



De «provechosa y fructífera» calificaron los funcionarios de Correos de Cuba la interacción lograda durante el diálogo en línea con los usuarios. **Autor:** Roberto Morejón Guerra **Publicado:** 21/09/2017 | 05:44 pm

Entrevista online: Correos de Cuba se mira a sí mismo

Funcionarios del Grupo Empresarial se refirieron a los cambios que implementa esa empresa y aclararon inquietudes de los lectores durante una entrevista en línea

Publicado: Viernes 07 febrero 2014 | 01:51:03 am.

Publicado por: Leyanis Infante Curbelo, Yuliet Gutiérrez Delgado

Frecuentes dudas e insatisfacciones suscitan los servicios que presta el Grupo Empresarial Correos de Cuba, entidad que acomete un proceso de reestructuración para mejorar la eficiencia de sus procesos.

Con el objetivo de aclarar preocupaciones sobre esas prestaciones, **JR** realizó una [entrevista online](#) con directivos y especialistas de la entidad. Dialogaron con los lectores Zoraya de la Caridad Bravo Fuentes y Roberto Valdés Antomez, directora y subdirector de operaciones del Grupo; Mariano Flores López, director comercial; Orestes Rodríguez-Gallo Borges y Suralys Abelló Puig, director general y directora comercial, respectivamente, de la Empresa de Mensajería, y Mario Suárez Naranjo, director general de la Empresa de Aseguramiento.

Ellos abordaron diferentes aspectos del quehacer de la entidad, en un intercambio de ideas del cual ofrecemos una síntesis. Advertirá el lector que varios internautas participaron en el diálogo con la identidad que asumen para interactuar en la web, mas ello no le resta valor a sus preguntas y observaciones:

¿En qué consiste la nueva reestructuración de la empresa Correos de Cuba y cómo impactará en los servicios?, indagó el lector Rafael.

«La creación del Grupo Empresarial Correos de Cuba permitió crear empresas jurídicamente independientes para que se tomen decisiones en cada provincia, lo que dinamizará la gestión y acercará el servicio a la localidad. Este paso contribuirá además a mejorar la atención a los clientes en los servicios que cada territorio ofrece», explicó Mariano Flores López, director comercial.

Magali se interesó por las vías existentes para dar solución a quejas, reclamaciones y recomendaciones de los clientes.

De acuerdo con Flores López, Correos ha creado un área dedicada a la protección del

consumidor y a la atención de las quejas y reclamaciones. «Como parte de la estrategia del Grupo y de cada empresa, se han aprobado las políticas de Comunicación Institucional y Protección al Consumidor, las cuales establecen como principio el amparo y resguardo de nuestros usuarios y de la población en general», detalló.

¿Cuál es la carpeta de servicios que actualmente ofrece la empresa?, preguntó Arnaldo.

El Director Comercial explicó que la carpeta incluye servicio postal universal (correspondencia ordinaria y certificada, bultos postales nacionales e internacionales), servicios telegráficos, de mensajería expreso, distribución y comercialización de la prensa y las publicaciones, de infocomunicaciones, venta de productos de ofimática, materiales de oficina y valores postales y servicios financieros (giros postales, pago a beneficiarios de la seguridad y la asistencia social, pago de estipendio a estudiantes, cobro de créditos sociales), entre otros.

Incidencias en giros y mensajería electrónica

«¿Por qué después que realizamos el giro en el correo de origen y se deposita este dinero en el Banco, hay que esperar que alguien ponga giros en el correo de destino para poder cobrar el efectivo?», inquirió Carlosglez, uno de los lectores que se interesó por esta prestación.

«El servicio de giros está implementado para que no exista falta de efectivo en los correos, ni los usuarios tengan que esperar a que se imponga un giro y con ese efectivo pueda recibir su pago. Cuando esto ocurre, estamos prestando un mal servicio. Es nuestra responsabilidad y debe corregirse», reconoció la Directora de Operaciones.

Según Bravo Fuentes, cada oficina de su empresa cuenta con un fondo de efectivo

para pagar giros, y cuando este no es suficiente, el saldo debe incrementarse para no afectar la prestación a los usuarios.

Afirmó que el dinero de los giros se transfiere mediante la red bancaria de nuestro país. «Si falla la coordinación existente con los bancos en determinada localidad, es porque la gestión de los funcionarios de Correos no fue efectiva», reiteró.

«Revisaremos los casos de las oficinas que han tenido dificultades para el pago de giros y que motivaron quejas de los lectores. Agradecemos que cualquier reclamo sobre este particular se notifique a la Dirección de Comunicación Institucional a través del teléfono 643-8221 o al e-mail valido@ecc.cu», apuntó Bravo Fuentes.

¿Por qué solo se pueden enviar giros de hasta 300 CUP?, interrogó Jolubaro, quien como otros cibernautas pidió incrementar el límite máximo establecido para este servicio.

Al respecto la funcionaria dijo que para hacer efectivo este reclamo es preciso «incorporar más dinero al fondo actual de los correos para ejecutar los pagos. De igual forma, hay que tener en cuenta las condiciones de seguridad de esas oficinas para la protección del efectivo. Este tema se está valorando por la Dirección del Grupo Empresarial Correos de Cuba».

El usuario identificado como Veterinario Municipal de Ciego de Ávila, inquirió sobre las razones de la mala calidad de los servicios de mensajería electrónica que Correos de Cuba ofrece en CUC en esa provincia.

«Aquí funcionan muy pocas máquinas, tal vez cuatro, lo que genera unas colas de dos y hasta tres horas para todo el que vaya a revisar su correo. A eso se suma la molestia que genera que los teclados están malos y la atención al cliente no es la mejor, por lo que uno sale muy disgustado de allí», narró este internauta, quien llamó a mejorar la

atención en las salas de navegación, espacios donde las tarifas son más baratas que en Etecsa.

Mariano Flores, director comercial, respondió que este servicio se ha venido resintiendo por la ausencia de inversiones para adquirir medios de cómputo, partes y piezas, lo que ha provocado la obsolescencia y rotura del equipamiento. Anunció que como solución alternativa evalúan, de conjunto con Etecsa, un modelo de negocio sostenible para revitalizar estos espacios.

Gestión de bultos internacionales

Numerosas fueron las inconformidades relacionadas con la demora en la entrega de los bultos internacionales. Domingo Artilles (Islas Canarias, España) quiso saber por qué se retrasó un paquete enviado por «Paratodacuba» hacia Santa Clara, el cual —aseguró durante la entrevista *online*— su familia todavía no había recibido, pese a que lo había enviado el 2 de diciembre.

«Los envíos procedentes desde España y que responden a este tipo de servicios, se reciben en la Empresa de Mensajería y Cambio Internacional, amparados en contratos firmados con las siguientes empresas extranjeras: Cugranca S.A.–España y Cubaenvíos S.L.–España», especificó la Directora Comercial de la Empresa de Mensajería.

Al respecto advirtió: «“Paratodacuba” no tiene relación contractual con nuestro grupo empresarial y, en consecuencia, desconocemos a través de cuál red de distribución en Cuba usted recibirá el servicio, teniendo en cuenta que existen otras empresas cubanas que prestan este tipo de servicios».

Roberto Paján indagó por el tiempo que demora recibir en Cuba un envío desde Brasil, y si han sido eliminados los robos que tenían lugar en esas operaciones.

«De manera general, sea cual fuere el tipo de envío, los tiempos de entrega de estos

se determinan a partir del momento en que son recibidos en las instalaciones de procesamiento postal en Cuba. Una vez que ello ocurrió, esos períodos responderán al tipo de envío, destino del mismo y la modalidad de transportación que usemos», señaló el Subdirector de Operaciones.

«Si usted se refiere a un envío —aseveró— que será recibido a través del Servicio Postal Universal, los tiempos de entrega median dentro de los siete días hábiles, pero es imposible determinar cuánto demoraría un envío desde Brasil hacia Cuba, debido a que no llegan envíos postales en vuelo directo desde Brasil, sino luego de hacer tránsito en aeropuertos intermedios».

En cuanto al tema de los robos, el Director General, valoró: «En los dos últimos años hemos trabajado en la eliminación de las expoliaciones, pérdidas y robos de los envíos, pero no estamos satisfechos. Se han tomado las medidas necesarias desde el punto de vista técnico-organizativo y de control interno, tales como el empleo de sistemas CCTV, creación de un cuerpo de seguridad postal y el empleo de técnicas modernas en las plantas de procesamiento.

«También se ha reforzado la seguridad en nuestro aeropuerto de conjunto con la Aerovaradero S.A. y la Aduana, punto inicial de arribo de nuestros envíos», destacó.

Incremento en las suscripciones de prensa

«¿Cómo es posible que lleve más de seis años solicitando una suscripción para **JR** o Granma, y la respuesta siempre ha sido que no se están haciendo para el sector residencial?, se quejó Osleisy Cardoso.

«El incremento de las suscripciones de prensa a los usuarios no lo autoriza Correos de Cuba. Nuestra empresa solo es responsable de distribuir, vender y entregar las publicaciones periódicas, pero no es nuestra facultad ampliar aquellas. Para

incrementar las suscripciones a la población debe aumentarse la cantidad de periódicos que hoy se imprimen», esclareció Soraya de la Caridad Bravo Fuentes.

Varios lectores preguntaron por la demora en la llegada de publicaciones seriadas a las cuales están suscritos, aspecto en que Correos ha encarado dificultades, debido fundamentalmente a la baja disponibilidad técnica de sus vehículos.

Otra arista de este servicio se vincula con la labor de los carteros. Al respecto, Bravo Fuentes precisó que «cuando el cartero del área de distribución no puede realizar su trabajo, deben asumirlo los carteros de las áreas colindantes o los suplentes. Si esto no se organiza adecuadamente, se afecta a la población y prestamos un mal servicio», enfatizó.

«También evaluaremos, ya que lo consideramos justo, la devolución de la tarifa postal pagada por el suscriptor de un servicio deficientemente prestado».

Alberto interrogó si los carteros están autorizados a comercializar las publicaciones y por qué en ocasiones lo hacen antes de realizar las entregas de estas a los suscriptores. También quiso conocer el motivo del aumento del precio de las suscripciones.

«La función principal de los carteros es garantizar los envíos y servicios de Correos de Cuba, aunque también se ha incorporado a sus funciones la comercialización de servicios y mercancías, luego de entregar los envíos y servicios de correos», amplió Bravo Fuentes.

Acerca de las tarifas la funcionaria argumentó que hace un año a Correos le fue aprobado el cobro a los suscriptores de un monto postal por la entrega de la prensa y publicaciones a domicilio. «Estamos evaluando el valor de dicha tasa postal cuando se ha prestado un mal servicio, de modo que se relacione el servicio prestado con la

tarifa cobrada».

Desde Bayamo, Del contó que hace alrededor de dos años hubo que renovar allí los contratos de la prensa y, para actualizarlos, el titular tenía que presentarse en la Oficina de Correos, en ocasiones muy distante. ¿Por qué el cartero que va todos los días a la casa no lo realiza?, preguntó.

Bravo Fuentes aseguró que la entidad evaluará esta demanda, pues «consideramos justo el reclamo».

Tras brindar respuesta a las inquietudes, los directivos de Correos de Cuba que acudieron a la Redacción de **JR** se comprometieron a aclarar otras que puedan surgir, por lo que sugieren a los lectores que las plasmen en la caja de comentarios de este texto en la página web, o las envíen al correo electrónico digital@juventudrebelde.cu.

<http://www.juventudrebelde.cu/cuba/2014-02-06/entrevista-online-correos-de-cuba-se-mira-a-si-mismo>

Juventud Rebelde | Diario de la juventud cubana

Copyright © 2017 Juventud Rebelde