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 trasmitirá 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?

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

CORREOS DE CUBA INFORMA QUE CONTINUARÁ LA VENTA DE SELLOS ISD…

Correos de Cuba informa a sus trabajadores y clientes que, con independencia de las nuevas medidas anunciadas por el MINREX, relacionadas con la validez del pasaporte cubano, que entran en vigor a partir del 1ro de julio de 2023, la organización postal mantendrá la venta de los sellos de impuestos sobre documentos (ISD) o de timbre, como también se les conoce, para el trámite de prórroga de los pasaportes que expiran antes de la fecha anunciada, a fin de que los interesados puedan renovar dicho documento.
Se mantiene la venta de los sellos ISD en las unidades de correos, tanto en formato físico mediante pago en efectivo, en dependencia de la disponibilidad de sellos que haya en existencia, a partir de la demanda que pueda cubrir la ONAT; y también mediante pago electrónico, para los trámites de los documentos que emiten la propia ONAT, el MINJUS y el MININT, para lo cual los interesados deberán presentar en las oficinas de correos el carnet de identidad de la persona que realizará el trámite de solicitud de documentos a dichos organismos.
Para los trámites de documentos que emiten el resto de los organismos que demandan ese tipo de sellos y que aún no han implementado el sistema informático para los sellos ISD en un entorno digital, se continuarán vendiendo los sellos en formato físico, según la disponibilidad.

Dirección de Comunicación Institucional
Grupo Empresarial Correos de Cuba
Ver más en: http://www.cubadebate.cu/noticias/2023/05/16/anuncia-minrex-nuevas-medidas-sobre-pasaportes-cubanos/

VISITAN FUNCIONARIOS DE LA UPU LA PRESIDENCIA DEL GRUPO EMPRESARIAL CORREOS DE CUBA…

En horas de la mañana de este martes, los señores Ihab Zaghloul (de Egipto) y Alexandre Rodrigues (de Portugal), funcionarios de la Unión Postal Universal (UPU), visitaron la sede del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), para conocer la marcha del Proyecto de Inclusión Financiera del Correo Cubano (FITAF).

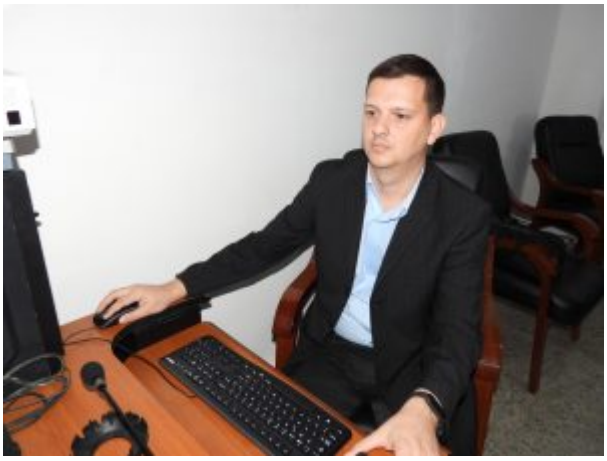
Este proyecto tiene como antecedentes que, en mayo del 2021, la UPU aprobó que Correos de Cuba fuera beneficiado con lo que ese organismo internacional de las Naciones Unidas denomina Proyecto FITAF, que es un programa de inclusión financiera cuyos fondos se destinan a los Operadores Postales Designados seleccionados, para que contribuyan a mejorar la calidad e impacto social de los servicios financieros que los correos brindan en sus respectivos países.

Con anterioridad, en marzo de 2022, Correos de Cuba recibió también la visita de la señora Andrea Afeltro Schneidermann (de Uruguay), consultora designada por la UPU, para validar la factibilidad de implementar el Proyecto FITAF en la organización postal cubana.

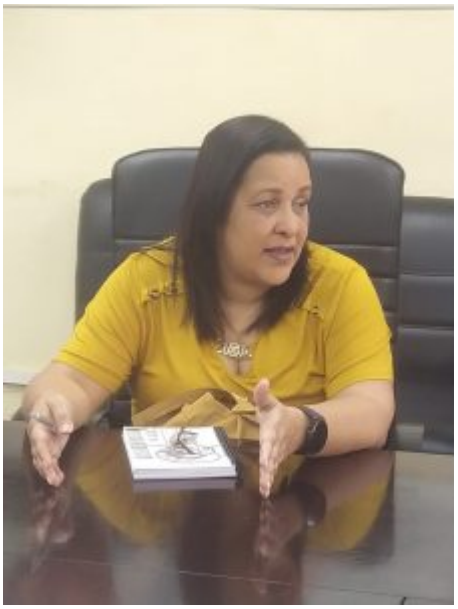
Este Proyecto de la UPU contribuye a impulsar la automatización e

informatización de los servicios financieros que las gestoras comerciales en los ventanillos y los carteros en el servicio a domicilio ofrecen a la población, un proceso que en el transcurso del presente año se irá ejecutando paulatinamente en las más de 820 unidades de Correos de Cuba.

Participaron en el encuentro, Pablo Julio Pla Feria, presidente de Correos de Cuba; Líber Labrada Suárez, director de Mercadotecnia y Negocios, y otros funcionarios de este Grupo Empresarial.



MINISTRA DE COMUNICACIONES LLAMA A CORREOS DE CUBA A AMPLIAR SUS POSIBILIDADES DE NEGOCIOS Y ELEVAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL PUEBLO…



El principal reto que tiene este año el Grupo Empresarial Correos de Cuba es

ampliar sus posibilidades de negocios, a partir de la automatización de las plantas de procesamiento de envíos de la Oficina de Cambio Internacional perteneciente a la Empresa de Mensajería de la organización postal, un proyecto que se prevé concluir este año, dijo la Ministra de Comunicaciones, Mayra Arevich Marín, durante su visita de trabajo realizada este miércoles a varias entidades de la organización postal, coincidiendo con la conmemoración este 1ro de Marzo del aniversario 267 del Correo Cubano.

La también miembro del Comité Central del Partido, diálogo con el presidente de Correos de Cuba, Pablo Julio Pla Feria, así como con directivos y trabajadores de la Empresa de Mensajería, a quienes reiteró la necesidad de lograr una mayor eficiencia y disciplina operacional en el procesamiento de los envíos internacionales, continuar impulsando el comercio electrónico transfronterizo y, sobre todo, perfeccionar la selección y capacitación de los trabajadores que ya están laborando y los nuevos que ingresen a Correos de Cuba, con el objetivo de lograr una mejor organización del trabajo y la idoneidad del personal en sus puestos laborales a partir de sus competencias y atribuciones, de manera que estén en mejores condiciones de asumir los retos que representan la automatización y transformación digital de los sistemas y procesos del correo, lo que requerirá de un capital humano más integralmente preparado.

La ministra reconoció la eficacia de la gestión de comunicación institucional que realiza este Grupo Empresarial, pero alertó de que ésta debe enfocarse en promover con mayor intencionalidad los productos y servicios que brindan cada una de las empresas de la organización, a fin de que los clientes, tanto personas jurídicas como naturales, conozcan todas las bondades de los mismos, las opciones que tienen de hacer negocios con Correos de Cuba, para contribuir a lograr un mejor posicionamiento de la organización postal cubana en el mercado nacional e internacional.

En posterior encuentro sostenido con directivos y trabajadores de la Dirección de Comunicaciones y del Centro Principal Tecnológico Postal de la OSDE Correos de Cuba, la titular del MINCOM se interesó por la marcha del proceso de informatización de las más de 800 unidades de servicios con que cuenta la organización, sobre el que conoció que ya el 90% de las oficinas de correos del país están informatizadas y enlazadas por el Sistema Integrado Postal (SIP), una plataforma digital de software libre desarrollada por expertos de Correos, que permite el registro, monitoreo, control y evaluación en línea de las operaciones y servicios postales y de terceros que brinda el correo.

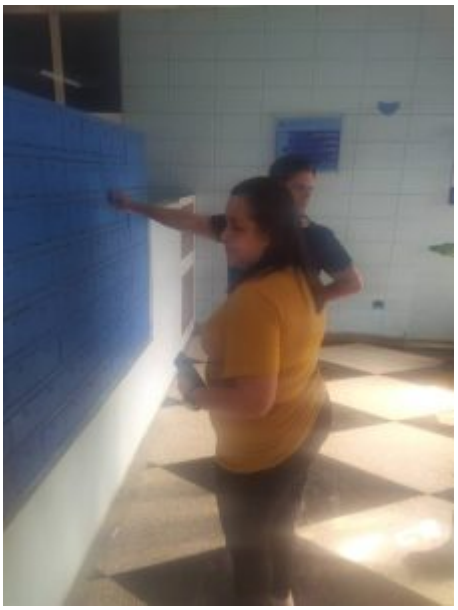
Al respecto, conoció que para este año 2023 Correos de Cuba prevé llegar al 95% de sus unidades informatizadas y conectadas al SIP.

Arevich Marín insistió en que, aprovechando las infraestructuras tecnológicas creadas y el capital humano de que dispone para continuar desarrollando esas plataformas digitales, se requiere además ampliar y diversificar los servicios de

Correos, pensando en acercarlos cada vez más a la población, mediante el servicio a domicilio y el comercio electrónico, así como priorizar los servicios financieros, de paquetería y giros internacionales, por lo que representan en materia de aporte en divisas a la economía nacional.

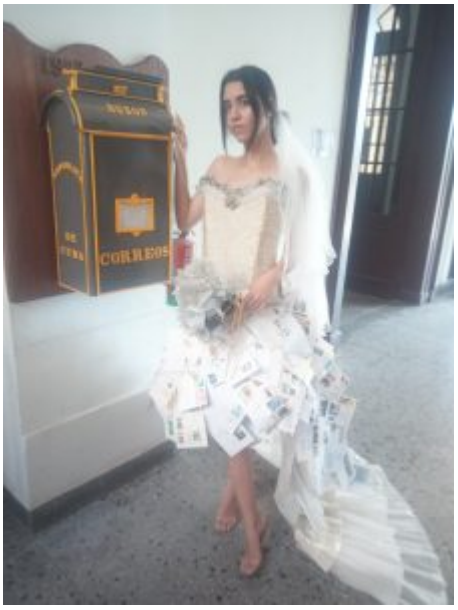
Finalmente, la Ministra de Comunicaciones recorrió algunas unidades de correos de la capital, en las que intercambió con sus directivos y trabajadores, a quienes insistió en la necesidad de mejorar las condiciones laborales y la seguridad de los recursos y las instalaciones, además, los felicitó por el aniversario 267 de la creación del servicio postal en Cuba y los exhortó a lograr mayor eficiencia en la gestión empresarial y, sobre todo, a mejorar la calidad de los servicios a la población.

CORREOS DE CUBA



AMOR ENTRE CARTAS..

Fue el título del performance que tuvo lugar en horas de la mañana de éste 1ro de Marzo, en homenaje al Aniversario 267 del Correo Cubano, en la Oficina del Conservador de la Ciudad de Matanzas, una maravillosa iniciativa de Yudiezca García Velazco, comunicadora institucional de la Empresa de Correos de esa provincia, que contó con el apoyo de los directivos y trabajadores de Correos en la Atenas de Cuba; el Conservador de la Ciudad, Leonel Pérez Orozco; miembros de las Federaciones de Filatelia y Numismática de Cuba; y la orquesta juvenil Swing Cubano, integrada por niños y adolescentes estudiantes de las Escuelas de Música de la Ciudad de los Puentes, que interpretaron con maestría populares temas nacionales e internacionales.
La actividad, en la que participó un numeroso público y contó con la presencia de Ariel Santana Santiesteban, vicepresidente de Correos de Cuba, otros directivos de ese Grupo Empresarial y Yadir Laurencio Portelles, director general de la Empresa de Correos Matanzas, fue presentado un vestido concebido por la diseñadora Adilen Diaz, directora del proyecto Planeta Moda, con cartas de amor históricas preservadas por coleccionistas matanceros y donde, además, fue reinaugurado un buzón postal del año 1903, restaurado por expertos de esa ciudad.


CORREOS

LA MAYOR FORTALEZA QUE TIENE UNA EMPRESA ES SU CAPITAL HUMANO

Así les expresó la miembro del Comité Central del Partido y Ministra de Comunicaciones, Mayra Arevich Marín, a los directivos y trabajadores de la OSDE y las 20 empresas de Correos de Cuba, que en horas de la mañana de este miércoles participaron en la reunión de trabajo anual de ese Grupo Empresarial, en el salón de eventos del Hotel Bello Caribe al Oeste de la capital.

Pablo Julio Pla Feria, presidente de Correos de Cuba, condujo los debates en la reunión, en la que se conoció que en el 2022, a pesar de no superar los resultados de los principales indicadores económicos del año precedente, este Grupo Empresarial logró que ninguna de sus empresas cerrara el año con pérdidas económicas y que todas terminaran con utilidades.

Los temas más debatidos en la reunión estuvieron referidos a los resultados de la

implementación en Correos de Cuba de las 43 medidas aprobadas por el Gobierno para el fortalecimiento de la empresa estatal socialista.
Otros aspectos que centraron la atención de los participantes fueron, la necesidad de fortalecer el proceso de selección y capacitación de los directivos y trabajadores que laboran en Correos de Cuba; y de eliminar las vulnerabilidades que persisten en la seguridad de las instalaciones y en los sistemas de control interno de la organización.
Otros delegados e invitados insistieron en que se requiere transformar la imagen visual y las condiciones laborales de las unidades de correos; superar los problemas que persisten en la calidad del servicio postal, provocados por la ineficiencia empresarial, las indisciplinas y violaciones de los procedimientos por parte de algunos directivos y trabajadores durante los procesos económicos, operacionales y comerciales.
Se hizo alusión al crecimiento que se produjo el pasado año de los hechos delictivos y de las pérdidas económicas asociadas a los mismos, se analizaron las causas que los provocan y se evaluó la efectividad de las estrategias y acciones que se llevan a cabo para revertir esa situación.
Se reiteró la necesidad de avanzar en la automatización de los procesos operacionales y en la transformación digital de los sistemas y servicios del correo.
También se habló de que se requiere incrementar la presencia y actividad de los directivos y trabajadores de Correos en el escenario de las redes sociales digitales.
En la reunión, que también contó con la presencia de Omar Pérez Salomón, funcionario del Departamento de Servicios del Comité Central del Partido; Erlin Rondón Cedeño, secretaria general del Sindicato Nacional de Trabajadores de Comunicaciones; miembros de la Junta de Gobierno de Correos de Cuba y otras autoridades, fueron reconocidas varias empresas y cuadros destacados por su labor durante el pasado año.

Como Empresas En Avance en el año 2022, se reconoció a las Empresas de Correos Holguin, Las Tunas, Camagüey, Cienfuegos y la de Aseguramiento General.
Como Empresas Destacadas en el año 2022, se reconoció a las Empresas de Correos de Granma, Villa Clara, Guantanamo y Santiago de Cuba, cuyos directores generales recibieron igual condición.
En tanto, como Empresa con Resultados Relevantes en el año 2022, fue reconocida la Empresa de Correos Sancti Spiritus, cuyo director general, Miguel

Bernal Valdivia, recibió similar condición.

En las conclusiones de la reunión, la Ministra de Comunicaciones, Mayra Arevich Marín, expresó:

«La fortaleza mayor que tiene una empresa es su capital humano y es ahí donde Correos de Cuba tiene que concentrar sus mayores esfuerzos, en la selección y capacitación adecuada de sus directivos y trabajadores, para lograr mayor estabilidad en su fuerza laboral, con gente honrada y profesional».

La titular del MINCOM los llamó a «mejorar las condiciones laborales y la imagen visual de las oficinas postales y, sobre todo, a lograr la calidad en los servicios que merece nuestro pueblo, que es la mayor deuda e insatisfacción que tiene el correo».

Indicó a sus cuadros y trabajadores «lograr un cambio en la gestión empresarial que signifique, dijo, pagarle al personal el salario y las utilidades a partir de sus competencias y atribuciones, y según los resultados de las ventas, los servicios y las exportaciones».

Arevich Marín insistió en que en Correos hay que revisar y lograr una mejor distribución de las utilidades, en las que no se puede dejar de incluir la capacitación del personal, el desarrollo de la innovación, la ciencia, la tecnología y las inversiones, la construcción de viviendas y, el resto, para distribuir entre sus trabajadores.

En materia de Política de Cuadros, dijo que hay que dar un vuelco, para lograr la preparación y sucesión de los cuadros de Correos en no más de cinco años, a fin de poder dar continuidad en los cargos con cuadros jóvenes, que surjan de los propios trabajadores de la organización.

Indicó, además, trabajar con mayor seriedad en interés de fortalecer la prevención, los sistemas de control interno y los equipos de auditores de las empresas del Grupo.

En cuanto a la transformación digital del correo, reconoció que se ha avanzado, pero, dijo que no basta con pensar y hacer cambios tecnológicos, sino que se requiere hacerlo pensando en cómo mejorar la atención al cliente y la calidad del servicio, e impulsar a un nivel superior e integral el comercio electrónico, en los servicios propios y de terceros que brinda el correo.

Llamó a vincular los portales web de los gobiernos provinciales y municipales con el sitio web de Correos de Cuba, para atender y dar respuesta a través de esos canales de comunicación a las preocupaciones e insatisfacciones de los ciudadanos, así como priorizar el empleo de la Plataforma Bienestar en el proceso de atención a la población, y de sus quejas y reclamaciones.
Finalmente, la titular del MINCOM felicitó a los trabajadores de Correos de Cuba, que este año está cumpliendo 267 años de historia, y los exhortó a alcanzar en el 2023 mayor eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión empresarial y, sobre todo, a lograr mayor calidad en los servicios que brindan al pueblo.

FELICITA PRESIDENTE DE CORREOS DE CUBA A LOS TRABAJADORES DE ESTE GRUPO EMPRESARIAL POR EL NUEVO AÑO Y EL ANIVERSARIO 64 DE LA REVOLUCIÓN…

La Habana, 26 de diciembre de 2022

A LOS TRABAJADORES DE CORREOS DE CUBA

Estimadas compañeras y compañeros.

Nos acercamos a un nuevo año y al glorioso 1ro de Enero, en el que conmemoramos el Aniversario 64 del triunfo de nuestra Revolución.

El año 2022 fue, sin dudas, un año muy duro y difícil para nuestro pueblo y, por supuesto, para los trabajadores de Correos de Cuba, quienes a pesar de las dificultades y limitaciones generadas por el bloqueo recrudecido y la guerra

mediática despiadada que aplica el gobierno de los Estados Unidos contra Cuba, hemos sabido resistir y sobreponernos a las dificultades.

Sin embargo, no podemos desconocer las insuficiencias y problemas que subsisten en nuestra gestión empresarial y en la calidad de los servicios que brindamos al pueblo, cuya solución depende sobre todo de nosotros mismos y en los cuales debemos seguir trabajando con ahínco.

El 1ro de marzo del 2023 conmemoraremos los 267 años del Correo Cubano y, aún en medio de las limitaciones económicas y tensiones financieras que continuarán caracterizando a la economía cubana, asumiremos los nuevos retos con el compromiso y entusiasmo que caracteriza a los trabajadores de Correos de Cuba, seguros de que saldremos adelante en las metas que nos propongamos.

Para ello tenemos que ser cada día más eficientes y eficaces en el cumplimiento de nuestros deberes, planes y presupuestos, así como ejercer un riguroso control sobre los recursos que tenemos bajo nuestra responsabilidad.

Los convoco a trabajar con mayor disciplina y profesionalidad en el desempeño de sus funciones, a brindar una mejor atención al cliente y a lograr mayor calidad en los servicios, que es nuestra razón de ser como servidores públicos.

Les deseo que compartan con alegría y felicidad la llegada del nuevo año y que el 2023 les depare mucha salud, prosperidad y éxitos en su vida.

Un abrazo.

Pablo Julio Pla Feria

Presidente de Correos de Cuba

SESIONÓ REUNIÓN NACIONAL DE DIRECTORES DEL GRUPO EMPRESARIAL CORREOS DE CUBA…

La jornada de clausura de la reunión contó con la presencia de Mayra Arevich Marín, miembro del Comité Central del Partido Comunista de Cuba y Ministra de Comunicaciones.

Presidida por Pablo Julio Pla Feria, presidente de Correos de Cuba; y con la presencia de Rubén Morales Enamorado y Ariel Santana Santiesteban, vicepresidentes del Grupo Empresarial, respectivamente, durante jueves y viernes sesionó en La Habana la reunión nacional de directores de este Grupo Empresarial (GECC), primer encuentro presencial de este tipo luego de la pandemia de la Covid-19.

Con la asistencia, además, de Ana Julia Marine López y Meilán Weng Peña, viceministra y jefa del Departamento de Servicios Postales del Ministerio de Comunicaciones, respectivamente; los directivos de la OSDE Correos de Cuba y los directores generales de las 18 Empresas de Correos, la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional, y la Empresa de Aseguramiento General, dedicaron las dos sesiones de trabajo de la reunión, a analizar críticamente los resultados de la gestión empresarial y el comportamiento de la calidad de los servicios postales y de terceros que brinda la organización postal durante el año 2022, los principales problemas que persisten y sus causas, y las proyecciones para el 2023.

En la jornada del jueves, los principales directivos de la OSDE Correos de Cuba presentaron a los directores de las empresas y debatieron con ellos sobre los resultados del proceso evaluativo de los cuadros en el año 2022 y del estado de completamiento de los cargos y sus reservas a los distintos niveles; analizaron críticamente el comportamiento de los delitos y hechos de corrupción y la afectación económica generada a las empresas; las irregularidades en el sistema informativo y los resultados de las inspecciones y acciones de control realizadas

por la OSDE a las empresas; la atención al cliente y el comportamiento de las quejas y reclamaciones de la población; los objetivos y acciones del Plan de Comunicación de la OSDE Correos de Cuba para el próximo año; la estrategia de capacitación del GECC; y el estado de completamiento y superación de los equipos de auditores de la OSDE y las empresas del Grupo.

Los directores de las empresas de Correos de Cuba analizaron y debatieron sobre las acciones en las que Correos de Cuba trabaja para la implementación y empleo del Código QR y la Caja Extra y la ampliación, de conjunto con Etecsa, de otros servicios digitales y de telecomunicaciones; el estado de la relaciones de negocios del GECC con la ONAT y las particularidades de la próxima venta mediante canales digitales de los sellos de impuestos sobre documentos (ISD) en las unidades de correos y a través de la plataforma Transfermóvil; así como las medidas en las que la organización trabaja para la necesaria reactivación de la calidad de los servicios de bultos postales nacionales e internacionales.

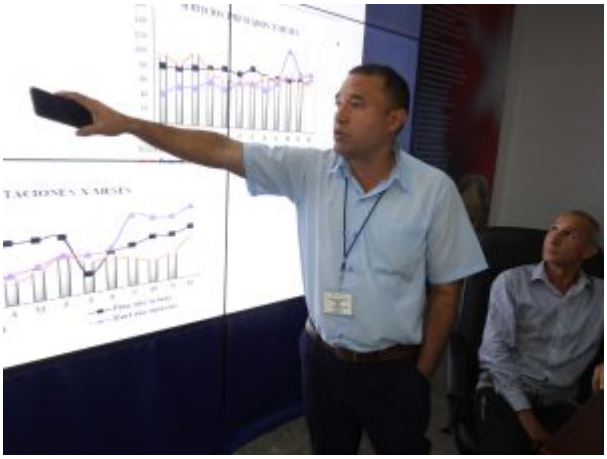
La jornada del viernes, que también contó con la presencia de José Carlos Del Toro Ríos, presidente de la Junta de Gobierno de Correos de Cuba; y Erlin Rondón

Cedeño, secretaria general del Sindicato Nacional de Trabajadores de las Comunicaciones, estuvo centrada en el análisis y debate por los directivos del GECC, de las principales problemáticas que impactan en la calidad de los servicios postales y de terceros que brinda el correo; el estado y mantenimiento de los medios de transporte y otros aseguramientos logísticos que demandan las operaciones y los servicios del correo; el estado y depuración de los registros contables; el comportamiento de los indicadores económicos y financieros de las empresas en el 2022; el pronóstico de cumplimiento de los planes al cierre del presente año; y las proyecciones y particularidades de la planificación económica del año 2023.

La titular del MINCOM reconoció y felicitó a los directivos y trabajadores de Correos de Cuba por su decisivo aporte al proceso desarrollado desde la base, junto a todas las organizaciones empresariales y entidades presupuestadas del sector, para la exitosa rendición de cuentas realizada por el Ministerio de Comunicaciones en el reciente periodo de sesiones de la Asamblea Nacional del Poder Popular.

«Ustedes tienen una empresa con un gran futuro por delante», dijo la también

miembro del Comité Central del Partido, e insistió a los directivos de Correos de Cuba en mejorar sobre todo la calidad de los servicios, en función de servir al pueblo como se merece, de atender y dar respuesta oportuna y adecuada a sus insatisfacciones; y ratificó la necesidad de que el correo se convierta en una organización empresarial moderna y eficiente, en permanente transformación digital, que fortalezca los sistemas de control interno y la capacitación ordenada de sus cuadros y trabajadores; y que priorice los servicios financieros y de paquetería que generan los mayores ingresos en divisas, que tanto necesita la economía del país.



PAQUETERÍA EN LA MIRADA DEL CLIENTE…

Por la importancia e impacto social del servicio de paquetería internacional, compartimos con nuestros usuarios este artículo del periodista Yoenis Pompa Silva, publicado en el semanario **La Demajagua** de **Granma**, a partir de la experiencia de la Empresa de Correos de esa provincia.

“A veces me pongo tenso porque pienso que el paquete está perdido”, declara, Hugo Daniel Medina Pérez, vecino de Alfredo Utset #227, en Bayamo.

Refiere que en dos ocasiones envió paquetes desde Rusia y se demoraron en llegar a su destino.

“Una de las insatisfacciones que tengo es en la demora del procesamiento en el sistema de rastreo, que en ocasiones no aparece una vez que el paquete arriba al país, y eso genera preocupación y malestar”, agrega.

El envío de paquetería internacional ha estado en el punto de mira de clientes que se benefician del servicio mediante diferentes operadores de paqueterías privadas (Courier) desde el exterior.

En este sentido el Grupo Empresarial de Correos de Cuba, (GECC), constituye un eslabón fundamental en la cadena de recepción, procesamiento y distribución de los envíos postales, una vez que el remitente extranjero, declara que ya el paquete está agenciado y pagado.

De acuerdo con el sitio www.correos.cu, los operadores postales extranjeros deben tener en cuenta las vías de transportación que utilicen, así como considerar el país de origen del envío, pues a muchos clientes se les informa que su paquete estará en un plazo determinado en Cuba que casi nunca se cumple.

Una vez que los envíos llegan al país y son liberados por las autoridades aeroportuarias y aduanales del Aeropuerto Internacional José Martí o del puerto del Mariel, Correos de Cuba los transporta a la Oficina de Cambio Internacional (OCI) de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI), y tiene hasta 30 días para registrar, procesar, tramitar y entregarlos a sus destinatarios.

Los envíos, una vez que llegan a la OCI, son registrados en el Sistema Integrado Postal (SIP), y de inmediato los interesados pueden rastrearlos con el número de código a través del Rastreador del sitio web de Correos Cuba o desde una aplicación para dispositivos móviles con sistema operativo Android, descargada

en su móvil desde la web, o desde la plataforma Apklis.cu.

Engranaje

Para María Isabel Chávez, vecina de la calle Zenea, entre Cuba y Amado Estévez, en Bayamo, el servicio de entrega de paquetería por Correos Granma es rápido y seguro.

Sobre el proceso de entrega al cliente una vez que el envío se encuentra en la provincia, **La Demajagua,** conversó con sus principales actores de Correos Granma.

“Aquí ocurre el proceso final desde que se declara el paquete en Cuba y entra en el sistema de rastreo del SIP, explica Betty Zamora Montero, quien atiende operaciones en la oficina de Correos Bayamo tres, sita en el reparto Antonio Guiteras.

“Cuando la valija llega a nuestra oficina procedemos a su apertura y después pesamos y clasificamos los paquetes según la dirección del destinatario.

“En nuestro caso, atendemos los repartos, Antonio Guiteras, Carlos Manuel de Céspedes, Viviendas Campesinas, Roberto Reyes, Pedro Pompa, y las zonas rurales: El Almirante, El Dátil, La William, Punta de Jagua, Peralejo y Barranca”.

Apunta que para agilizar la entrega cuentan con un triciclo eléctrico, el cual utilizan cuando hay que recorrer muchos kilómetros ya sea en la urbe o zonas rurales, o cuando la carga excede los 20 kilogramos; “pero también nuestros carteros (ocho) transitan en bicicletas para hacer la entrega”, resalta.

“El trabajo del cartero como ente principal de cara al cliente, es una de las figuras clave en todo el engranaje de distribución. Trabajamos todo el día, incluso, cuando la situación lo requiere hasta entrada la noche. A veces he tenido que cargar en bicicleta con cajas hasta de 20 kilogramos”, destaca Edisbel Balsulto Miranda, cartero de Correos Bayamo Uno.

De igual manera, los trabajadores del centro de tratamiento postal, se afanan en su labor en tiempo mínimo para cumplir con las entregas a las oficinas de Correos destinadas para tales fines, en los 13 municipios, asegura Magalis Domínguez Vázquez, directora del Centro de Tratamiento Postal, en Bayamo.

“Tenemos dos brigadas de 10 hombres cada una, con turno de 12 horas; laboramos en condiciones difíciles por el hacinamiento del local, pero el compromiso con el cliente espera por nosotros.

“En este lugar es donde se centraliza la paquetería que llega a Granma desde la EMCI, es aquí donde ocurre el pesaje y clasificación de los envíos postales, tanto nacionales como desde el exterior, por lo que cuidado y rapidez en el proceso de manipulación son nuestra garantía para lograr satisfacción en los clientes”.

En tanto, Adrián Rodríguez Pérez, joven de 26 años trabajador de este local, comenta lo complejo que es la faena no solo por la protección y cuidado durante el manejo de los bultos, sino también por el esfuerzo al momento de su descarga y traslado.

“Es trabajoso, en ocasiones, manipular los paquetes, por la cantidad que tienen que pasar por estas manos; a veces hemos recibido hasta 20 mil en un día, desde cosas pequeñas de tres kilogramos hasta de 70 o más, como es el caso de las plantas eléctricas, lavadoras, motorinas y bicicletas eléctricas”.

Pero todo el esfuerzo se traduce en la calidad del servicio; cuando ocurren fallas en el proceso postal, los compañeros del Centro de atención al cliente son los encargados de brindar una respuesta rápida y efectiva.

“La mayor cantidad de quejas que hemos recibido es cuando el destinatario no visualiza en el SIP la dirección de su paquete”, refiere Damisela Muñoz Carrazana, especialista que atiende a la población en la Empresa de Correos Granma, “de inmediato rastreamos en el sistema y nos ponemos en contacto con el usuario ya sea por teléfono o de manera personal aquí en la empresa.

“Otra de las preocupaciones que llegan es el aforo aduanal, que es el examen físico de la mercancía, donde se determina su origen, peso y valor por funcionarios aduaneros”.

“En el caso de alguna insatisfacción al respecto tramitamos la inconformidad a la EMCI y esta con la Aduana, si el reclamante tiene razón probada se le hace una devolución de acuerdo con el arancel impuesto”.

Unido a ello Yolanda Mojena Guerrero, directora de Operaciones en Correos Granma, es la encargada de tramitar y realizar los procedimientos investigativos

cuando existe irregularidad en el envío postal.

“Cuando esto sucede realizamos los trámites para su esclarecimiento”, pero precisa que Correos no se responsabiliza del contenido, porque cuando manipula el paquete él no lo visualiza.

“Correos tiene implicación cuando el peso se declara por el cliente que no coincide con la etiqueta, entonces abrimos un expediente de investigación y luego procedemos de conjunto con la EMCI a realizar las averiguaciones con el operador postal de origen, desde que el envío sale hasta su destino en provincia”.

Esclarece que si existiera algún error la indemnización por parte de la EMCI corresponde al operador postal de origen y no al destinatario del paquete.

Servicio estrella

“Aunque existen insatisfacciones, hemos enfocado nuestro sistema de trabajo en reducir los tiempos de espera del cliente una vez que llega el envío a la provincia, expresa Dairon Abel Sánchez Ginarte, director general de la Empresa de Correos Granma.

“Estamos conscientes de que aún nos falta por ajustar mecanismos organizativos en cuanto a la agilidad de los procesos postales, en la clasificación y distribución, pero precisamente manejamos indicadores de calidad, de dos días como máximo en nuestro centro de tratamiento postal, y cuatro días para la entrega”.

Esta se realiza según la dirección, aquí en Bayamo, desde la tres oficinas de Correos designadas para este encargo estatal, (la Uno, en la sede de correos en el Centro Histórico de esta ciudad, la Nueve, ubicada en el reparto Siboney y la Tres en Antonio Guiteras, Jesús Menéndez), o por la vía del cartero, prestación por un valor de 10 pesos moneda nacional”, apunta.

En cuanto al precio del servicio, acentúa que por la sensibilidad que siempre ha caracterizado a Correos, en el proceso de reordenamiento las tarifas tuvieron poca modificación, al tiempo que califica “servicio estrella” de la paquetería, por su impacto en la población.

“Actualmente los más de dos mil 500 clientes, diseminados en toda la provincia se han beneficiado por esta vía, los cuales han recibido desde medicamentos hasta equipos electrodomésticos, ciclos, motos, plantas eléctricas y partes y piezas de

autos”.

“Al cierre de noviembre, hemos entregado 210 mil 37 envíos, menos que en el año anterior que fue de 317 mil 350, esta cifra exponencial fue por el impacto de la Covid-19, lo que provocó atrasos en la entrada al país de la paquetería y por tanto de acumulación, llegando a alcanzar en su pico más alto en el mes de octubre de 2021, 60 mil envíos internacionales”.

“En lo que respecta al promedio de entrega mensual, en Granma oscila en los 19 mil, aunque la tendencia en el número ha mermado por las regulaciones de la Aduana General de la República en relación con el peso de los envíos, que influye en el descenso de la cantidades, pero crecen en volumen de más de 10 kilogramos”.