

CORREOS DE CUBA INFORMA SOBRE IRREGULARIDADES EN SU SITIO WEB Y SU APLICACIÓN PARA DISPOSITIVOS MÓVILES...



Durante las últimas semanas el Grupo Empresarial Correos de Cuba ha estado recibiendo a través de sus diferentes canales de comunicación institucional reiteradas insatisfacciones, quejas y reclamos de sus clientes, de que no pueden o tienen dificultades para acceder a los servicios que brinda nuestro sitio web y su aplicación para dispositivos móviles.

Por ese motivo, con anterioridad, Correos de Cuba publicó una nota informativa comunicando que el sitio web y la aplicación para dispositivos móviles de la organización postal estaban siendo sometidos a un proceso de revisión y mantenimiento hasta nuevo aviso, por lo que ofrecía disculpas a los clientes por las molestias ocasionadas.

Nuestros ingenieros y técnicos de las áreas de comunicaciones e informática han estado trabajando intensamente para perfeccionar y fortalecer las infraestructuras tecnológicas y sistemas de ciberseguridad, a fin de que puedan garantizar el funcionamiento adecuado y seguro de los servicios que brindan esas plataformas digitales y, en ese proceso, se limitó por un tiempo el acceso a las mismas desde el exterior, siendo afectados algunos de estos servicios.

Una vez concluidos dichos trabajos, la web y la aplicación móvil de Correos de Cuba ya se encuentran disponibles y funcionando de manera estable.

Ofrecemos disculpas a nuestros clientes por las molestias ocasionadas y les reiteramos que en caso de cualquier solicitud de información o insatisfacción sobre la gestión empresarial y los servicios de Correos de Cuba, pueden contactarnos a través de nuestro sitio web <https://www.correos.cu/>, en nuestras

plataformas en las redes sociales digitales y mediante el resto de los canales de comunicación y sistemas de atención al cliente de nuestra organización, cuyos contactos telefónicos y direcciones electrónicas aparecen publicados en la propia web, en la contraportada de la revista Bohemia y en las Páginas Amarillas del Directorio Telefónico de Etecsa, de ellos, los más empleados son la línea directa 80244644 (que funciona las 24 horas del día) y el correo electrónico atención.cliente@ecc.cu

Dirección de Comunicación Institucional
Grupo Empresarial Correos de Cuba

DESIGNADO EL INGENIERO PABLO JULIO PLA FERIA, COMO PRESIDENTE DEL GRUPO EMPRESARIAL CORREOS DE CUBA...



En horas de la mañana de este viernes 17 de junio de 2022, ante los miembros del Consejo de Dirección de ese Grupo Empresarial, y con la presencia de Wilfredo González Vidal y Ana Julia Marine López, viceministro primero y viceministra del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM), fue presentado el ingeniero Pablo Julio

Pla Feria, como nuevo presidente del Grupo Empresarial Correos de Cuba. Pablo Julio, de 51 años de edad, es natural de la provincia de Las Tunas. Graduado de Ingeniero en Telecomunicaciones cuenta, además, con una Maestría en Administración Empresarial y es egresado del Diplomado de Administración Pública de la Escuela Superior de Cuadros del Estado y el Gobierno cubanos.

En su trayectoria como cuadro ha transitado por diferentes responsabilidades, entre las que sobresalen, director de la División Territorial de la Empresa de Telecomunicaciones (Etecsa) en Las Tunas y Delegado del Ministro de Comunicaciones en esa provincia; director de Inversiones y Desarrollo Tecnológico y director general de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones (MINCOM); así como director general de los Joven Club de Computación y Electrónica.

Pablo Julio es un compañero que goza de prestigio y autoridad en el sector de las comunicaciones y por los resultados alcanzados durante su trayectoria laboral y revolucionaria, ha recibido numerosas condecoraciones y reconocimientos.



CORREOS DE CUBA INFORMA SOBRE SITUACIÓN DE LAS CARGAS ATRASADAS DE LA COMPAÑÍA XPRESS

MULTISERVICES S.A.



En las últimas semanas se han registrado en los canales de comunicación y de atención al cliente del Grupo Empresarial Correos de Cuba (GECC), reiteradas quejas por la demora en el procesamiento y entrega a los destinatarios de 10 contenedores con envíos de paquetería tramitados hacia Cuba desde Panamá por la compañía Xpress Multiservices SA, debido al incumplimiento por esta última de lo pactado contractualmente con la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional del GECC.

La Empresa de Mensajería y Cambio Internacional (EMCI) y la compañía Xpress Multiservices S.A. concluyeron las negociaciones que durante semanas estuvieron sosteniendo, con el compromiso por esta última de cumplir rigurosamente lo acordado en el contrato de este servicio.

La Empresa de Mensajería y Cambio Internacional de Correos, con independencia de que no es responsable de lo ocurrido, ofrece sinceras disculpas por las afectaciones provocadas a los clientes, e informa que ha iniciado el procesamiento de las cargas atrasadas de Xpress Multiservices SA para su entrega a los destinatarios en Cuba.

Las personas interesadas podrán solicitar mayor información o esclarecer sus dudas, a través de la sección PUEDE COMENTARNOS de nuestro sitio web <https://www.correos.cu/>; por los correos electrónicos atención.cliente@ecc.cu y atención.cliente@mci.ecc.cu o a través del Centro de Llamadas de Correos de Cuba, por el número telefónico 80244644, que funciona las 24 horas del día.

Dirección de Comunicación Institucional
Grupo Empresarial Correos de Cuba



#CorreosdeCuba

#AlServicioDeTodos

#VamosConTodo



Hoy los trabajadores y jóvenes de #CorreosdeCuba condenamos la campaña mediática contra #Cuba y dirigimos nuestros esfuerzos a:

- . Desarrollar la infraestructura que posibilite la informatización del 100% de nuestras unidades de servicios.
- . La modernización de la Gráfica Postal y la automatización de los procesos operacionales.
- . Incrementar la eficiencia en el procesamiento de los envíos postales, de paquetería y mensajería expresa.
- . Disminuir los tiempos de entrega de los envíos en destino.
- . Diversificar los servicios y crecer en los de corte financiero y de comercio

electrónico.

- . Ampliar el número de países desde los cuales se reciben giros internacionales.
 - . Y mejorar el proceso de atención a la población.
-

RINDE CORREOS DE CUBA MERECIDO HOMENAJE A LOS PERIODISTAS QUE ATIENDEN EL SECTOR POSTAL...



Con motivo de la reciente celebración del Día de la Prensa Cubana, en horas de la mañana de este martes Carlos Asencio Valerino y Eldis Vargas Camejo, presidente y vicepresidente primero de Correos de Cuba, respectivamente, sostuvieron un encuentro con los periodistas de los medios nacionales de comunicación que atienden los temas referidos a la gestión empresarial y los servicios que brinda la organización postal.

En esta ocasión, los periodistas nacionales visitaron y recibieron una detallada información sobre las particularidades, resultados y proyecciones de la Empresa de Aseguramiento General (EAG), importante entidad que asegura la logística del correo en la isla, en voz de su director general Lázaro Manzano Zamora y otros directivos de esa entidad perteneciente a la OSDE Correos de Cuba.

El encuentro incluyó un recorrido por áreas e instalaciones de las unidades empresariales base de almacenes y de transporte, el taller automotor de Luyanó y la Mypime Textilpremier, con la que la EAG mantiene relaciones contractuales y

de negocios en beneficio de las propias empresas de Correos de Cuba y otras entidades empresariales del país.

La actividad incluyó, además, un merecido reconocimiento y agasajo a los periodistas de los medios nacionales que atienden los temas de Correos de Cuba en el Centro Recreativo La Cascada, al este de la capital.



VISITA CORREOS DE CUBA CONSULTORA DE LA UPU...



En horas de la mañana de este lunes fue recibida en la sede del Grupo Empresarial Correos de Cuba la señora Andrea Afeltro Schneidermann, gerente de la División de Negocios Internacionales, Giros y Medios de Pago del Correo de Uruguay y consultora de la Unión Postal Universal (UPU), como parte de una visita que por estos días realiza a Cuba para conocer las experiencias de la organización postal de la isla en materia de servicios financieros y de transformación digital de los mismos.

El propósito de esta visita es la validación de Cuba para el proyecto FITAF de inclusión financiera de la UPU, para lo cual la funcionaria recorrerá también algunas de las empresas de la OSDE Correos de Cuba, así como otros organismos del país.

Liber Labrada Suárez, director de Mercadotecnia y Negocios, explicó a la funcionaria de la UPU las particularidades de los servicios financieros que brinda Correos de Cuba y los proyectos de desarrollo de otros en los que la organización postal avanza para su puesta en marcha en el menor plazo de tiempo posible en beneficio de la población, de conjunto con el sistema bancario y otras instituciones nacionales.

Participaron en el encuentro, Carlos Asencio Valerino y Eldis Vargas Camejo, presidente y vicepresidente primero de Correos de Cuba, respectivamente; así como los directores de Relaciones Internacionales y Negocios, Reinaldo Rodríguez Lavado; y de Operaciones Postales y Logística Integrada, de este Grupo Empresarial.



LOS JÓVENES EN EL CENTRO DE LA LABOR DE CORREOS DE CUBA...



En horas de la mañana de este martes 1ro de Marzo, coincidiendo con el Aniversario 266 de Correos de Cuba, en el Centro Nacional de Capacitación de la organización postal, se efectuó un encuentro de directivos con una representación de sus jóvenes.

Participaron en la reunión, la miembro del Comité Central del Partido y secretaria general del Sindicato de Trabajadores de las Comunicaciones, Marisol Fuentes Ferrer, así como otros miembros de su Secretariado Nacional; Carlos Asencio Valerino, presidente de Correos de Cuba; directivos de la OSDE y de las Empresas de este Grupo Empresarial en la capital; y una representación de los jóvenes de la OSDE y de las empresas de Mensajería y Cambio Internacional, de Aseguramiento General y de las Empresas de Correos de La Habana.

La mayoría de los jóvenes presentes reconocieron sentirse motivados, identificados y comprometidos con Correos de Cuba y, algunas de ellas madres, narraron sus vivencias de lo que habían aprendido y recibido de la organización postal para su formación como profesionales y técnicos.

Otros expresaron que se requiere fortalecer el trabajo de los jefes y de las organizaciones de base del Partido, la UJC y el Sindicato con los jóvenes, del cual señalaron, no solo debe circunscribirse a este tipo de encuentros, sino que se debe hacer todos los días, en la cotidianidad de sus centros laborales, conociendo qué piensan de la organización, cómo consideran y qué proponen los jóvenes para modernizar y hacer más eficiente la gestión empresarial y mejorar la calidad de los servicios de Correos de Cuba.

Algunos señalaron la falta de atención sistemática de los jefes a los jóvenes, no solo en la actividad laboral, sino su falta de preocupación y apoyo a los problemas y preocupaciones de la juventud que labora en Correos de Cuba.

Otros reclamaron la falta de capacitación de los trabajadores y en particular de los jóvenes de Correos de Cuba; que es insuficiente la información que reciben de los jefes sobre los problemas que existen en las empresas y unidades, sus causas y que se debe tener en cuenta sus criterios y propuestas en la solución de dichos problemas.

Fuentes Ferrer agradeció la franqueza, transparencia y compromiso de los jóvenes de Correos de Cuba y aseguró que de conjunto la dirección del Grupo Empresarial y el Secretariado Nacional del Sindicato de las Comunicaciones trabajarán en la atención y solución de sus insatisfacciones y propuestas.



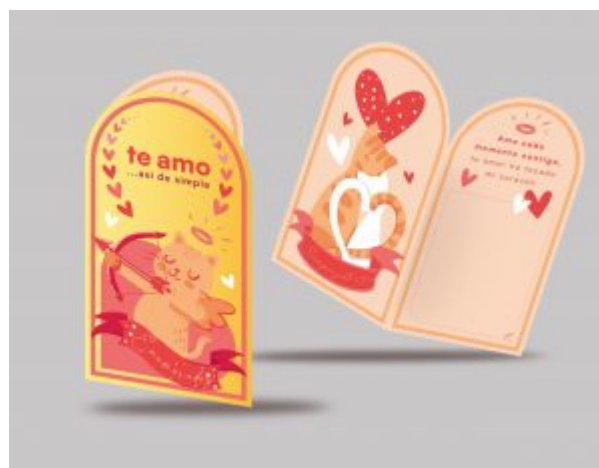


CORREOS DE CUBA TE PROPONE NUEVAS POSTALES PARA LOS ENAMORADOS...



Nos complace ser parte de ese instante sublime en el que se abrazan los corazones y prevalece el amor que salva y enaltece. Ahora con un cambio de imagen y nuevos diseños. Un excelente detalle para compartir con tu pareja, amigas y amigos, este 14 de Febrero, Día del Amor y la Amistad, a precios asequibles para todos. Somos [#CorreosdeCuba](#) [#AlServicioDeTodos](#)





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



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

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

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

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

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

En Cuba, la recepción, procesamiento y entrega de la paquetería internacional

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

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

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

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

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

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

Todas las opiniones no son rayas negras. Yosbani Reytor ha tenido una buena experiencia. Su esposa le mandó unos paquetes en noviembre del pasado año y

en diciembre ya habían llegado, “muestra del esfuerzo que están realizando por mejorar el servicio que es tan imprescindible para la población. Estoy muy agradecido, y espero sigan trabajando y esforzándose como lo están haciendo hasta ahora”.

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

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

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

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

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

Agregó que en los últimos dos años han estado arribando a la isla cifras récord de paquetería *courier* procedente de agencias privadas radicadas en ese país, que no tienen contrato con la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional y que, en consecuencia, **“están obligadas a tramitar sus envíos a través de terceros**

países, la inmensa mayoría por vía marítima, con la demora en términos de meses que esto conlleva”, destacó.

Entonces... ¿Por dónde entra el agua?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

El director de Comunicación Institucional del grupo empresarial Correos de Cuba, José Manuel Valido Rodríguez aclaró en entrevista con **Cubadebate** que **esta empresa no es una transitaria, sino un operador postal** con una empresa de

mensajería y cambio internacional (EMCI), que brinda servicios de importación y exportación de correspondencia, envíos postales internacionales, de paquetería y mensajería expresa, además de servicios aduanales y transitarios.

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

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

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

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

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

Yosbani no es el único que ha navegado con buen pie en este mar de paquetes, Marle también está complacida. “Antes de los 30 días recibí mi paquete, quedé muy sorprendida cuando llamaron a mi mamá desde Artemisa”. Esta clienta

espera que sigan así, porque, según ella, “el pueblo se merece una rápida y buena atención, pue todo lo que nos envían nos hace mucha falta”.

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

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

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

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

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

Entonces... ¿Por dónde entra el agua?

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

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

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

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

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

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

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

Yasmani Bonne Zamora, director de negocios de la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional, informó que hasta la fecha han firmado 25 convenios con

trabajadores por cuenta propia (TCP) para la distribución de la carga de paquetería, de ellos 22 están operativos.

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

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

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

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