

Preguntas frecuentes sobre la ratio de envíos con seguimiento

La ratio de envíos con seguimiento mide la frecuencia con la que utilizas números de seguimiento válidos en tus pedidos. Los clientes de Amazon cuentan con 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. A continuación se muestran los requisitos de la ratio de envíos con seguimiento:

1. **Tendrás que proporcionar la información que se menciona a continuación al confirmar el envío:**

- a. El nombre del transportista ~~y el servicio de entrega~~ utilizado para todos los pedidos gestionados por el vendedor y
- b. el número de seguimiento de los pedidos gestionados por el vendedor que se envían con un método de envío o servicio de entrega con seguimiento.
- c. Asegúrate de introducir la información indicada anteriormente tan pronto como entregues el paquete al transportista o proveedor del servicio de entrega, ya que la información de seguimiento puede tardar hasta 72 horas en reflejar los cambios en el informe y la métrica de la ratio de envíos con seguimiento. Proporcionar números de seguimiento después de la entrega se contará como un defecto de la ratio de envíos con seguimiento.

Para más información consulta la página de ayuda [Preguntas frecuentes sobre el seguimiento](#).

2. **Tendrás que alcanzar el 95 % de la ratio de envíos con seguimiento:**

- a. **Envíos nacionales: A partir del 19 de abril de 2021**, en los envíos nacionales hechos a través de Amazon.es (es decir, si envías desde una dirección de España a una dirección de entrega en España) durante un periodo de 30 días sucesivos. Mediremos la ratio de envíos con seguimiento de los envíos gestionados por el vendedor por categoría. La ratio de envíos con seguimiento se medirá para todos los envíos nacionales que enviados mediante transportistas integrados, sin incluir los envíos con un precio inferior a 15 € (IVA no incluido, gastos de envío incluidos).
- b. [Envíos desde China directos a clientes: A partir del 9 de agosto de 2021, tendrás que utilizar un proveedor de servicios de envío con seguimiento integrado con Amazon para todos los artículos comprados en Amazon.es que se envían a los clientes directamente desde China; además:](#)
 - [Para todos los envíos con un valor inferior a 5 EUR, gastos de envío incluidos, tendrás que utilizar un método de envío con seguimiento que ofrezca al menos un escaneado del transportista;](#)

Para todos los paquetes con un valor **igual o superior a 5 EUR**, gastos de envío incluidos, tendrás que utilizar un método de envío con seguimiento completo que ofrezca al menos dos escaneados (uno de los cuales debe ser un escaneado o intento de escaneado en la entrega). Debes alcanzar una ratio de envíos con seguimiento del 95 % o superior durante un periodo de 30 días sucesivos en todos los pedidos gestionados por cuenta propia enviados desde China. Mediremos la ratio de envíos con seguimiento de los envíos gestionados por el vendedor por categoría y tienda de Amazon (por ejemplo, Amazon.es). Puede que suspendamos los listings gestionados por el vendedor en categorías en las que no alcances el 95 % de la ratio de envíos con seguimiento. Esto no afectará a los listings gestionados por el vendedor de otras categorías ni a tus listings de Logística de Amazon. Si alguno de tus listings queda suspendido, puedes enviar un plan de acción y solicitar su restablecimiento enviando un correo electrónico a op-psy-vtr-appeals@amazon.com . Si se admite tu recurso, se restaurarán los listings gestionados por cuenta propia de la categoría afectada.

Los transportistas que están integrados en Amazon se muestran en el menú desplegable de la página "Confirmar envío". Algunos nombres correctos de transportistas chinos son (el sistema distingue entre mayúsculas y minúsculas): 4PX, China Post, DHL eCommerce, JCEX, SFC, SF Express, Yanwen, Yun Express, WanbExpress, Chukou1, Fedex, UPS, TNT, DHL.

Nota: Asegúrate de proporcionar los nombres del transportista y método de envío tal y como aparecen en la lista desplegable de Seller Central en la página de confirmación del envío. El uso de caracteres chinos para introducir manualmente la información de seguimiento no es válido, ya que de momento no admitimos nombres de transportistas en chino.

La ratio de envíos con seguimiento sólo se aplica a los pedidos gestionados por el vendedor.

Nota: En el caso de los envíos Premium, los objetivos de rendimiento son distintos.