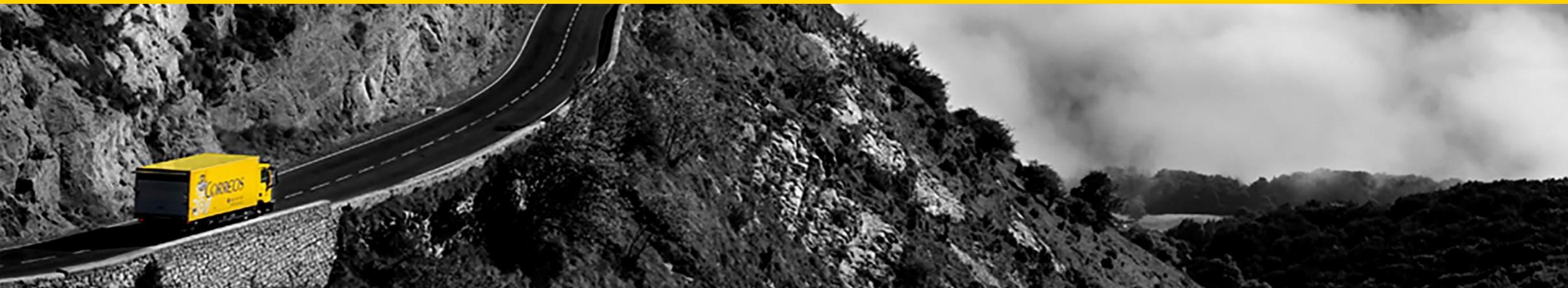




SERVICIOS DE ENTREGA DE PAQUETERÍA



Índice

- 1** Servicios de Entrega Logística Directa
- 2** Servicios de Recogida Logística Inversa
- 3** Trazabilidad de los Servicios

- 4** Indicadores de Calidad KPI
- 5** Servicio de Atención al Cliente SAC



1

Servicios de Entrega Logística Directa



Nuestra oferta de paquetería

Correos dispone de la oferta más amplia del mercado en servicios de envíos de paquetería...



...aportando la posibilidad de la elección de Dónde y Cuándo recibir el Envío.

1. Servicios de Entrega (Logística Directa)

1.1 Detalle de los Servicios de Entrega

1.2 Modalidades de Entrega

1.3 Servicios Adicionales

1.4 Seguros

1.5 Servicios Logísticos

1.6 Resumen

1.1

Detalle de los Servicios de Entrega



En el mismo día

Para cuando mañana es tarde

Paq Today

Tu compra en casa en el mismo día, cuando no puedes esperar al día siguiente.

Dentro del mismo ámbito territorial del punto de recogida del envío y del domicilio de entrega.

Correos puede ofrecer su servicio de entrega en el mismo día **en todas las capitales de provincia** del territorio nacional y en un amplio número de grandes poblaciones.

La **entrega** se realizará de **15:00 a 21:00**.

La **hora límite de recogida/depósito** de envíos:

- Depósito en el **centro logístico de Correos: 14:00**.
- Recogida en **tienda o en almacén del cliente: 13:00**.

Paq Premium

El mejor socio para tu e-commerce

Paq Premium

La entrega efectiva como referencia.

Servicio de entrega a medida, permitiendo escoger **Cuándo y Dónde quiera tu cliente.**

Decide fecha y hora de entrega, y nosotros nos encargamos de que tu cliente lo tenga.

Además gracias a nuestra Red podrás ofrecer a tu cliente nuestras **diferentes opciones de entrega:** Domicilio, Oficina y por supuesto nuestros Terminales Automatizados CorreosPaq.

Ofreciendo una calidad de entrega del **90% en las primeras 24 horas***.

*Entrega en 24/48 horas según origen destino. Envíos con destino Canarias, Ceuta y Melilla tendrán 24 horas adicionales de plazo.

Paq Estándar

Cuando el plazo no lo significa todo

Paq Estándar

Para los que buscan el equilibrio entre el mejor precio y un servicio de máxima calidad y compromiso.

Ideal para todos los envíos no urgentes que necesiten la **mejor tarifa posible.**

Mediante la **capilaridad de nuestra red**, los envíos podrán ser entregados a Domicilio, Oficinas Correos y los Terminales Automatizados CorreosPaq.

Ofreciendo una calidad de entrega del **92% en las primeras 48 horas***.

*Entrega en 48/72 horas según origen destino. Envíos con destino Canarias, Ceuta y Melilla tendrán 24 horas adicionales de plazo.

Paq Ligero

Paratusenvíosdebajopesoalmejorprecio

Paq Ligero

La oferta más competitiva enfocada en la pequeña paquetería

Ideal para el transporte de sus envíos promocionales

Distribución en Domicilio: Solo dispondrá de entrega en el domicilio del destinatario, preferentemente en el buzón del mismo y de ser imposible la entrega se avisara el envío poniéndolo a disposición del destinatario en la oficina de referencia de la dirección de entrega.

Entrega en 24/48 horas según origen destino. Envíos con destino Canarias, Ceuta y Melilla tendrán 24 horas adicionales de plazo.

1.2

Modalidades de Entrega

UNIVERSIDAD
NACIONAL DE
CÓRDOBA



Entrega a Domicilio

Correos llega a todos los lugares del territorio nacional

En cualquiera de los servicios con esta modalidad, Correos realiza 2 intentos de entrega en el domicilio.



En el caso de no poder realizar la entrega, el envío queda a disponibilidad del destinatario en la oficina de Correos más próxima durante los siguientes 15 días.

Disponible para: **Paq Today** **Paq Premium** **Paq Estándar** **Paq Ligero**

Entrega en Oficina Correos

La mayor red de puntos de conveniencia en España

Para dar este servicio, Correos pone su amplia red de oficinas por todo el territorio nacional a disposición de su cliente, con más de 2.375 puntos.

Con presencia en:

- Zonas de alta densidad de población.
- Organismos Oficiales.
- Centros Comerciales.
- Polígonos industriales y parques empresariales.
- Zonas rurales.



Disponible para:

Paq Today **Paq Premium** **Paq Estándar**

Entrega en Punto de Conveniencia

En nuestros Terminales CorreosPaq

Correos ofrece este servicio alrededor de todo el territorio nacional con más de 4,500 terminales.

Divididos en:

- 2,070 Terminales Citypaq Públicos
- 2,430 Terminales CityPaq Privados

Disponible para: **Paq Today** **Paq Premium** **Paq Estándar**



Entrega en Oficina de Correos

Amplios horarios de atención al público

Los horarios de apertura de las oficinas de Correos se ajustan a las necesidades del entorno en el que están ubicadas.



Horario ininterrumpido de 8:30 a 20:30 h. de lunes a viernes, en zonas urbanas.



Apertura hasta las 14:30 h. en pequeñas poblaciones y zonas rurales.



Apertura hasta las 22:00 h. de lunes a sábado y los festivos correspondientes, situadas en centros comerciales.

Entrega en Oficina de Correos

Tipos de entrega en oficina elegida

OFICINA ELEGIDA



Entrega en la oficina de Correos elegida, con un primer aviso mediante **SMS y/o mail** de puesta a disposición del destinatario y un segundo aviso a los 5 días.

Disponibilidad en la oficina durante 15 días como norma general.

Disponible para:

Paq Today **Paq Premium** **Paq Estándar**

Entrega en Oficina de Correos

Tipos de entrega en oficina de referencia

OFICINA DE REFERENCIA



Entrega desde la **oficina de Correos más próxima al domicilio indicado**, con un primer aviso mediante SMS y/o mail de puesta a disposición del destinatario y un segundo aviso a los 5 días.

Disponibilidad en la oficina durante **15 días** como norma general.

Con posibilidad de reforzar los **avisos de llegada con SMS y/o mail**.

Gestión de incidencias de reparto en los avisos de llegada (por ej. direcciones incorrectas).

Disponible para:

Paq Estándar

Entrega en Consigna – CityPaq Privados

La oficina de Correos en el portal de casa de los clientes

CityPaq

Exclusivo servicio de Correos que consiste en una Red de Terminales Automatizados de paquetería ubicados en las Comunidades de Vecinos y lugares de acceso privado.

Permite a los usuarios la recepción y el envío de paquetes de forma cómoda y segura, las 24 horas del día, todos los días del año.

1.007 dispositivos instalados para más de 40.000 clientes potenciales en la provincia de Madrid.



Más información sobre CityPaq.

“Solución innovadora, nunca antes implantada”

Disponible para:

Paq Today **Paq Premium** **Paq Estándar**

Entrega en Consigna – CityPaq Públicos

La oficina de Correos en tu estación de transporte

CityPaq

Servicio de Correos que consiste en una red de terminales automatizados de paquetería **ubicados en enclaves públicos**. Permite a los usuarios la recepción de paquetes de forma cómoda y segura durante el horario de acceso al punto de instalación.

Acuerdos firmados para la instalación de dispositivos con: Renfe de Madrid y Barcelona, Metro de Barcelona, gasolineras, grandes centros empresariales, etc.

“La mejor solución tecnológica de consignas del mercado”



Disponible para: **Paq Today** Paq Premium Paq Estándar

1.3

Servicios adicionales



Entrega a la Carta

Servicios adicionales

Con Correos, su cliente decide cuándo quiere que entreguemos su envío.



Entrega en Franja Horaria Determinada

Aseguramos un intento de entrega en la franja horaria deseada. Ofrecemos 4 franjas horarias:

9 a 12 / 12 a 15 / 15 a 18 / 18 a 21



Entrega en Fecha Determinada

El Remitente indica en qué fecha se ha de realizar el intento de entrega. El envío permanecerá en depósito hasta la fecha indicada.



Tus envíos en oficina el tiempo necesario

Deja tus envíos el tiempo que tu quieras en oficina.

Si quieres que tu envío llegue hoy... **Paq Today**

El envío se entrega el mismo día de la recogida*.

*Este servicio está disponible en capitales de provincia y grandes poblaciones.

...además el remitente puede elegir el lugar de la entrega:

Domicilio 
Oficina 
Correos 
Terminal de CityPaq

Disponible para: **Paq Premium**

Garantía en la Entrega y Reembolso

Servicios adicionales



Prueba de Entrega Electrónica

Justificante de la entrega certificado, que permite identificar a la persona que recibe el envío.

Con total validez Jurídica.



Entrega Exclusiva al destinatario

Garantiza que la entrega del envío se realiza sólo y exclusivamente al destinatario, previa identificación. En esta opción no es válida la autorización a un tercero para recoger el envío.



Reembolso

Entrega de un envío al destinatario previo abono del importe fijado por el remitente.



Gestión en la Entrega

Servicio Adicional que permite a nuestros clientes solicitar una gestión adicional a la entrega de un envío.

Disponible para: **Paq Today** **Paq Premium** **Paq Estándar**

Garantía en la Entrega

Servicios adicionales



Autorización Previa a la Entrega

Permite al cliente bloquear un envío y que se estacione automáticamente en cuanto llegue a la oficina o la unidad de reparto. Este servicio también permite al cliente desbloquear el envío en cualquier punto del ciclo de envío.



Gestión de la entrega por parte del destinatario. Correos Modify

El destinatario podrá modificar desde su móvil o PC la entrega del envío ajustándola a sus necesidades reales.

Las modificaciones serán: elegir la fecha y la franja horaria, modificar dirección de Entrega, enviar el envío a una oficina de Correos o a un terminal CityPaq, añadir observaciones a la Entrega o guardar el envío hasta 21 días en una oficina

Disponible para: **Paq Premium Paq Estándar**

Escaneo con Validación

Servicios adicionales

Proceso de validación de identidad que garantiza la entrega segura de los envíos identificando a quien entregamos el envío y dejando constancia de su documentación de identidad con posibilidad de validación:

Escaneo



Escaneo de documentos adicionales del cliente.

También se podría utilizar para escanear el documento de identidad.

Escaneo con validación



Adicionalmente al escaneo del documento de identidad se realiza la validación mediante software de validación y autenticación de DOI.

Los documentos validables son: DNI, Pasaporte, Tarjeta identidad extranjero/tarjeta de residencia o DNI de ciudadanos de UE.

Disponible para: **Paq Today** **Paq Premium** **Paq Estándar**

Servicios aduaneros

Servicios adicionales

Importación en Régimen de despacho a libre práctica

Para los flujos procedentes de países No UE con destino España.

Envíos para importaciones definitivas a consumo, donde no se hacen importaciones temporales ni regímenes especiales de perfeccionamiento.



Exportación de mercancía con origen Península y Baleares, Canarias y Ceuta.

Operativas especiales:

DDP → para los flujos Península-Canarias (en régimen especial), Península-Ceuta y sus flujos inversos.

DUA agrupado → para los flujos Península-Canarias, Península-Ceuta y sus flujos inversos.

Disponible para:

Paq Premium Paq Estándar Paq Ligero

1.4

Seguros



Aseguramiento de los Envíos

Nuestra gama de seguros



Seguro Estándar

Todos aquellos envíos que circulan con Correos, llevan incorporado un seguro estándar que da cobertura a potenciales incidencias como: extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido.

INDEMNIZACIÓN:

15€ por kg. facturado, hasta un máximo de 500€. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.



Seguro LCTTM

En caso de que nuestro cliente renuncie expresamente a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su propia póliza de seguros, estaría cubierto el envío por las mínimas coberturas establecidas por la legislación vigente.

INDEMNIZACIÓN:

Hasta un máximo 1/3 del IPREM: 5,92€ por kg. Si el valor de la mercancía es menor, se indemnizará por esta cantidad.



Valor Declarado Paquetería

Aplicado envío a envío. Este seguro supone un coste adicional en función del valor declarado, se puede asegurar el envío hasta un máximo de 6.000 euros.



Indemnización Pactada

Prima fija por cada envío depositado, con el coste incluido en el envío.

Disponible para: **Paq Today** **Paq Premium** **Paq Estándar**

1.5

Servicios Logisticos



Servicios logísticos

Solución integral de almacenaje y transporte que permite a los clientes de Correos la externalización de todos sus procesos en la cadena de suministro.



Almacenaje: recepción y control de la mercancía, almacenaje por tipo de producto/referencia o caducidad, almacenaje de seguridad, gestión de inventario, etc...



Preparación de pedidos: suministro de embalajes, manipulados especiales, trasvases, picking, packing, labeling (generación de etiquetas)...



Otros servicios: gestión del ecommerce, logística inversa, puesta a nuevo, gestión de documentación aduanera, cualquier otra actividad análoga del servicio.

1.6

Resumen



Resumen

Servicios de entrega

Paq Today

Paq Premium

Paq Estándar

Paq Ligero

Entrega en domicilio	✓	✓	✓	✓
Entrega en oficina de referencia	⊘	⊘	✓	⊘
Entrega en oficina elegida	✓	✓	✓	⊘
Entrega en CityPaq	✓	✓	✓	⊘
Segundo intento de entrega	✓	✓	✓	⊘
Paso a lista de oficina de referencia	✓	✓	✓	✓

✓ Servicio disponible

⊘ Servicio no disponible

Resumen

Servicios complementarios

Paq Today

Paq Premium

Paq Estándar

Paq Ligero

Servicios complementarios	Paq Today	Paq Premium	Paq Estándar	Paq Ligero
Entrega en franja horaria determinada	✓	✓	⊘	⊘
Fecha de entrega determinada	⊘	✓	⊘	⊘
Número de intento de entrega parametrizable	✓	✓	⊘	⊘
Permanencia en oficina	✓	✓	⊘	⊘
Entrega exclusiva de destinatario	✓	✓	⊘	⊘
Alertas SMS/email/Push *App CorreosPaq	✓	✓	✓	✓
Prueba de entrega electrónica	✓	✓	✓	⊘
Seguro estándar	✓	✓	✓	⊘
Seguro LCTTM	✓	✓	✓	⊘
Valor declarado paquetería	✓	✓	✓	⊘
Indemnización pactada	✓	✓	⊘	⊘
Envío neutro en carbono	✓	✓	✓	⊘
Gestión de RAEE	⊘	✓	✓	⊘
Donación a recuperar	⊘	✓	✓	⊘
Gestión del DUA de exportación	⊘	✓	✓	✓
Gestión en la Entrega	✓	✓	✓	⊘
Escaneo y Escaneo con Validación	✓	✓	✓	⊘



2

Servicios de Recogida Logística Inversa



Nuestra oferta de paquetería

El Grupo Correos aporta la comodidad de recoger los envíos devueltos en 2 puntos diferentes...



2. Servicios de Recogida (Logística Inversa)

2.1 Detalle de los Servicios

2.2 Modalidades de Recogida

2.3 Recogida y Sustitución

2.4 Recogida y Entrega en SAT

2.

Detalle de los Servicios



Paq Retorno

Las devoluciones de tus clientes, sin coste para ellos.

La herramienta de **Fidelización** fundamental para tu e-commerce.

Con un plazo de entrega de **48 / 72 horas** desde el momento de la recogida.

Permitiendo decidir hasta qué fecha se pueden devolver tus mercancías.

Entrega en el lugar indicado por el cliente.

Gestión de devoluciones

Servicios complementarios

Una buena **política de devoluciones y cambios** cuando suceda alguna incidencia o imprevisto.



Valor Declarado de Paquetería

Los envíos pueden asegurarse por un importe máximo de 6.000€



Reembolso

La empresa puede solicitar que el envío de Retorno genere un pago en la admisión en oficina de Correos por parte del cliente que quiera realizar la devolución.



Plazo de devoluciones personalizado

Podrás escoger el plazo para las devoluciones de tus clientes.



Disponibilidad de embalaje

La empresa podrá poner a disposición de sus clientes los embalajes de Correos para la devolución de la mercancía.



Gestión en la Admisión

Servicio Adicional que permite a nuestros clientes solicitar una gestión adicional a la admisión de un Paq Retorno.

Disponible para: **Paq Retorno**

2.2

Modalidades de Recogida



Lugar de la Recogida

Tres alternativas complementarias

Correos ofrece tres opciones complementarias entre sí para este servicio; poniendo a disposición de los clientes la versatilidad más amplia del mercado en el sector e-commerce.



Domicilio



Oficina



CorreosPaq

2.3

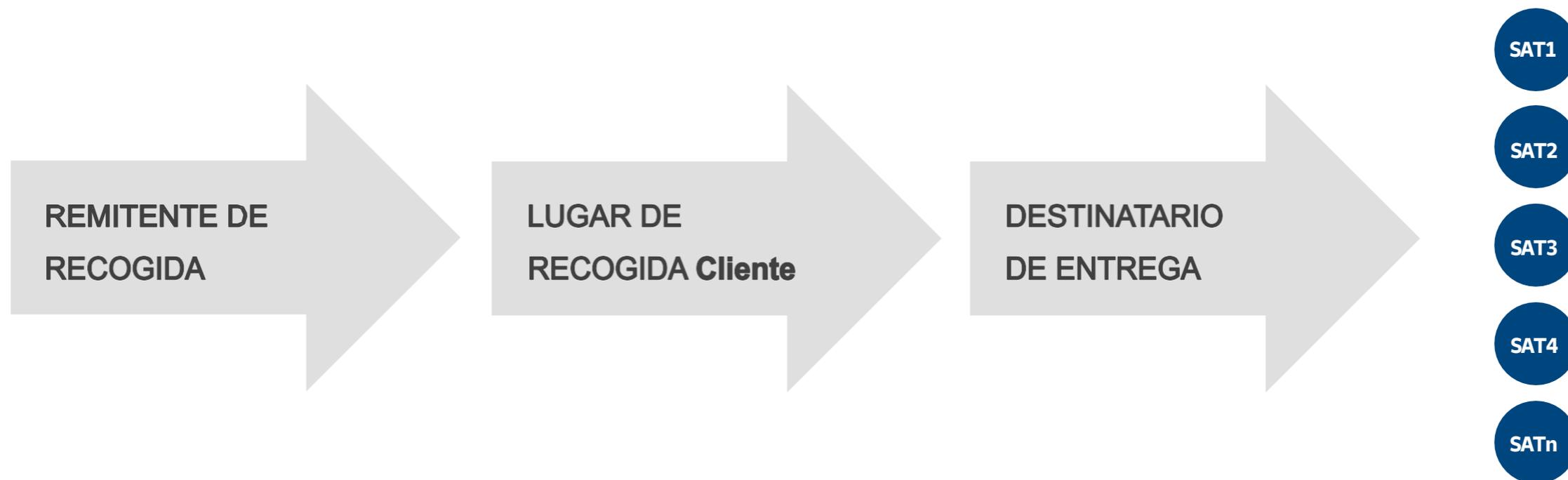
Recogida y Entrega en Servicio de Asistencia Técnica (SAT)

Recogida y Entrega en SAT

En cualquier servicio de asistencia técnica

Para Correos no es necesario conocer de antemano la localización de los puntos de entrega de los diferentes servicios de asistencia técnica, en el proceso de registro de la solicitud de recogida para nuestro cliente es suficiente con especificar la dirección de entrega de la mercancía recogida.

Esto ofrece una **versatilidad para seleccionar** en cada momento el **servicio técnico** que mejor se adapte a la necesidad del cliente final.





3

Trazabilidad de los servicios



Retorno de Información

Para nuestro cliente y los clientes finales

NUESTRO CLIENTE

En **Correos** nos ponemos a disposición de nuestros clientes para proporcionar la información de la trazabilidad de los envíos en el formato que más se adecue a sus necesidades.

Los **4 principales sistemas** para retornar información de envíos masivamente a clientes a través de:



Web de Correos



Fichero enviado por email



Fichero accesible a través de sFTP



Servicios Web

CLIENTES FINALES

De igual forma para los clientes finales de nuestros clientes, en **Correos** disponemos de **2 sistemas** para retornar información sobre los envíos a los clientes:



Web de Correos



App Correos Info



4

Indicadores de Calidad (KPI)



Indicadores KPI

¿Qué poder medir para controlar?

En **Correos** sabemos de la importancia de la satisfacción de nuestros clientes y de los clientes finales como destinatarios de los envíos, por esta razón proponemos realizar **mediciones de la calidad** en los plazos desde el comienzo al final de la distribución, **desde la admisión a la entrega**.

ADMISIÓN

 % de envíos admitidos en 24 horas

RECLAMACIONES POR PÉRDIDAS O EXTRAVÍOS

 % de resolución de reclamaciones en 48 horas

ENTREGA

 % de envíos con primer intento de entrega en domicilio

 % de envíos con primer intento de entrega en oficina de Correos

 % de envíos depositados en CityPaq

Estos indicadores pueden ser obtenidos en informes de forma agregada o desagregada por tipo de producto, ámbito geográfico (capitales de provincia, resto de poblaciones, etc.) y con la periodicidad acordada.

A person wearing a light blue button-down shirt is standing behind a desk. On the desk, there is an open notebook with a pen resting on it, and a laptop is partially visible on the left. The background shows office shelves with binders.

5

Servicio de Atención al Cliente (SAC)

Atención a Clientes Finales (1/3)

3 canales disponibles



TELEFÓNICO



PORTAL WEB www.correos.es



REDES SOCIALES

1

Formular reclamaciones sobre servicios

2

Realizar cualquier tipo de consulta sobre envíos

3

Opinar y sugerir sobre los servicios y productos

Atención a Clientes Finales (2/3)

3 canales disponibles: telefónico y web

 **TELEFÓNICO** **902 197 197**

 **Agentes** **Lunes a Viernes de 8:00 – 21:00**
Sábados de 9:00 – 13:00

- Información general.
- Gestión de reclamaciones y quejas.

 **Respuesta de voz interactiva 24x7**

- Información sobre envíos.
- Código postal de una dirección determinada.
- Identificación de oficina más cercana.
- Horarios y teléfonos de contacto de las oficinas.

 **PORTAL WEB** **www.correos.es**



The screenshot shows the website's navigation bar with options like 'BIENVENIDOS', 'BENVIDOS', 'BENVINGUTS', 'ONGI ETORRI', and 'WELCOME'. Below the navigation bar, there are links for 'Envíos', 'Paquetería', 'Otros servicios', 'Filatelia', 'Empresas', and 'Información corporativa'. The main content area features a large banner with the text 'Estamos para ayudarte' and a list of services including 'ATENCIÓN AL CLIENTE 902 197 197', 'Contacto', 'Guías de ayuda e información', 'Información aduanera relativa a envíos postales', 'Sistemas de franqueo', 'Premios y ganadores', and 'Tarifas de Correos'. At the bottom, there are three call-to-action buttons: 'Resolvemos tus reclamaciones', 'Ajúdanos a mejorar', and 'Contestamos a tus preguntas'.



Más información sobre atención al cliente en la web de Correos.



Atención para nuestros clientes

2 canales disponibles: telefónico y correo electrónico

CANAL TELEFÓNICO

Contamos con dos puntos de contacto telefónico para resolver aspectos técnico o incidencias de servicio.

GESTOR COMERCIAL

Lunes a Viernes
de 8:00 - 18:00

91 467 95 46

SOPORTE TECNOLÓGICO 24x7

BUZÓN DE CORREO ELECTRÓNICO

Ponemos a disposición de nuestros clientes un buzón de correo electrónico para dar soporte especializado a través de email.

BUZÓN DE CORREO ELECTRÓNICO

Lunes a Viernes
de 8:00 - 18:00



¡MUCHAS GRACIAS!