gestión de la calidad de productos y servicios; y la gestión tecnológica y de la innovación en la transformación digital de la sociedad. La presentación de los proyectos será mediante ponencias (con presentaciones presenciales o por videoconferencias), conferencias, paneles y muestras expositivas (audiovisuales).

El Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), cuenta en este evento del MINCOM con una nutrida participación de sus especialistas, y en la jornada del jueves presentará cuatro ponencias: Experiencias y buenas prácticas de Correos de Cuba en la gestión de la comunicación institucional; la Plataforma Encarga, Tienda Virtual de Correos de Cuba; el Módulo de envíos del Sistema Integrado Postal (SIP); y el Módulo de giros del SIP.







---

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

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

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

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

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

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

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

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

estamos organizando y avanzamos en ese propósito.

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



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

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

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

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

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

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

de la población las cifras demandadas, aunque ciertamente en algunos territorios continúan reiterándose las quejas por la falta de sellos ISD.

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

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

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

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

Ahora a través del correo se permite importar envíos de hasta 20 kg (por valor de hasta 200 dólares). Antes eran solo 10 kg. Además, se aumentó de 1.5 kg a 3 kg los envíos exentos de arancel (impuesto) aduanal; y se rebajó el arancel de Aduana en un 70% a los restantes 17 Kg.

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

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

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

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

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

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

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

Trabajamos en la versión 2.0 del Sistema Integrado Postal (SIP), aplicación informática doméstica creada y desarrollada por jóvenes del Centro Principal Tecnológico Postal. El SIP es hoy la herramienta base de todos nuestros procesos; en él se registran las operaciones y servicios del correo; permite consolidar y brindar información para la toma oportuna de decisiones. Hoy, gracias al SIP, podemos mantener informados a nuestros trabajadores y clientes sobre la situación de nuestros servicios, a través de nuestro sitio web y su aplicación para dispositivos móviles con sistema Android.

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

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

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

a) Representación y nacionalización de combos, que una vez adquiridos desde el

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

Se refirió, además, a que Correos de Cuba dispone de números telefónicos y correos electrónicos en las oficinas de atención al cliente de la OSDE y las 20 empresas del Grupo, que están publicados en la web, en la contraportada de la revista Bohemia y en las Páginas Amarillas del directorio telefónico de Etecsa;

precisó que los más conocidos y empleados son el correo atención.cliente@ecc.cu y la línea directa **80244644**, que funciona las 24 horas.

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

Nuestro eslogan “Al servicio de todos” es la palabra de orden de los trabajadores de Correos de Cuba, un colectivo en su gran mayoría, disciplinado, con un alto sentido de pertenencia y comprometido en asumir los retos que nos hemos propuesto.



---

# A PROPÓSITO DE CONMEMORARSE ESTE 9 DE OCTUBRE EL DÍA MUNDIAL DEL CORREO...



Compartimos con nuestros seguidores la entrevista que ofreciera al portal web Cubadebate Líber Labrada Suárez, director de Mercadotecnia y Negocios del Grupo Empresarial Correosde Cuba.

## **Correos de Cuba: Transformaciones, diversificación y deficiencias que persisten**

Este domingo 9 de octubre se conmemora el Día Mundial del Correo, en homenaje a la fundación en 1874 de la Unión Postal Universal (UPU), el organismo de las Naciones Unidas encargado de promover y desarrollar la comunicación postal a nivel mundial.

La UPU tiene como objetivos consolidar la organización y el mejoramiento de los servicios de correo, asistir a los países miembros que lo soliciten y fomentar la colaboración en materia postal.

Algunas de sus atribuciones son fijar tarifas, límites máximos y mínimos de peso y

tamaño, y las condiciones de aceptación de la correspondencia y los envíos postales. La UPU también establece reglamentos para el servicio postal y de objetos cuyo envío demanda precauciones especiales.

En Cuba, el operador postal designado por el Estado cubano es el Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), una red de servicios de gran capilaridad que reúne 20 empresas -18 de correos (tres en la capital y el resto en cada provincia, incluyendo el municipio especial Isla de la Juventud), que supervisan el trabajo de 823 unidades postales en el país, ), así como la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional y la Empresa de Aseguramiento General.

Al cierre de agosto de 2022, Correos de Cuba había entregado 1 979 980 envíos en el país del servicio postal universal (correspondencia y bultos postales internacionales o encomiendas), así como de paquetería Courier y mensajería expresa.

Liber Labrada Suárez, de 34 años, director de Mercadotecnia y Negocios del GECC, detalló en entrevista a **Cubadebate** las principales transformaciones estructurales, económicas y tecnológicas que implementa el servicio postal cubano.

Correos de Cuba cuenta con el Sistema Integrado Postal (SIP), una aplicación web doméstica desarrollada en 2010 que permite el registro, monitoreo, control y evaluación del comportamiento de las operaciones postales y los servicios del Grupo Empresarial.

Su sitio web institucional ([www.correos.cu](http://www.correos.cu)) es una de las aplicaciones informáticas que facilitan el trabajo del GECC. Los clientes pueden rastrear paquetes y servicios postales como los giros nacionales e internacionales, y los telegramas.

Como principal canal de comunicación de Correos de Cuba, el sitio ofrece información sobre los trámites, servicios y tarifas del Grupo. Otra de sus funciones es registrar las quejas, que son atendidas por operadoras en línea.

Labrada Suárez dijo que el GECC utiliza aplicaciones móviles en el servicio de última milla, con las que los carteros realizan operaciones de registro en tiempo real cuando entregan un envío, telegrama o giro.

El proceso de registro de las operaciones también se efectúa mediante POS (terminal punto de venta) -el GECC adquirió 273 unidades este año, y planea

cubrir una red de 2 000 dispositivos-. Las aplicaciones en los POS fueron configuradas para que, en caso de perder la cobertura durante la subida de los ficheros, los datos se almacenen temporalmente hasta que se restablezca la conexión con el sistema.

El director de Mercadotecnia y Negocios de Correos de Cuba explicó que, a raíz de la situación pandémica en el país, el GECC incursionó en nuevos estilos de negocios, como el comercio electrónico.

A partir de una alianza con Citmatel, el servicio postal cubano abrió una Tienda Virtual en la plataforma Superfácil, donde comercializó postales, productos escolares, entre otros. También tuvo una participación activa en la distribución de combos de las tiendas de las cadenas Caribe y Cimex.

Correos de Cuba también está trabajando en la modernización y transformación del sistema de giros internacionales. Se implementarán nuevas medidas en las dos modalidades de esta clase de giros: en el depósito en cuenta y el pago en efectivo.

Labrada Suárez comentó que el GECC iniciará las operaciones de comercio electrónico transfronterizo en tres modalidades.

Para la primera modalidad, Correos de Cuba cuenta con un depósito temporal que facilitará que, luego de que se compren los productos en el exterior, el correo pueda hacer una entrega expresa en Cuba (un máximo de siete días, aseguró Labrada Suárez).

Como parte de la segunda modalidad, el GECC distribuiría en el país los productos de actores económicos de los sectores estatal y no estatal que estén a la venta en plataformas nacionales de comercio electrónico.

La tercera modalidad se implementaría con un formato de exportación. Correos de Cuba se apoyaría en un operador postal de otro país para realizar la distribución en el extranjero de un producto cubano comprado en internet.

El Grupo Empresarial Correos de Cuba está insertándose en la inclusión financiera, que significa ofrecer un grupo de servicios financieros mediante la infraestructura postal, un mecanismo similar al servicio de caja extra. Un ejemplo de inclusión financiera es que cuando un cliente quiera extraer dinero de su tarjeta magnética, el cartero le entregue el efectivo, siempre que tenga disponibilidad.

Una aplicación de este proyecto -explicó Labrada Suárez- sería el pago de la asistencia y la seguridad social, aunque primero tendría que completarse la migración de las pensiones a las tarjetas magnéticas.

Otro proyecto de Correos de Cuba es la instalación de una planta automatizada en la Oficina de Cambio Internacional, para la que están importando la tecnología.

La nueva planta (la primera con esa tecnología en Cuba) optimizaría el proceso de clasificación de la paquetería y reduciría su duración. Según Labrada Suárez, comenzaría a funcionar durante el primer semestre de 2023.

El director de Mercadotecnia y Negocios del GECC reconoció que la calidad del servicio de Correos de Cuba es mala. En esa situación influyen factores objetivos, como la carencia de insumos, y subjetivos, como insuficiencias en la capacitación y la atención al cliente.

“Estamos trabajando en la capacitación de los trabajadores y en mejorar la selección del personal”, aseguró Labrada Suárez.

Comentó que a las unidades del correo han acudido usuarios a utilizar un servicio determinado “y por alguna que otra cuestión innecesaria nuestro personal ha dicho que no está disponible. Y no es así, funciona. Todavía estamos trabajando en buscar un mayor compromiso del personal con la tarea que tiene asignada y con la población”.

En el caso de las obligaciones como operador, señaló que “vamos a un domicilio, no se encuentra el cliente, y retornamos con el envío. En muchas ocasiones no volvemos a realizar un segundo intento como está establecido por nuestro procedimiento, y eso incide en la calidad del servicio”.

Labrada Suárez se refirió también a las demoras en las entregas que muchos clientes reportan.

Explicó que la vía tradicional de transportación de la paquetería es la aérea.

Durante la pandemia de COVID-19, las tarifas de las aerolíneas aumentaron y muchos operadores decidieron utilizar otras vías, además de los vuelos directos, los vuelos por terceros países y la vía marítima.

Algunos países sudamericanos envían la mensajería a España para que sea

remitida a Cuba, porque es más económico. Los envíos por terceros países disminuyen los costos.

“Hay personas que envían dos paquetes, y llega uno y el otro todavía no sale en el sistema. Lo que pasa es que algunos operadores no asocian los envíos, entonces mandan las cargas por vías diferentes, por ejemplo, uno por vía aérea y otro por la marítima. No es común que suceda, pero sucede”, aseveró.

El director de Mercadotecnia y Negocios de Correos de Cuba aclaró que el operador postal de origen, sea el correo o una agencia de paquetería expresa, es responsable del envío ante el remitente hasta tanto no esté en manos del operador postal del destino.

Correos de Cuba -dijo- no es responsable de transportar los envíos de esos países a La Habana.

Cuando la mensajería está registrada en el sistema del servicio postal cubano, comienza el conteo de 30 días para su entrega.

Labrada Suárez señaló que el correo no responde por el contenido del envío, sino por el peso de origen y la integridad física del embalaje. Para certificar el contenido del envío, el remitente debe hacer una declaración de aduana cuando va a enviar el paquete.

