



Preguntas y respuestas más frecuentes sobre los servicios prestados por Correos de Cuba. Aclare sus dudas y conozca más sobre este proceso, infórmese y plantee sus interrogantes.

**¿A dónde puedo dirigirme ante cualquier necesidad de información, insatisfacción o reclamo sobre los servicios de Correos de Cuba?**

**R/.** En caso de que usted necesite alguna información sobre los servicios de Correos de Cuba, puede llamar el número telefónico de Atención al Cliente **80244644**, el cual está disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana, o también puede escribirnos a través de nuestro sitio web [www.correos.cu](http://www.correos.cu) por el correo electrónico [atencion.cliente@ecc.cu](mailto:atencion.cliente@ecc.cu) y a través de nuestras plataformas en las redes sociales (en Facebook y Youtube aparecemos como Grupo Empresarial Correos de Cuba; en Twitter por la cuenta @CorreosdeCuba; y en la plataforma Reflejos de la Ted Cuba somos [correosdecuba.cubava.cu](http://correosdecuba.cubava.cu))

Si desea expresar alguna insatisfacción o reclamo sobre nuestros servicios, puede contactarnos a través de los números telefónicos y correos electrónicos de las Oficinas de Atención al Cliente de Correos de Cuba, que están publicados en la carpeta que dice “Puede contactarnos” de nuestro sitio web; en la contraportada de la revista Bohemia y en el directorio telefónico Páginas Amarillas de ETECSA.

Antes de realizar cualquier trámite con Correos de Cuba, le recomendamos que lea la carpeta que está en nuestro sitio web que dice “Regulaciones que debe conocer”.

## Información general

### **¿A dónde puedo dirigirme ante cualquier necesidad de información, insatisfacción o reclamo sobre los servicios de Correos de Cuba?**

**R/.** En caso de que usted necesite alguna información sobre los servicios de Correos de Cuba, puede llamar el número telefónico de Atención al Cliente **80244644**, el cual está disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana, o también puede escribirnos a través de nuestro sitio web [www.correos.cu](http://www.correos.cu) por el correo electrónico [atencion.cliente@ecc.cu](mailto:atencion.cliente@ecc.cu) y a través de nuestras plataformas en las redes sociales (en Facebook y Youtube aparecemos como Grupo Empresarial Correos de Cuba; en Twitter por la cuenta @CorreosdeCuba; y en la plataforma Reflejos de la Ted Cuba somos [correosdecuba.cubava.cu](http://correosdecuba.cubava.cu))

Si desea expresar alguna insatisfacción o reclamo sobre nuestros servicios, puede contactarnos a través de los números telefónicos y correos electrónicos de las Oficinas de Atención al Cliente de Correos de Cuba, que están publicados en la carpeta que dice “Puede contactarnos” de nuestro sitio web; en la contraportada de la revista Bohemia y en el directorio telefónico Páginas Amarillas de ETECSA.

Antes de realizar cualquier trámite con Correos de Cuba, le recomendamos que lea la carpeta que está en nuestro sitio web que dice “Regulaciones que debe conocer”.

### **¿Dónde o cómo puedo obtener información sobre las regulaciones de Cuba para los envíos postales o paquetes que entran al país?**

**R/.** Para conocer acerca de las regulaciones sobre los envíos postales o paquetes que entran a Cuba usted debe consultar a la Aduana General de la República (AGR) a través de su web [www.aduana.gob.cu](http://www.aduana.gob.cu) o escribirle al correo electrónico de la Aduana Postal [atencion.poblacion@postal.aduana.cu](mailto:atencion.poblacion@postal.aduana.cu)

Para mayor información consulte en la Gaceta General del República de Cuba las Resoluciones 206, 207 y 208/2014 de la Aduana General de la República de Cuba y la Resolución 300/2014 del Ministerio de Finanzas y Precios.

## **Encomiendas (Bultos - Paquetes) Postales Internacionales**

**¿Qué debo hacer para enviar un bulto o paquete postal internacional?**

**R/** Debe cumplir con los procedimientos que le indiquen en la oficina de correos donde lo imponga. Le recomendamos que lo haga como Envío Certificado.

**¿Qué debo hacer para conocer la ubicación de un envío postal internacional?**

**R/** Para rastrear un bulto o paquete postal internacional se requiere conocer el número de código del envío que consta de: dos letras al inicio, nueve dígitos y dos letras al final; en el caso del Servicio Postal Universal; o de sólo diez dígitos si es un envío DHL o de paquetería courier. Usted puede rastrear el envío utilizando el Rastreador de Servicios de nuestro sitio web [www.correos.cu](http://www.correos.cu) que aparece en la parte derecha/inferior de la página.

**¿Cuál es el peso máximo permitido en Cuba a un bulto postal internacional?**

**R/.** A través de Correos de Cuba usted puede recibir envíos postales internacionales de hasta 10 Kg de peso.

**¿Qué significa Canal Rojo?**

**R/.** Canal Rojo es cuando el envío debe ser abierto a la inspección de la Aduana, en presencia del destinatario.

**¿Cuánto debo pagar por la recepción de un envío?**

**R/.** De acuerdo a las normas vigentes, emitidas por la Aduana General de la República y el Ministerio de Finanzas y Precios, los envíos con misceláneas (ropa, zapatos, aseo personal, etc.) hasta 1,5 Kg = 30.00 CUC el valor de contenido, están exentos de pago de arancel aduanal y a partir de 1,51 hasta 10 Kg de peso, el destinatario en Cuba deberá pagar 20.00 CUC por cada Kg de sobrepeso. En el caso de los envíos que contengan artículos de interés aduanal (teléfonos, cámaras fotográficas, tabletas, etc.), serán aforados de acuerdo al listado de valores que establece la Aduana, independientemente de su peso. Al

destinatario también deberá pagar 11.30 CUP por el servicio recibido: 10.00 CUP corresponden a los servicios de Aduana y 1.30 CUP a los servicios de Correos de Cuba.

No obstante, en caso de cualquier duda el destinatario puede dirigirse a la Aduana Postal y Envíos a través de los números telefónicos 76400437 y 76464278; o por el correo electrónico [atencion.poblacion@postal.aduana.cu](mailto:atencion.poblacion@postal.aduana.cu)

**Si estoy rastreando un envío a través a través del sitio web y éste me dice que está clasificado ¿qué significa eso?**

**R/.** Quiere decir que ese envío ya pasó por los procesos operacionales establecidos en la Oficina de Cambio Internacional (OCI) de Correos de Cuba en La Habana y se encuentra listo para salir hacia el Centro de Clasificación o Centro de Distribución Domiciliaria correspondiente.

**Si estoy rastreando un envío a través del sitio web y éste me dice que el envío fue facturado hacia X lugar ¿qué significa eso?**

**R/.** Quiere decir que el envío ya salió de la Oficina de Cambio Internacional (OCI) de Correos de Cuba en La Habana, hacia el Centro de Clasificación o Centro Distribución Domiciliaria correspondiente.

**¿Qué significa CDD?**

**R/.** CDD es un Centro de Distribución Domiciliaria. Los CDD se agrupan por municipios en La Habana.

**¿Qué significa CCP?**

**R/.** CCP es un Centro de Clasificación Postal (se ubican en las provincias).

**¿Cuándo el sitio web me dice que el envío fue facturado hacia el CCP, cuánto tiempo tengo que esperar para recibir mi envío?**

**R/.** Una vez facturado, el envío debe ser recepcionado en el Centro de Clasificación Postal de la provincia de destino, donde se clasifica, para ser facturado posteriormente va hacia la oficina de correos de destino final.

**Según el sistema de rastreo que aparece en el sitio web, mi envío fue entregado a la Aduana y no tiene otro movimiento, ¿por qué sucede esto?**

**R/.** Los envíos no regresan al sistema de Correos de Cuba hasta que no sean liberados por la Aduana Postal, para su clasificación y posterior facturación.

**¿Cuáles son las tarifas aplicadas a los envíos postales que entran al país?**

**R/.** Las tarifas de Correos de Cuba son en pesos cubanos CUP y puede encontrarlas en este sitio web, en la carpeta que dice Tarifas.

Para obtener información sobre los aranceles aduanales en pesos convertibles CUC el interesado debe contactar con la Aduana General de la República a través de su web [www.aduana.co.cu](http://www.aduana.co.cu) o con la Aduana Postal y Envío a través del correo electrónico [atencion.poblacion@postal.aduana.cu](mailto:atencion.poblacion@postal.aduana.cu) o los números telefónicos 76400437 y 76464278.

## **Encomiendas (Bultos - Paquetes) Postales Nacionales**

**¿Qué debo hacer para enviar un bulto o paquete postal nacional?**

**R/** Debe cumplir con los procedimientos que le indiquen en la oficina de correos donde lo imponga. Le recomendamos que lo haga como Envío Certificado.

**¿Qué debo hacer para conocer la ubicación de un envío postal nacional?**

**R/** Para rastrear un bulto o paquete postal nacional es necesario

conocer el número de código del envío que consta de: dos letras al inicio, nueve dígitos y dos letras al final. Usted puede rastrear el envío utilizando el Rastreador de Servicios de nuestro sitio web [www.correos.cu](http://www.correos.cu) que aparece en la parte derecha/inferior de la web.

**¿Cuál es el peso máximo permitido en Cuba a un bulto postal internacional?**

**R/.** A través de Correos de Cuba usted puede recibir envíos postales nacionales de hasta 10 Kg de peso.

**Correspondencia Certificada**

**¿Quiero conocer la ubicación de una correspondencia certificada con destino nacional / internacional?**

**R/.** Para poder rastrear un envío es necesario conocer el número de código de la correspondencia que consta de: dos letras al inicio, nueve dígitos y dos letras al final, en el caso del Servicio Postal Universal; y de sólo diez dígitos si es un envío DHL. Usted puede rastrear el envío utilizando el “Rastreador de Servicios” de nuestro sitio web [www.correos.cu](http://www.correos.cu) que aparece en la parte derecha/inferior de la página.

**¿Dónde puedo reclamar una correspondencia procedente del exterior?**

**R/.** De acuerdo a lo establecido en el Convenio Postal Internacional, los envíos postales pertenecen al expedidor (remitente) hasta tanto no haya sido entregado al derechohabiente (destinatario), por tanto, lo establecido es que la reclamación debe realizarla el remitente en origen; Correos de Cuba sólo puede realizar el rastreo del envío e informarle su ubicación cuando ya está en nuestro país.

**Correspondencia Ordinaria**

**¿Quiero saber en qué situación se encuentra una correspondencia ordinaria con destino nacional / internacional?**

**R/.** La correspondencia ordinaria no tiene número de código, por lo que no se registra en sistema alguno, por tanto, no es posible rastrear ni conocer su ubicación hasta que llegue a destino, es por ello que se recomienda al remitente imponerlo como Envío Certificado.

**Telegramas**

**¿En qué tiempo debe ser entregado un telegrama urgente?**

**R/.** Un telegrama urgente debe ser entregado en destino como máximo en 5 horas.

**Suscripciones de Prensa y Publicaciones**

**¿Dónde puedo contratar o suscribirme a una publicación?**

**R/.** Para los Suscriptores Particulares: En la oficina de correos más cercana a su domicilio.

Para los Suscriptores Estatales: Se pueden realizar en las oficinas de correos de las cabeceras municipales, o directamente en las Direcciones Comerciales de la Empresa de Correos de su provincia.

**¿Qué documentos debo presentar para hacer la suscripción?**

**R/.** Para el caso de los Suscriptores Particulares sólo debe presentar el carnet de identidad.

Para el caso de los Suscriptores Estatales la documentación legal de la entidad: dirección postal, código NIT, No. de la Cuenta Bancaria y de la Licencia Operativa.

**¿Cuándo se pueden realizar las suscripciones de publicaciones?**

**R/.** Se pueden realizar durante todo el año.

**¿Es posible o no hacer suscripciones de prensa o publicaciones?**

**R/.** Si es posible hacer suscripciones de prensa provincial y de publicaciones. Sin embargo, no es posible hacer suscripciones a la revista Bohemia ni a los periódicos nacionales, porque se producción es limitada y está por debajo de la demanda.

**¿Cuándo se realizan las renovaciones o actualizaciones de los contratos de prensa o publicaciones?**

**R/.** Se realizan en el periodo de octubre a diciembre de cada año, en las empresas de correos y oficinas de correos de las cabeceras municipales.

**Giros Nacionales**

**¿Dónde puedo imponer un giro nacional?**

**R/.** En cualquier oficina de correos del país. En caso de ser un correo no informatizado, se le brindará el servicio al cliente, a quien le será informada la fecha en que será transmitido a través de la oficina de correos principal y el tiempo que el giro debe demorar en llegar al destino.

**¿De qué tiempo dispongo para cobrar un giro nacional?**

**R/.** Tiene hasta 30 días para cobrarlo, a partir de la fecha de imposición, transcurrido ese tiempo el giro será reembolsado y el remitente lo podrá cobrar en la oficina de origen.

**¿De qué tiempo dispongo para reclamar un giro nacional?**

**R/.** Tiene hasta seis meses para reclamar, a partir de la fecha de imposición, transcurrido ese tiempo la reclamación se considerará extemporánea.

**¿Cuál es el importe máximo para recibir un giro?**

**R/.** El importe máximo de un giro es de 300 CUP. Se pueden girar y cobrar hasta 6 giros de 300 CUP cada uno (Total: 1800 CUP al día).

**Giros Internacionales**

**¿Cuáles son los países que tienen Convenio-Giros con Cuba para el servicio de giros internacionales?**

**R/.** España, Chile, Uruguay. Si lo desea consulte y actualice esa información a través del número telefónico 80244644, o por el correo electrónico [atención.cliente@ecc.cu](mailto:atención.cliente@ecc.cu)

**¿Dónde se puede cobrar un giro internacional en Cuba?**

**R/.** En la oficina de correos principal de las cabeceras provinciales y del municipio especial Isla de la Juventud. En La Habana se brinda este servicio en 4 oficinas de correos (Ave.26 en Nuevo Vedado; Universidad en Centro Habana; Habana 14 en Marianao; Habana 25 en Alamar; y dos en Granma (Bayamo y Manzanillo).

**¿De qué tiempo dispongo para cobrar un giro internacional?**

**R/.** Usted tiene hasta 30 días para cobrar el giro internacional, pasado ese tiempo será devuelto a origen.

**¿Cuánto tengo que pagar por el cobro de un giro internacional?**

**R/.** Absolutamente nada, todo viene incluido dentro del servicio.

**¿Cuál es la tasa de cambio se le aplica a los giros internacionales?**

**R/.** Los giros internacionales llegan con la tasa de cambio aplicada desde origen, al remitente en origen le informan cuánto cobrará al

destinatario en Cuba.

**¿Cuánto demora en llegar un giro internacional?**

R/. Una vez impuesto el giro en origen, estará disponible para cobrar en 15-20 minutos.

**¿En qué moneda me pagan el giro?**

R/. En pesos convertibles CUC.

**¿Cuál es la cifra máxima a recibir?**

R/. Hasta 1000 CUC por cada giro.

**¿Qué documento debo presentar para cobrar el giro?**

R/. Su carnet de identidad y la clave secreta que le informe el remitente por una vía segura. El cobro de los giros internacionales es personal e intransferible.

**Arrendamiento de Apartados y Gavetas Postales**

**¿Dónde se contratan?**

R/. En las oficinas de correos de las cabeceras municipales que tienen habilitado el servicio de Apartados y Gavetas Postales.

**¿En qué tipo de moneda se brinda el servicio?**

R/. En pesos cubanos CUP y puede ser contratado tanto a estatales como a particulares.

## **Sellos de correo para franqueo**

### **¿Qué denominaciones de sellos de franqueo existen en Cuba?**

**R/.** Existen sellos para franqueo de diferentes denominaciones (su denominación representa el precio del mismo en pesos cubanos CUP).

### **¿Dónde se pueden adquirir los sellos de franqueo?**

**R/.** Se venden en todas las oficinas de correos del país.

## **Postales**

### ***Postales Franqueadas***

#### **¿Cómo y dónde puedo adquirirlas?**

**R/.** Se pueden adquirir en todas las oficinas de correos y puntos de venta de Correos de Cuba.

#### **¿Se pueden enviar este tipo de postales a otro país?**

**R/.** Sí, pero tiene que franquearlas. Las que compra están franqueadas, pero solo para el territorio nacional, por lo que para enviarlas al exterior debe franquearlas con el sello correspondiente a la tarifa aplicada al país de destino.

#### **¿Cuál es el precio de las postales franqueadas?**

**R/.** Su precio a nivel nacional es de 1.00 CUP. Correos de Cuba también vende postales de ocasión o troqueladas a diferentes precios asequibles.

### ***Postales No Franqueadas***

**¿Cómo puede adquirirlas?**

**R/.** Se pueden adquirir en todas las oficinas de correos y puntos de venta de Correos de Cuba.

**¿Se pueden enviar a otro país?**

**R/.** Sí, pero hay que franquearlas con el sello correspondiente a la tarifa aplicada al lugar de destino, tanto para dentro como fuera del país.

**¿Cuál es el precio de las postales no franqueadas?**

**R/.** Su precio puede cambiar según el costo.

**Artículos Filatélicos**

**¿Qué artículos filatélicos se comercializan por Correos de Cuba?**

**R/.** Se comercializan snotbook, sellos postales o de franqueo, lupas, pinzas y otros materiales.

**¿Dónde se pueden adquirir?**

**R/.** Se pueden adquirir en las tiendas filatélicas y en los telecorreos que existen en el país.

**Sellos de Impuestos sobre Documentos (ISD)**

**¿Qué denominaciones de Sellos de Impuestos sobre Documentos (ISD) existen en Cuba?**

**R/.** Correos de Cuba comercializa denominaciones de Sellos de Impuestos

sobre Documentos (ISD) de la ONAT por valor de 5,10, 20 y 40 pesos CUP.

**¿Dónde se pueden adquirir los sellos ISD?**

**R/.** Se venden en todas las oficinas de correos del país.

**¿Qué formas de pago se aceptan?**

**R/.** Para el sector particular: El pago es en efectivo.

Para el sector estatal: El pago puede ser en efectivo directamente en el correo, o por cheque en la Dirección Comercial de la Empresa de Correos que corresponda.

**Tarjetas de ETECSA que comercializa Correos de Cuba**

**¿Qué tipo de tarjetas de ETECSA comercializa Correos de Cuba?**

**R/.** Correos de Cuba comercializa de ETECSA:

Tarjeta de recarga móvil de 5, 10 y 20 CUC.

Tarjeta de recarga nauta de 2 y 5 CUC (para 2 y 5 hrs, respectivamente)

Tarjeta propia de 5, 10 y 20 CUP

Tarjeta propia 5 y 10 CUC (para llamadas internacionales)

Cupones de recarga de 5, 10 y 20 CUP.

También comercializamos tarjetas temporales de ETECSA para acceso a Internet, por valor de 1.00 CUC para una hora de conexión.

**¿Dónde se pueden adquirir?**

**R/.** Se pueden adquirir en todas las oficinas de correos del país, principalmente en las unidades principales de las cabeceras provinciales y municipales, y en las salas de navegación de Correos de Cuba.

### **Cobro de Créditos Personales**

**¿Qué formas de pagos se aceptan en Correos de Cuba?**

**R/.** Para el Sector Particular: Pago en efectivo.

Para el Sector Estatal: Pago en efectivo directamente en las oficinas de correos y pago por cheque en la Dirección Comercial de la Empresa de Correos que corresponda.

**¿Dónde se realizan los cobros de los Créditos Personales?**

**R/.** Se realizan en todas las oficinas de correos del país, excepto en las de La Habana, donde no se brinda este servicio.

**¿Cómo se puede cobrar un crédito personal?**

**R/.** Debe solicitar el servicio en la oficina de correos más cercana a su domicilio, para lo cual debe presentar la chequera y el carnet de identidad.

**¿Puedo recibir el cobro del crédito en mi domicilio?**

**R/.** Sí. Para ello sólo debe solicitar el servicio a domicilio en la oficina de correos más cercano a su vivienda para realizar la contratación y recibir el servicio mediante cartero o agente postal.

### **Pago de Asistencia Social**

**¿Qué personas reciben el servicio de Asistencia Social por Correos de**

## **Cuba?**

**R/.** Correos de Cuba asegura el pago de la Asistencia Social de casi en 100% de las personas que reciben esa ayuda del Estado y que están registrados en una unidad de correos por la Dirección Municipal del Instituto de Asistencia y Seguridad Social (INASS).

**¿Cuándo puedo cobrar la Asistencia Social en la oficina de correos de mi lugar de residencia?**

**R/.** A partir del mes en que reciba su chequera de Asistencia Social.

**¿Cuándo puedo cobrar la Asistencia Social?**

**R/.** Dependerá de la fecha de pago declarada en el calendario de pago de Asistencia Social que determine el Instituto de Asistencia y Seguridad Social (INASS).

**¿Qué debo presentar para recibir el pago de la Asistencia Social?**

**R/.** Debe presentar la chequera de Asistencia Social y el carnet de identidad.

**¿Puedo recibir el pago de la Asistencia Social en mi domicilio?**

**R/.** Sí. Para ello sólo debe solicitar el servicio a domicilio en la oficina de correos más cercana a su vivienda para realizar la contratación y recibir el servicio mediante cartero o agente postal.

**¿Puedo cobrar en otra oficina de correos que no sea a la que estoy afiliado?**

**R/.** No es posible.

**¿Qué debo hacer si se me pierde la chequera de Asistencia Social?**

**R/.** Debe dirigirse a la Dirección Municipal del Instituto de Asistencia y Seguridad Social (INASS) de su zona de residencia.

### **Pago de la Seguridad Social**

**¿Cómo puede recibir el servicio de pago de la Seguridad Social en Correos de Cuba?**

**R/.** Para cobrar la Seguridad Social en Correos de Cuba el jubilado debe ser afiliado a una oficina de correos, por la Dirección Municipal del Instituto de Asistencia Trabajo y Seguridad Social (INASS).

**¿Qué debo hacer para cobrar de la Seguridad Social en Correos de Cuba?**

**R/.** Debe solicitarlo en la Dirección Municipal del Instituto de Asistencia y Seguridad Social (INASS).

**¿Cuándo puedo comenzar a cobrar por la Seguridad Social en la oficina de correos de mi lugar de residencia?**

**R/.** Al mes siguiente de haberse afiliado al pago de Seguridad Social por Correos de Cuba.

**¿Cuándo puedo cobrar la jubilación?**

**R/.** Dependerá de la fecha de pago declarada en el calendario de pago que determine el Instituto Nacional de Asistencia y Seguridad Social (INASS).

**¿Qué debo presentar para recibir el pago de la jubilación?**

**R/.** Debe presentar la chequera de la jubilación y el carnet de identidad.

**¿Qué debo hacer se me pierde la chequera de la jubilación?**

**R/.** Debe dirigirse a la Dirección Municipal del Instituto de Asistencia y Seguridad Social (INASS) de su zona de residencia.

**¿Puedo solicitar el servicio del pago de la jubilación en mi domicilio?**

**R/.** Sí. Para ello sólo debe solicitar el servicio a domicilio en la oficina de correos más cercana a su vivienda para realizar la contratación y recibir el servicio mediante cartero o agente postal.

**¿Puedo cobrar la jubilación en otra oficina de correos que no sea a la que estoy afiliado?**

**R/.** No es posible

**¿Si no aparece mi nombre para cobrar la jubilación en la oficina de correos, qué debo hacer?**

**R/.** Si no ha cobrado en la oficina de correos durante al menos dos meses seguidos perderá la afiliación y deberá afiliarse nuevamente dirigiéndose a la Dirección Municipal del Instituto de Asistencia y Seguridad Social (INASS) de su zona de residencia.

**Entrega de Paquetes Fiscales a Trabajadores por Cuenta Propia**

**¿Qué debo hacer si no aparece mi paquete fiscal en la relación de Correos de Cuba?**

**R/.** Debe comunicarse con la Dirección Municipal de la ONAT de su zona de residencia.