

Supervisar el estado de la cuenta

Sigue estos pasos para ver el estado de tu cuenta:

1. Ve a la página de inicio de Seller Central.
2. En **Performance**, haz clic en **Estado de la cuenta**.

La página "Estado de la cuenta" proporciona una descripción general del cumplimiento de los ~~objetivos~~ criterios de rendimiento de tu cuenta de vendedor ~~y de las políticas obligatorias~~ para vender en Amazon. Para asegurarnos de que estamos ofreciendo una buena experiencia de compra a los clientes, podemos tomar medidas respecto a ~~estas estadísticas~~ estos indicadores de rendimiento si no cumplen con nuestros objetivos.

Supervisamos el rendimiento de todos los vendedores y, si se alejan de los objetivos establecidos, les enviamos una notificación. El propósito de esta revisión es darte la oportunidad de mejorar tu rendimiento antes de que el problema afecte a tu capacidad para vender. En ocasiones, las cuentas de los vendedores que presenten un rendimiento deficiente se desactivan.

Nota: Si hemos desactivado tu cuenta de vendedor, quizá sea posible restablecerla. Puedes recurrir esta decisión si nos proporcionas un plan de acción para corregir los problemas que hayan contribuido a tomar las medidas pertinentes.

Nota: Más información sobre cómo [Recurrir la revocación o restricción de tus privilegios de venta](#).

~~La página "Estado de la cuenta" proporciona visibilidad del cumplimiento de los objetivos de tu cuenta de vendedor a las políticas de productos y a las siguientes estadísticas de rendimiento:~~

Los criterios de cumplimiento contractuales que debe observar son (1) Ratio de pedidos defectuosos, (2) Ratio de cancelaciones y (3) Ratio de envíos atrasados. Los demás indicadores son solo como referencia y su incumplimiento no conlleva ninguna consecuencia.

Criterios de cumplimiento contractuales:

Ratio de pedidos defectuosos

La ratio de pedidos defectuosos mide tu capacidad para ofrecer un buen servicio de compra. Incluye los pedidos con uno o más defectos ("defecto" se define a continuación), representados como un porcentaje del total de pedidos durante un periodo de 60 días.

Un pedido se considera defectuoso si recibe una valoración negativa, una reclamación bajo la Garantía de la A a la Z no denegada o una reversión de cargo en la tarjeta de crédito.

Nuestra política establece que los vendedores deben mantener una ratio de pedidos defectuosos inferior al 1 % para poder vender en Amazon. Una ratio de pedidos defectuosos superior al 1 % puede dar como resultado la desactivación de la cuenta.

Ratio de cancelaciones

La ratio de cancelaciones son todos los pedidos cancelados por el vendedor representados como porcentaje del total de pedidos durante un periodo de siete días determinado. La ratio de cancelaciones sólo se aplica a los pedidos gestionados por el vendedor.

Esta métrica tiene en cuenta todas las cancelaciones de pedidos iniciadas por el vendedor, excepto aquellas que el cliente haya solicitado a través de la opción de cancelación de pedido de su cuenta de Amazon. Los pedidos pendientes que el cliente haya cancelado directamente en Amazon no se incluyen.

Nuestra política establece que los vendedores deben mantener una ratio de cancelaciones inferior al 2,5 % para poder vender en Amazon. Una ratio de cancelaciones superior al 2,5 % puede dar como resultado la desactivación de la cuenta.

Ratio de envíos atrasados

La Ratio de envíos atrasados incluye todos los pedidos con una confirmación de envío que se completa después de la. La ratio de envíos atrasados se representa como un porcentaje de pedidos totales que superen un plazo de 10 o 30 días. La ratio de envíos atrasados sólo se aplica a los pedidos gestionados por el vendedor.

Es importante que confirmes el envío de los pedidos antes de la fecha prevista de envío para que los clientes puedan ver en qué estado se encuentran sus pedidos. La confirmación tardía de los envíos de pedidos podría dar pie a un aumento de las reclamaciones, valoraciones negativas y consultas de clientes, y todo ello podría ir en detrimento de la satisfacción del cliente.

Nuestra política establece que los vendedores deben mantener una ratio de envíos atrasados inferior al 4 % para poder vender en Amazon. Una ratio de envíos atrasados superior al 4 % puede dar como resultado la desactivación de la cuenta.

Indicadores adicionales:

Ratio de envíos con seguimiento

La ratio de envíos con seguimiento incluye todos los envíos con un número de seguimiento válido representado como porcentaje del total de envíos durante un periodo de 30 días determinado. Esta ratio sólo se aplica a los pedidos gestionados por el vendedor.

Los clientes de Amazon dependen de los números de seguimiento para saber dónde están sus pedidos y cuándo los recibirán. La ratio de envíos con seguimiento es una estadística de rendimiento que refleja esas expectativas. Todos los grandes transportistas, incluidos USPS, FedEx, UPS y DHL, ofrecen ahora seguimiento gratuito.

No hay ninguna consecuencia por no cumplir con el objetivo del ratio de envíos con seguimiento.

Entregas a tiempo

La ratio de entregas a tiempo incluye todos los envíos entregados después de la fecha de entrega prevista representada como porcentaje del total de envíos con seguimiento. Esta ratio sólo se aplica a los pedidos gestionados por el vendedor.

Tenemos en cuenta la ratio de entregas a tiempo para determinar los tiempos en tránsito que puedes establecer, lo que te permite establecer plazos de entrega más rápidos y mejorar tu conversión.

Recomendamos que los vendedores mantengan una ratio de entregas a tiempo superior al 97 % a fin de proporcionar un buen servicio de compra al cliente; sin embargo, no hay ~~penalización~~ ninguna consecuencia por no cumplir con el objetivo del ratio de rendimiento en este momento entregas a tiempo.

Ratio de devoluciones no satisfactorias

La ratio de devoluciones no satisfactorias mide la satisfacción de los clientes respecto a su experiencia con las devoluciones. La experiencia es negativa cuando una solicitud de

devolución recibe una valoración negativa del comprador (ratio de devoluciones con valoración negativa), no se responde en 48 horas (ratio de respuestas tardías) o se deniega incorrectamente (ratio de rechazos no válidos). Tu ratio de devoluciones no satisfactorias son todas las solicitudes de devolución negativas representadas como un porcentaje del total de solicitudes de devolución que has recibido.

Nuestra política establece que los vendedores deben mantener una ratio de devoluciones no satisfactorias inferior al 10 %. ~~En este momento, no aplicamos~~ No hay ninguna ~~penalización~~ consecuencia por no cumplir ~~este~~ el objetivo del ratio de rendimiento devoluciones no satisfactorias, aunque es más probable que los clientes con problemas no resueltos presenten valoraciones negativas y reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z.

Preguntas frecuentes

¿Qué es un pedido defectuoso?

Se considera que un pedido presenta defecto si ha recibido una valoración negativa, una reclamación bajo la Garantía de la A a la Z o una reversión de cargo.

¿Qué es la ratio de pedidos defectuosos?

La ratio de pedidos defectuosos (representada como un porcentaje) incluye todos los pedidos con uno o más defectos (que se definen a continuación) como un porcentaje del total de pedidos durante un periodo de 60 días determinado.

¿Sobre qué periodo de tiempo se calcula la ratio de pedidos defectuosos?

La ratio de pedidos defectuosos se puede calcular sobre el periodo que quieras. Dado que los compradores suelen informar de los defectos varias semanas después de haber realizado o recibido sus pedidos, normalmente calculamos la ratio de pedidos defectuosos en periodos de mínimo 30 días.

Si he recibido una reclamación bajo la Garantía de la A a la Z y una valoración negativa en un pedido, ¿cuenta dos veces?

No, un pedido sólo puede considerarse defectuoso una vez. Haber recibido una valoración negativa y una reclamación en el mismo pedido cuenta como un único defecto.

¿Todas las reclamaciones cuentan como defectos?

No, no todas. Las reclamaciones resueltas que no se hayan admitido, incluidas las reclamaciones retiradas por el comprador, no afectarán a tu ratio de pedidos defectuosos.

¿Qué es la ratio de valoraciones negativas?

La ratio de valoraciones negativas es el número de pedidos que han recibido una valoración negativa dividido entre el total de pedidos del periodo en cuestión. Esta estadística se calcula en función del tiempo, lo que significa que tenemos en cuenta la fecha del pedido (no la fecha en que se recibió la valoración) a la hora de calcular la ratio. Es uno de los tres componentes de la ratio de pedidos defectuosos.

¿Qué es una reversión de cargo de tarjeta de crédito?

Las solicitudes de reversión de cargo se producen cuando un comprador reclama un cargo realizado a su tarjeta de crédito. En un sentido amplio, estas se pueden clasificar en reversiones de cargo por actividades fraudulentas o por servicio.

En una reversión de cargo por actividades fraudulentas, el comprador afirma no haber realizado ninguna compra. Normalmente están relacionadas con tarjetas de crédito robadas y utilizadas por compradores fraudulentos. Te ofrecemos una protección total frente a las reversiones de cargo por transacciones fraudulentas.

Una reversión de cargo por servicio significa que el comprador reconoce haber realizado una compra, pero indica al emisor de la tarjeta de crédito que ha tenido algún problema.

Algunos de esos problemas pueden ser:

- El comprador afirma no haber recibido el producto.*
- Se devolvió el producto, pero el comprador no recibió el correspondiente reembolso.*
- El comprador ha recibido un producto dañado o defectuoso.*

Una reversión de cargo por servicio es similar a una reclamación bajo la Garantía de la A a la Z, con la diferencia de que es el emisor de la tarjeta de crédito quien la procesa y toma una decisión, no Amazon.

¿Qué es la ratio de reversiones de cargo?

La ratio de reversiones de cargo es el número de pedidos que han recibido una reversión de cargo por el servicio dividido entre el total de pedidos de un periodo de tiempo en cuestión. La ratio se calcula en función del tiempo y se representa como un porcentaje. Es uno de los tres componentes de la ratio de pedidos defectuosos.

¿Qué es la ratio de reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z?

La ratio de reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z es el número de pedidos que han recibido una reclamación bajo la Garantía de la A a la Z dividido entre el total de pedidos del periodo en cuestión. Es uno de los tres componentes de la ratio de pedidos defectuosos. A la hora de calcular la ratio de reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z, tenemos en cuenta todas las reclamaciones (sea cual sea su estado) presentadas por los compradores.

¿Cuentan las valoraciones negativas eliminadas por el comprador?

No. Si un comprador retira una valoración negativa, no influye en el cálculo de la ratio de pedidos defectuosos. Dicha valoración puede permanecer reflejada en tus estadísticas de rendimiento hasta 48 horas después de haberla eliminado.

¿Qué es la Ratio de envíos atrasados ?

La Ratio de envíos atrasados incluye todos los pedidos con una confirmación de envío que se completa después de la fecha prevista de envío. La Ratio de envíos atrasados se representa como un porcentaje de pedidos totales que superen un plazo de 10 o 30 días. La Ratio de envíos atrasados sólo se aplica a los pedidos gestionados por el vendedor.

Es importante que confirmes el envío de los pedidos antes de la fecha prevista de envío para que los clientes puedan ver en qué estado se encuentran sus pedidos. La confirmación tardía de los envíos de pedidos podría dar pie a un aumento de las reclamaciones, valoraciones negativas y consultas de clientes, y todo ello podría ir en detrimento de la satisfacción del cliente.

Nuestra política establece que los vendedores deben mantener una ratio de envíos atrasados inferior al 4 % para poder vender en Amazon. Una ratio de envíos atrasados superior al 4 % puede dar como resultado la desactivación de la cuenta.

¿Qué es la ratio de cancelaciones?

La ratio de cancelaciones son todos los pedidos cancelados por el vendedor representados como porcentaje del total de pedidos durante un periodo de siete días determinado. La ratio de cancelaciones sólo se aplica a los pedidos gestionados por el vendedor.

Esta métrica tiene en cuenta todas las cancelaciones de pedidos iniciadas por el vendedor, excepto aquellas que el cliente haya solicitado a través de la opción de cancelación de pedido de su cuenta de Amazon. No se incluyen los pedidos pendientes que el cliente haya cancelado directamente en Amazon.

Nuestra política establece que los vendedores deben mantener una ratio de cancelaciones inferior al 2,5 % para poder vender en Amazon. Una ratio de cancelaciones superior al 2,5 % puede dar como resultado la desactivación de la cuenta.

¿Por qué cuentan negativamente los pedidos cancelados por el vendedor?

Es importante que tengas stock disponible para poder enviar los pedidos de productos que hayas publicado en Amazon. Hemos comprobado que, cuando un vendedor cancela un pedido antes de enviarlo, se debe normalmente a que no tiene stock disponible en ese momento. Es inevitable que se produzca un cierto porcentaje de cancelaciones por quedarte sin existencias. No obstante, esperamos de los vendedores que reduzcan estos casos al mínimo. Una ratio elevada de cancelaciones puede afectar negativamente a tu cuenta de vendedor. A corto plazo, también afecta negativamente a tu negocio, ya que un pedido no enviado supone una pérdida de ingresos para ti.

¿Cuál es la diferencia entre un pedido reembolsado y uno cancelado?

La decisión de no enviar un pedido antes de confirmar el envío se considera una cancelación. Una vez que has confirmado el envío de un pedido, la decisión de aceptar una devolución o de no enviar un producto se considera un reembolso. Los reembolsos no son siempre algo negativo, pero una ratio de reembolsos elevada puede ser síntoma de un problema que convendría analizar.

¿Por qué no puede Amazon proporcionar datos sobre pedidos recientes?

Las valoraciones negativas, las reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z y las reversiones de cargo de tarjeta de crédito se suelen producir varias semanas después de la

fecha del pedido. Hasta que haya pasado un tiempo, la ratio de pedidos defectuosos de un vendedor será siempre artificialmente baja. Esperar un periodo más amplio (90 días) permite obtener una información más precisa de tu rendimiento real como vendedor. Sin embargo, con el fin de proporcionarte lo antes posible información sobre tu rendimiento como vendedor, ofrecemos información sobre los pedidos a los 30 días de la compra.

¿Cuáles son los objetivos con respecto a los criterios de rendimiento como vendedor?

Los vendedores de Amazon deben esforzarse ~~por cumplir las estadísticas objetivo de rendimiento con respecto al~~ para lograr y mantener un nivel de servicio de atención al cliente y mantenerlas que cumpla con los siguientes objetivos respecto a lo largo del tiempo los criterios de rendimiento para todos los productos que vendan:

- Una ratio de pedidos defectuosos inferior al 1 %
- Una ratio de cancelaciones previas al envío inferior al 2,5 %
- Una ratio de envíos atrasados inferior al 4 %

¿Qué ocurre si no cumplo con los objetivos de rendimiento como vendedor?

El incumplimiento de estos objetivos puede conllevar la restricción o la pérdida de tus privilegios de venta. Más información sobre cómo [Recurrir la revocación o restricción de tus privilegios de venta](#).

¿Cómo puedo usar la información sobre mi rendimiento para mejorarlo?

Utiliza tanto la información pasada como la más reciente para reducir el número de pedidos cancelados y defectuosos y aumentar tu ratio de envíos entregados a tiempo.

Conjuntamente, estas prácticas aumentarán la satisfacción del cliente con respecto a la experiencia de compra, por lo que recibirás mejores valoraciones. Ambos aspectos tienden a aumentar las ventas.

¿A qué corresponde el estado de la cuenta?

Tu cuenta de vendedor puede tener uno de los siguientes estados:

- **Activo:** Puedes vender en Amazon y recibir pagos normalmente en las fechas programadas.
- **En revisión:** Puedes vender en Amazon, pero estamos revisando tu cuenta y te hemos retenido los fondos temporalmente hasta que concluya la investigación.

- **Suspendido:** No puedes vender en Amazon y te hemos retenido los fondos temporalmente.

Puedes ver el estado de la cuenta en la página [Notificaciones de performance](#).

¿Por qué se muestran mis estadísticas de rendimiento por canal de gestión logística?

Los vendedores que envían pedidos por cuenta propia y que también utilizan Logística de Amazon deben tener clara la calidad que han de proporcionar a los compradores en ambos casos en lo que a gestión logística se refiere. Por ejemplo, un vendedor puede presentar una ratio de envíos atrasados que en general cumpla los objetivos de rendimiento de Amazon, pero que no cumpla la ratio objetivo de envíos atrasados para los pedidos enviados por cuenta propia. Ver tus estadísticas de rendimiento por canal de gestión logística puede ayudarte a identificar problemas de forma rápida y tomar las medidas necesarias para corregirlo.

¿Cómo puedo utilizar las estadísticas según la línea de productos?

En ocasiones, los vendedores proporcionan una mejor satisfacción del cliente en unos tipos de productos que en otros. Por ejemplo, un vendedor puede presentar un rendimiento excelente para Oficina y papelería, pero experimentar problemas cuando amplía su negocio a una nueva línea de productos como puede ser Electrónica. Diferenciar las ratios de cancelación y de pedidos defectuosos por tipo de producto puede ayudarte a identificar un problema de forma más rápida y a tomar las medidas que sean necesarias para corregirlo.

¿Por qué las cifras de los informes no coinciden con las de mi cuenta?

Esto se debe a que el rendimiento como vendedor puede mostrarse en distintas vistas. Las estadísticas de esta página están calculadas en función del tiempo y se centran sobre todo en la satisfacción del cliente. Las estadísticas que se muestran en otros lugares de tu cuenta de vendedor no se calculan en función del tiempo y están vinculadas a datos financieros.

¿Por qué la ratio de valoraciones negativas no coincide con la información que se muestra en el sitio web a los compradores?

La ratio de valoraciones negativas publicada en la página "Estadísticas de rendimiento" se calcula en función del tiempo y es uno de los tres componentes de la ratio de pedidos defectuosos. En una vista se calcula en función del tiempo, la ratio de valoraciones negativas

se calcula como el porcentaje de pedidos con valoración negativa durante un periodo específico, independientemente de cuándo se haya recibido la valoración. Se diferencia de las valoraciones que se muestran a los compradores en que las valoraciones de compradores se calculan en función del momento en que se recibió la valoración en lugar del momento en el que se realizó el pedido.

¿Por qué la ratio de reembolsos no coincide con la que se muestra en otras secciones de mi cuenta?

La ratio de reembolsos de la página "Estadísticas de rendimiento" se calcula en función del tiempo. En una vista en función del tiempo, la ratio de reembolsos se calcula como el porcentaje de pedidos de un periodo específico, con independencia de cuándo se emitió el reembolso. Se diferencia de otras ratios de reembolsos en que se calculan en función del momento en que se emitió el reembolso en lugar del momento en que se realizó el pedido.

¿Qué significa que una ratio se calcula "en función del tiempo"?

Cuando una ratio se calcula en función del tiempo, lo que revisamos son los resultados de un periodo concreto. Esto se diferencia, por ejemplo, en las valoraciones positivas que se muestran a los compradores. Las valoraciones de compradores se calculan en función del momento en que se reciben, en lugar del momento en que se realizó el pedido. Una vista en función del tiempo presenta el número de valoraciones positivas recibidas con relación a los pedidos realizados durante un periodo concreto, con independencia del momento en que se recibió la valoración.

¿Se publicará mi ratio de pedidos defectuosos en Amazon para que los compradores la vean?

No, no tenemos previsto comunicar la ratio de pedidos defectuosos de los vendedores a los compradores.

Supervisar el estado de la cuenta

- [Ratio de pedidos defectuosos](#)
- [Ratio de cancelaciones](#)
- [Ratio de envíos atrasados](#)
- [Entregas a tiempo](#)
- [Ratio de envíos con seguimiento](#)
- [Ratio de devoluciones no satisfactorias](#)
- [Mejorar el rendimiento](#)
- [Recurrir la desactivación de tu cuenta o la retirada de un listing](#)
- [Crear un plan de acción para restablecer tus privilegios de venta](#)