

IMPULSAR LA AUTOMATIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS PROCESOS...



Fue ese uno de los objetivos entre los que insistió priorizar la Ministra de Comunicaciones, Mayra Arevich Marín, a los directivos y trabajadores de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI), durante el recorrido realizado éste sábado por áreas e instalaciones de esa entidad perteneciente al Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC).

Acompañada por la viceministra del ramo, Ana Julia Marine López, y Pablo Julio Pla Feria, presidente de Correos de Cuba, junto a otros directivos de ese Ministerio y del GECC, la titular del MINCOM chequeó la marcha de la automatización y transformación digital de los sistemas y procesos operacionales de los envíos internacionales hacia sus diferentes destinos, inversión que se prevé concluir este año en la EMCI.

También durante el recorrido analizó junto a los directivos de la EMCI, los factores objetivos que inciden en las demoras en el procesamiento y tramitación de los envíos, así como evaluó las alternativas que se adoptan para minimizar los efectos negativos que ocasionan en la calidad del servicio el déficit electroenergético en los horarios picos y las limitaciones con el combustible.

La titular del MINCOM se interesó, además, por la estrategia que desarrollan la OSDE Correos de Cuba y sus 20 empresas, para la ampliación y diversificación de su cartera de negocios con otros actores económicos nacionales y extranjeros, a partir del detrimento que vienen experimentando los servicios tradicionales del correo postal, en función de lo cual insistió en la necesidad de impulsar los servicios financieros y de comercio electrónico nacional y transfronterizo, para lo que se requiere, reiteró, continuar elevando la preparación técnica y profesional de los directivos y trabajadores de Correos de Cuba.



ESCENARIO Y PROYECCIONES DE CORREOS DE CUBA EN EL 2024...



El 2023 fue sin dudas un año muy duro para los cubanos. El complejo escenario internacional estremecido por la crisis económica mundial, los conflictos bélicos regionales y el mantenimiento por la administración Baiden de las medidas de bloqueo recrudescido contra Cuba, implementadas por el gobierno de Trump, agravaron los desafíos que nuestro país enfrentó en los campos económico, financiero y de guerra mediática.

A ello se suma, que una parte de las medidas económicas implementadas en el país no surtieron el efecto deseado y, como se ha informado, se cometieron distorsiones en su aplicación con efectos no deseados en la vida de los cubanos, que hoy se expresan sobre todo en el actual proceso inflacionario y en el agravado déficit de bienes materiales, que tienen un impacto negativo directo en la población, y también en el sector empresarial estatal y no estatal.

Sin embargo, a pesar de las limitaciones materiales y financieras que enfrentó el país a causa del bloqueo, que también tuvieron un impacto negativo en la gestión empresarial y los servicios de Correos de Cuba, sus directivos y trabajadores continuaron avanzando en la búsqueda de soluciones a los problemas que

enfrentaron.

Al momento de elaborar esta información, aún no estaba concluido el cierre económico y financiero del Grupo Empresarial Correos de Cuba correspondiente al año 2023. No obstante, se prevé que 19 de nuestras empresas cumplan su plan anual de ingresos totales, excepto la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional, debido a factores objetivos y subjetivos que impactaron negativamente en su gestión y resultados.

En el 2023 la calidad del servicio de Correos de Cuba continuó siendo el Talón de Aquiles de la organización postal, con una tendencia creciente de las quejas de la población, en particular, por la demora en la tramitación y entrega de los envíos internacionales y nacionales a sus destinatarios en el país.

Aunque el sistema de control interno continuó reflejando fisuras en algunas de nuestras empresas, en el 2023 la cifra de hechos delictivos y de corrupción, de pérdidas económicas y de trabajadores de Correos implicados en los mismos, disminuyeron significativamente con relación al año anterior, así como las causas y condiciones identificadas. En ello influyó positivamente la aplicación de la auditoría estratégica y la actualización del plan de prevención de riesgos en la OSDE y las 20 empresas del Grupo.

El 2024 será también un año tenso y complejo para la economía nacional, sobre todo, por la insuficiente disponibilidad de divisas y ello, por supuesto, tendrá un impacto directo en la gestión empresarial y en la calidad de los servicios de Correos de Cuba, situación que requerirá de sus directivos y trabajadores mayor disciplina, profesionalidad, control e iniciativa creadora en la consecución de los planes económicos previstos y en la búsqueda de soluciones a los problemas que surjan en su ejecución.

Este año los mayores esfuerzos de nuestras empresas y unidades de servicios están dirigidos al cumplimiento de los planes económicos; la diversificación de la cartera de negocios; lograr mayor eficiencia en los procesos operacionales, la gestión económica y comercial; ampliar la transformación digital de la organización y continuar fortaleciendo los sistemas de control interno.

Paralelamente, tras la publicación y puesta en vigor de las nuevas Leyes de Comunicación Social y del Sistema de Atención a las Quejas y Peticiones de las Personas, aprobadas el pasado año por la Asamblea Nacional del Poder Popular, Correos de Cuba actualizará y buscará lograr mayor eficacia en su sistema de comunicación organizacional y de atención al cliente, de manera transparente, inclusiva, democrática y participativa, para con sus públicos internos y externos; en tanto las etiquetas #CorreosdeCuba #AlServiciodeTodos continuarán estando presente en los canales, líneas de mensaje y acciones de comunicación de la organización postal.

Particular atención se prestará a la gestión de la comunicación interna y a la interacción de los directivos con los trabajadores, tanto de manera presencial

como a través de los diferentes canales de comunicación de Correos de Cuba. La calidad de la atención al cliente en nuestras empresas y unidades de servicios, y la respuesta en tiempo y forma a las quejas y reclamaciones de la población, será también una de nuestras prioridades, haciendo particular énfasis en evitar las respuestas fuera de término.

Los principales objetivos estratégicos aprobados por nuestro Grupo Empresarial para el 2024, en cuyo cumplimiento los trabajadores de Correos de Cuba centraremos todos nuestros esfuerzos, son:

1. Lograr en nuestros colectivos laborales mayor nivel de disciplina, profesionalidad, motivación y compromiso en el cumplimiento de los planes económicos, en correspondencia con los requerimientos que la dirección del país demanda de Correos de Cuba y, en especial, elevar la calidad del servicio y la satisfacción de nuestros clientes.

2. Priorizar los servicios financieros y de paquetería internacional que son los de mayor demanda y que generan mayores ingresos en divisas al país.

3. Concluir la automatización y puesta en funcionamiento de las plantas modernizadas de la Oficina de Cambio Internacional de la Empresa de Mensajería; y la transformación digital de los sistemas, unidades y servicios de nuestra organización.

4. Lograr que el Servicio Postal Universal (SPU), satisfaga los requerimientos de los clientes y los indicadores de calidad fijados para Correos de Cuba en las actuales las condiciones del país, mediante la mejora integral de todos los procesos operacionales y comerciales que inciden en su prestación.

5. Seguir ampliando la cartera de negocios, productos y servicios, incluidos los de comercio electrónico, asegurando una adecuada gestión de marketing; así como actualizar y perfeccionar la comunicación organizacional, de atención al cliente y protección al consumidor.

6. Continuar el reordenamiento contable y financiero de las empresas del Grupo, de manera que se garantice el registro y control de las operaciones económicas y que éstas cumplan con las normas establecidas en el país, incluyendo la adecuada determinación y control de los costos de los productos y servicios.

7. Avanzar en la implementación la Versión 2 del Sistema Integrado Postal (SIP) y lograr una adecuada disciplina en su utilización en toda la red postal nacional, como herramienta de registro y control eficaz de las operaciones y servicios de Correos de Cuba.

8. Lograr la necesaria sistematicidad en la ejecución de las medidas de seguridad postal y en los instrumentos de supervisión y control, que contribuyan al fortalecimiento de los sistemas de control interno y a la prevención de hechos delictivos y de corrupción.

Como cada año, en 2024 Correos de Cuba estará presente en los diversos eventos internacionales convocados por la Unión Postal Universal (UPU), la Unión Postal

de las Américas, España y Portugal (UPAEP), y la Unión Postal del Caribe (CPU), en los que nuestro país continuará defendiendo la posición común e intereses de los operadores postales de nuestra región y de las naciones en vías de desarrollo. En el 2024 serán muchas e importantes las conmemoraciones y eventos que tendrán lugar en nuestro país y, por supuesto, Correos de Cuba estará celebrando, el próximo 1ro de Marzo, los 268 años de constituido el servicio postal en nuestro país.

En el Plan Anual de Actividades y el Plan de Comunicación de nuestro Grupo Empresarial, están programadas las estrategias, campañas y acciones que se ejecutarán para la conmemoración del 24 de Febrero, Día del Trabajador de las Comunicaciones; y del 1ro de Marzo, Aniversario 268 del Correo Cubano.

La OSDE y las veinte empresas del Grupo celebrarán ambas conmemoraciones en sus respectivos territorios de responsabilidad, acorde a sus particularidades, intereses e iniciativas.

En el contexto de las actividades conmemorativas por el Día del Trabajador de las Comunicaciones y el Aniversario 268 del Correo Cubano, la dirección de la OSDE y de las 20 empresas del Grupo, en estrecha coordinación con nuestro Sindicato, seleccionarán y estimularán a los colectivos, cuadros y trabajadores con mejores resultados en el año 2023, conforme a lo previsto en sus planes y presupuestos.

Este año 2024 también se efectuará la tradicional campaña ¡Correos del Cuba, Al servicio de todos!, que incluirá la realización de diversos trabajos periodísticos, spots publicitarios y otras acciones de comunicación y marketing, dirigidas a promocionar en los medios de prensa y las redes sociales digitales, los productos, servicios y eventos de nuestra organización.

A la conmemoración del Aniversario 268 del Correo Cubano, también estará dedicado el proceso asambleario de balance anual de Correos de Cuba, que comienza el próximo 24 de enero por la Empresa de Correos Guantánamo y culminará el 9 de febrero en La Habana, con la celebración de la asamblea del Grupo Empresarial.

RECONOCEN A CORREOS DE

CUBA...



En artículo publicado en el periódico Granma el 5 de enero de 2024, fue reconocido el Grupo Empresarial Correos de Cuba entre las entidades del país que más y mejor responden a las quejas y planteamientos de la población.

Un merecido reconocimiento a los directivos y Especialistas de Atención a la Población de la OSDE, las 18 Empresas de Correos, la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional y el Centro de Llamadas de Correos de Cuba.

PUNTOS CLAVES QUE DEBEMOS CONOCER SOBRE LOS SELLOS PARA TRÁMITES...

En entrevista concedida al periodista Lázaro Manuel Alonso del Canal Caribe de la Televisión Cubana, por Sandra Rodríguez Pe, presidenta de Consultores y Abogados Internacionales (CONABI), la funcionaria esclareció lo siguiente:

1. No se necesitan sellos de impuesto sobre documento (ISD), en formato físico, para obtener certificaciones de los registros públicos cubanos, ni para trámites dentro del país, ni para que surtan efecto en el exterior.
2. Los sellos ISD pueden ser comprados en un entorno digital a través de Transfermóvil, según el procedimiento que se establece en esa plataforma, o en

las oficinas de Correos de Cuba.

3. En estas últimas, se requiere presentar el carnet de identidad de la persona que realizará el trámite, allí se registran en el sistema informático habilitado al efecto, los datos del usuario y el valor de los sellos adquiridos por éste mediante pago electrónico, a quién además se le entrega un comprobante que certifica la operación realizada, que automáticamente se registrará en el sistema de la entidad donde éste realizará el trámite para solicitar los documentos que necesita.

4. Tampoco nadie puede exigir a las personas el sello ISD en formato físico o de papel para el trámite de aquellos documentos que serán legalizados en el MINREX.

5. Todos los documentos que llegan a los Bufetes especializados se aceptan tanto con el sello de papel, como los pagados de forma digital.

6. En los Bufetes, el cobro del impuesto sobre documento y los servicios propios de la entidad también pueden pagarse en efectivo, o mediante el pago en línea a través de Transfermóvil.

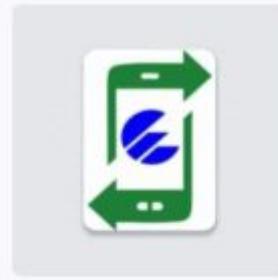
7. El Ministerio de Justicia y los Bufetes han asegurado que tienen creadas las condiciones indispensables para que los ciudadanos puedan obtener los documentos que requieren y que éstos sean legalizados sin que sea necesario los sellos ISD de papel.

Un ejemplo acertado del proceso de bancarización que se lleva a cabo en Cuba.

Para mayor información recomendamos que vean el reportaje de Lázaro Manuel Alonso en los diferentes espacios informativos y en el canal de YouTube del Canal Caribe TVC.

Las personas que tengan dudas o insatisfacciones al respecto deben dirigirse o tramitar sus reclamos con las dependencias de atención a la población de la Oficina Nacional de Administración Tributaria ONAT (entidad responsable de los sellos ISD), o del Ministerio de Justicia (MINJUS), según corresponda.





Transfermóvil

Autor : Etecsa etecsa

Versión : v1.231002

Última Actualización : Oct 4, 2023

Tamaño : 7 MB



¿POR QUÉ DEMORAN LOS ENVÍOS INTERNACIONALES QUE SE TRAMITAN POR CORREOS DE CUBA?

OFICINAS DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN

| Entidades Correos de Cuba | Teléfonos | Correos electrónicos |
|-----------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Procedencia Ciego de Avila | 7-8804603/8804604/8804605 | atencion@correos.cu |
| Empresa de Matanzas | 7-8804603 | atencion@correosmatanzas.cu |
| Empresa Habana Central | 7-7058314 | atencion@correoshabana.cu |
| Empresa Habana Oeste | 7-7142351 | atencion@correoshabanaoeste.cu |
| Empresa Pinar del Rio | 96-731196 | atencion@correospinar.cu |
| Empresa Mayaguez | 87-669997 | atencion@correosmayaguez.cu |
| Empresa Artemisa | 87-369518 | atencion@correosartemisa.cu |
| Empresa Matanzas | 40-281081 | atencion@correosmatanzas.cu |
| Empresa Cardenas | 42-210770 | atencion@correoscardenas.cu |
| Empresa Villa Clara | 42-227663 | atencion@correosvillaclara.cu |
| Empresa Sancti Spiritus | 41-230338 | atencion@correoscorrientes.cu |
| Empresa Ciego de Avila | 88-398615 | atencion@correosiego.cu |
| Empresa Camaguey | 33-290115 | atencion@correoscamaguey.cu |
| Empresa Las Tunas | 31-262815 | atencion@correoslas-tunas.cu |
| Empresa Holguin | 26-482258 | atencion@correosholguin.cu |
| Empresa Guines | 23-481680 | atencion@correosguines.cu |
| Empresa Santiago de Cuba | 23-634412 | atencion@correosde-santiago.cu |
| Empresa Guantánamo | 21-247670 | atencion@correosguantanamo.cu |
| Empresa Isla de la Juventud | 96-122986 | atencion@correosij.cu |

www.correos.cu | Línea directa +53 802 44644 (24 horas)

@correosde.cuba | @correosmatanzas | @correoshabana | @correospinar | @correosmayaguez | @correosartemisa | @correosmatanzas | @correoscardenas | @correosvillaclara | @correoscorrientes | @correosiego | @correoscamaguey | @correoslas-tunas | @correosholguin | @correosguines | @correosde-santiago | @correosguantanamo | @correosij

Volvemos a retomar un tema que en otras ocasiones hemos abordado en los

canales de comunicación institucional de Correos de Cuba y que es de gran interés para nuestros clientes y trabajadores.

Muchos clientes de Correos de Cuba nos expresan, la mayoría con razón, diversas insatisfacciones por la demora que existe en la tramitación y entrega de los envíos internacionales que llegan a nuestro país o que se tramitan hacia el exterior.

Analicemos una vez más las causas:

Hay que considerar el país de origen del envío. Muchos clientes refieren que los operadores postales o de paquetería de los países de origen les dicen que los envíos están en Cuba en una semana o a más tardar en 10-15 días. Lo cierto es que eso no siempre sucede así.

Los operadores postales o de paquetería de los países de origen, como norma, tramitan los envíos hacia Cuba por tres vías de transportación: en vuelos directos hacia La Habana, en vuelos a través de terceros países, o por vía marítima mediante distintas navieras, unas que viajan de manera directa al puerto del Mariel, y otras que pasan por otros puertos antes de llegar a Cuba. Por ese motivo, el tiempo que demora la tramitación de los envíos del país de origen a Cuba, no siempre es el mismo, unos demoran días, otros demoran semanas y otros inclusive, lamentablemente, pueden demorar más tiempo.

Los clientes habituales de Correos de Cuba, en muchas ocasiones rastrean los códigos de los envíos a través del RASTREADOR del sitio web de Correos de Cuba www.correos.cu o a mediante su aplicación para dispositivos móviles, y muchos nos reclaman que el envío lo mandaron hace X tiempo y que el código no aparece registrado en el rastreador de la web.

Los envíos internacionales son responsabilidad del operador postal del país origen ante el remitente (que es el propietario legal del envío hasta tanto no esté en manos del destinatario), y hasta que el envío no llegue, se reciba y se registre en el sistema de Correos de Cuba, no podemos ofrecer información a los clientes sobre los envíos internacionales.

Otros clientes también nos preguntan por qué dos o más envíos fueron impuestos por el remitente en origen el mismo día y, sin embargo, no llegan juntos al destinatario. Lo cierto es que eso puede suceder durante los procesos operacionales de los envíos internacionales, tanto en el país de origen como en el de destino, debido a diversos factores (objetivos y subjetivos), en los que también influye el factor humano, incluyendo el error humano. Se dan casos, por ejemplo, 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 de transportación anteriormente señaladas, lo cual ocasiona que no siempre lleguen juntos al destino.

Una vez que los envíos llegan a nuestro país y cuando son liberados por las autoridades aeroportuarias y aduanales del Aeropuerto Internacional José Martí o del puerto del Mariel, según corresponda, Correos de Cuba los transporta hacia la

Oficina de Cambio Internacional (OCI) de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI), que está ubicada en Vento y Camagüey, allí pasan por los procesos operacionales y aduanales establecidos, para luego ser transportados hacia las diferentes provincias y municipios a través del sistema de transportación de Correos de Cuba, o en otros medios contratados a empresas estatales o al sector privado.

Una vez que llegan a la OCI de la EMCI, los envíos 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 de Correos de Cuba www.correos.cu o desde su aplicación para dispositivos móviles con sistema operativo Android, que los clientes pueden descargar en su celular desde la propia web. Si el número de código del envío no aparece registrado en el rastreador de la web o su APK, es porque no está en Correos de Cuba, en ese caso el remitente, como propietario legal del envío, es quien debe reclamar al operador del país de origen; y el destinatario debe esperar a que el código del envío aparezca registrado en el sistema.

En la compleja coyuntura económica que hoy vive Cuba, caracterizada por el recrudescido bloqueo del gobierno de EE.UU., existe un gran déficit de combustible que, por supuesto, tiene un impacto negativo directo en la calidad de los servicios de Correos de Cuba y, en particular, en la transportación y entrega de los envíos internacionales y nacionales a los destinatarios en los diferentes territorios del país. Por ese motivo, en ocasiones existe demora en la tramitación y entrega de los envíos, por encima del plazo de los 30 días establecidos a Correos de Cuba.

También algunos clientes refieren que Correos de Cuba no registra en su sistema los envíos tan pronto los recibe. Como norma, Correos de Cuba registra en el SIP los códigos de los envíos tan pronto llegan a la OCI de la EMCI. Demorarlos en almacenes, patios o contenedores, le genera gastos adicionales a la EMCI y, además, ello afecta salarialmente a sus trabajadores.

Otros clientes también se quejan ante Correos de Cuba por la demora que en ocasiones existe en la exportación de los envíos internacionales que se imponen en Cuba hacia el exterior, lo cual está asociado a factores objetivos que tienen que ver con las dificultades y obstáculos que enfrenta nuestro país para asegurar la transportación de los envíos en las aerolíneas internacionales hacia sus diferentes destinos en el mundo, debido a factores objetivos que están asociados a los efectos del bloqueo, que también impacta negativamente en este proceso y en cuya solución Correos de Cuba trabaja de conjunto con otros organismos y entidades, empleando diversas alternativas.

Reiteramos que los clientes con insatisfacciones sobre este u otros servicios de Correos de Cuba, pueden comunicarse e interactuar con los funcionarios de atención al cliente de la organización postal, a través de nuestros canales de

comunicación institucional 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 nuestro sitio web www.correos.cu y el correo electrónico atencion.cliente@ecc.cu en los que los clientes reciben información y respuesta en línea a sus solicitudes y reclamos, en días y horarios laborales.

Los clientes que no puedan o no tengan habilidades en el empleo de nuestros canales de comunicación digitales, también pueden utilizar la línea telefónica directa de atención al cliente de Correos de Cuba, que funciona las 24 horas del día, llamar al número 80244644 (sin el 7 delante y siempre haciéndolo desde un teléfono fijo), a través de la cual recibirán la información que necesiten conocer sobre nuestros servicios, incluyendo el rastreo de envíos.

Dirección de Comunicación Institucional

Grupo Empresarial Correos de Cuba



Todas las reacciones:

11Tú, Tania Aviles Pompa, Valia Febles Duverger y 8 personas más



Ver insights

Promocionar una publicación

Todas las reacciones:

6Tú y 5 personas más

**PRESENTE CORREOS DE CUBA
EN FERIA DE COMERCIO
ELECTRÓNICO EN SALUDO AL
ANIVERSARIO 36 DE LOS JOVEN**

CLUB....



La Empresa de Correos Habana Centro participó hoy con diferentes ofertas de productos y servicios, junto a otras empresas y entidades del sector de las Comunicaciones, y de otros organismos de #LaHabana, en la segunda edición de la Feria de Comercio Electrónico #CámbiateALoDigital que, en saludo al aniversario 36 de la fundación por #Fidel de los Joven Club de Computación y Electrónica, tuvo lugar este viernes en la sede del Joven Club ubicado en la Calle 30 esquina a 21, en el barrio de El Fanguito perteneciente al Consejo Popular Carmelo del capitalino municipio de Plaza de La Revolución.





En tanto el pasado sábado, directivos y trabajadores de la Empresa Habana Centro, representaron a Correos de Cuba en la Feria de Comercio Electrónico que tuvo lugar en la populosa calle Galiano de la capital, con diversas ofertas de productos y servicios de alto impacto social, que la población pudo adquirir empleando dispositivos móviles y el código QR, a través de las plataformas Transfermóvil y EnZona.

La jornada sabatina estuvo matizada por la visita al área de ventas de la Empresa de Correos Habana Centro, de la Ministra de Comercio Interior, Betsy Diaz Velázquez, quien adquirió varios productos que allí se ofertaban haciendo uso para el pago, del código QR y las plataformas digitales cubanas de comercio electrónico.



CORREOS DE CUBA EN ALERTA Y PREPARADO ANTE LA PROXIMIDAD DE LA TORMENTA TROPICAL IDALIA...



Presidida por el viceministro primero del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM), Wilfredo González Vidal, y con la presencia de los principales directivos de ese organismo y de las organizaciones empresariales y presupuestadas del sector, en horas de tempranas de la mañana de este lunes, se efectuó una videoconferencia para la reactivación y puntualización de los planes de prevención de riesgos para situaciones excepcionales, ante la proximidad a la región occidental del país de la Tormenta Tropical Idalia, que se prevé afectará en las próximas horas a las provincias de Pinar del Río, Artemisa, Mayabeque, La Habana y al Municipio Especial Isla de la Juventud.



El presidente de Correos de Cuba, Pablo Julio Pla Feria, desde la propia sede del MINCOM; y el vicepresidente de ese Grupo Empresarial, Rubén Morales Enamorado, junto a otros directivos de esta OSDE, precisaron las acciones que se acometen en las empresas, oficinas de correos y otras entides de la organización postal, que están ubicadas en los territorios que se prevé serán afectados por Idalia, con vista a lograr la adecuada la preparación de los trabajadores, y la protección de las instalaciones, los recursos materiales, financieros que en ellas de resguardan; así como las tareas se deberán llevar a cabo en la fase recuperativa.

**SOMOS CORREOS DE CUBA:
SABÍAS QUÉ...!!!**

PAGOS POR CÓDIGO QR



PASOS A SEGUIR

- Autenticarse en el Banco de su preferencia (BPA, BANDEC, Metropolitano).
- Seleccionar OPERACIONES, desplazarse y elegir PAGO EN LÍNEA (Servicio de Comercio Electrónico).
- Escanear el código QR.
- Escriba la clave con que se autenticó en la plataforma.
 - Tipo de cuenta a operar: si no tiene configuradas sus cuentas debe seleccionar INSERTAR CUENTA (número de la tarjeta).
 - Importe: Debe ingresar el monto que desea pagar.
- Realizar su pago.



Realizar los pagos de bienes y servicios de forma segura en las unidades de Correos a través del código QR mediante las plataformas EnZona y TransfereMóvil.



SERVICIO DE CAJA EXTRA



PASOS A SEGUIR

- Autenticarse en el Banco de su preferencia (BPA, BANDEC, Metropolitano).
- Seleccionar OPERACIONES, desplazarse hasta el final y elegir CAJA EXTRA (Servicio de extracción de efectivo).
- Escanear el código QR.
- Escriba la clave con que se autenticó en la plataforma.
 - Tipo de cuenta a operar: si no tiene configuradas sus cuentas debe seleccionar INSERTAR CUENTA (número de la tarjeta).
 - Importe: Debe ingresar el monto que desea extraer entre \$25.00 y \$5000.00 (dependiendo de la disponibilidad de la entidad).
- Confirmación de pago: Registrar el número de transacción y los datos personales con quién le atiende. Luego recibir efectivo.



Extramonto su tiempo, acuda a las oficinas de Correos y haga la extracción de efectivo que necesita mediante el servicio de Caja Extra por TransfereMóvil a EnZona.



De forma rápida y segura hoy puedes pagar en las oficinas de Correos de Cuba con solo escanear el Código QR. Descubre la comodidad de nuestro servicio de pago digital. Ya los tenemos en todas las provincias y en 59 municipios.

También tienes la opción para extraer el efectivo de tus tarjetas. Correos de Cuba te brinda el servicio de Caja Extra. Ya lo tenemos en todas las provincias y en 97 municipios.

En la medida en que las condiciones tecnológicas y de infraestructura lo permitan ambos servicios se irán ampliando al resto de los municipios del país.

HOY EN LA MESA REDONDA TVC: Transformación Digital y Bancarización. No te la pierdas...



¿Qué infraestructura tecnológica tiene el país para desarrollar la bancarización? ¿Qué ventajas tienen las plataformas nacionales de pago electrónico? ¿Cómo apoyar la Alfabetización digital de nuestra población? A esas y otras interrogantes responderán este martes en la Mesa Redonda directivos de Etecsa, Xetid, Correos de Cuba y los Joven Club de Computación.

El programa se transmitirá en vivo y en directo, a partir de las 7 pm, por Cubavisión, Cubavisión Internacional, Canal Caribe, Radio Habana Cuba y los canales en redes sociales de la Mesa Redonda, Cubadebate y el sitio de la Presidencia.

¿POR QUÉ SE DEMORAN LOS ENVÍOS INTERNACIONALES?



OFICINAS DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN

| Entidades Correos de Cuba | Teléfonos | Correos electrónicos |
|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Presidencia Organ. Empresarial | 7-846-9683/94942780/9494217 | atencion.clientes@cc.cu |
| Empresa de Manzanillo | 7-8491435/ 8417136 | atencion.clientes@emc.correos.cu |
| Empresa Habana Centro | 7-846-8643 | atencion.clientes@hcc.correos.cu |
| Empresa Habana Este | 7-7662154 | atencion.clientes@hec.correos.cu |
| Empresa Habana Oeste | 7-7214231 | atencion.clientes@heo.correos.cu |
| Empresa Pinar del Río | 86-751176 | atencion.clientes@pcc.cu |
| Empresa Mayaguez | 47-984987 | atencion.clientes@mycc.cu |
| Empresa Artemisa | 47-263514 | atencion.clientes@artcc.cu |
| Empresa Matanzas | 45-281381 | atencion.clientes@matcc.cu |
| Empresa Cienfuegos | 43-519373 | atencion.clientes@cc.cu |
| Empresa Villa Clara | 43-227663 | atencion.clientes@vcc.cu |
| Empresa Sancti Spiritus | 41-236354 | atencion.clientes@ssp.correos.cu |
| Empresa Ciego de Avila | 39-263615 | atencion.clientes@caccc.cu |
| Empresa Camaguey | 39-299515 | atencion.clientes@camcc.cu |
| Empresa Las Tunas | 31-342815 | atencion.clientes@lcc.cu |
| Empresa Holguín | 34-482234 | atencion.clientes@hlg.correos.cu |
| Empresa Guantánamo | 23-481689 | atencion.clientes@guaccc.cu |
| Empresa Santiago de Cuba | 23-664412 | atencion.clientes@scscc.cu |
| Empresa Guantánamo | 21-337070 | atencion.clientes@guaccc.cu |
| Empresa Isla de la Juventud | 96-322836 | atencion.clientes@ijcc.cu |

www.correos.cu | Línea directa +53 802 44644 (24 horas)

Retomamos un tema que en otras ocasiones hemos abordado en los canales de comunicación institucional de Correos de Cuba.

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

1. Hay que considerar el país de origen del envío. Muchos clientes refieren que los operadores postales o de paquetería de los países 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 no siempre sucede así.
2. Los operadores postales o de paquetería de los países de origen, como norma, tramitan los envíos hacia Cuba por tres vías de transportación: en vuelos directos hacia La Habana, en vuelos a través de terceros países, o por vía marítima, 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.
3. Los clientes habituales de Correos de Cuba, en muchas ocasiones rastrean los códigos de los envíos a través del RASTREADOR del sitio web de Correos de Cuba www.correos.cu o a mediante su aplicación para dispositivos móviles, y nos reclaman que el envío lo mandaron hace X tiempo y el código no aparece registrado en el rastreador. Esclarecemos que los envíos son responsabilidad del operador postal de origen ante el remitente (quien es el propietario legal del envío hasta tanto no esté en manos del destinatario), hasta que el envío no llegue, se reciba y se registre en el sistema del operador postal de destino. Por tanto, Correos de Cuba no puede ofrecer información sobre envíos que no ha recibido.
4. Muchos clientes también nos preguntan por qué dos o más envíos fueron impuestos por el remitente en origen el mismo día y, sin embargo, no llegan 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 el de destino, por diversos factores (objetivos y subjetivos), en los que también influye el factor humano, incluyendo el error 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.

5. 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, según corresponda, Correos de Cuba los transporta hacia la Oficina de Cambio Internacional (OCI) de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI), que está ubicada en Vento y Camagüey, y tenemos hasta 30 días para registrar, procesar, tramitar y entregar los envíos a sus destinatarios.

6. Una vez que llegan a la OCI, los envíos 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. Si el número de código del envío no aparece registrado en el SIP es porque no está en Correos de Cuba.

7. En la actual coyuntura económica que vive Cuba, caracterizada por el bloqueo del gobierno de EE.UU., hay un gran déficit de combustible que, por supuesto, tiene un impacto negativo directo en la calidad de los servicios de Correos de Cuba y, en particular, en la transportación y entrega de los envíos a los destinatarios en los diferentes territorios del país. Por ese motivo, hoy existen demoras en la entrega de los envíos por encima de los 30 días previstos.

8. Hay clientes que refieren que Correos de Cuba no registra en su sistema los envíos tan pronto los recibe. Correos de Cuba registra en el SIP los códigos de los envíos tan pronto llegan a la OCI de la EMCI. Demorarlos en almacenes o en contenedores genera gastos adicionales a la EMCI por pago de estadía y afecta salarialmente a sus trabajadores.

Finalmente, los clientes con insatisfacciones sobre este u otros servicios, pueden comunicarse e interactuar con los funcionarios de atención a la población de Correos de Cuba, a través de nuestros canales de comunicación institucional 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 nuestro sitio web www.correos.cu y el correo electrónico atencion.cliente@ecc.cu en los que los usuarios reciben respuesta en días y horarios laborales.

Los clientes que no tengan habilidades en el empleo de nuestros canales de comunicación digitales, también pueden emplear la línea telefónica directa de atención al cliente de Correos de Cuba, llamando al 80244644 (sin el 7 delante),

que funciona las 24 horas día, a través de la cual recibirán la información que necesiten sobre nuestros servicios, incluyendo el rastreo de envíos.

Dirección de Comunicación Institucional

Grupo Empresarial Correos de Cuba