

Sondeo telefónico sobre el servicio de mensajería y paquetería



Metodología

- Objetivo. Conocer el precio y características de un servicio de mensajería y paquetería en algunas empresas privadas y públicas. Periodo de levantamiento.
- Fecha de levantamiento. Del 6 al 9 de septiembre de 2011.
- Se recabó información en 8 establecimientos localizados en el Distrito Federal.

Características del servicio de mensajería

Nombre del negocio, institución o empresa	Ómnibus, S.A. de C.V.	Estafeta Mexicana	Aeromexpress Cargo	Multipack Mensajería y Paquetería
El empaquetado del objeto a enviar mediante el servicio de MENSAJERÍA debe ser...?	El que le asignó el cliente	El que le asignó el cliente	Sólo el que le asigne la empresa (obligatorio)	El que le asignó el cliente
¿Cuál es el precio adicional con IVA del empaquetado que asigna la empresa para el cliente que contrata un servicio de MENSAJERÍA?	-	-	Ninguno	Ninguno
Si se contrata un servicio de MENSAJERÍA con esta empresa, ¿el objeto a enviar debe ser...?	Como lo decida el cliente o según servicio contratado	Llevado por el cliente a la empresa	Llevado por el cliente a la empresa	Como lo decida el cliente o según servicio contratado
¿Cuál es su precio adicional con IVA para el cliente que contrata un servicio de MENSAJERÍA por el servicio de recolección (únicamente)?	\$25	-	-	\$33
¿El cliente puede adquirir o contratar un seguro para el objeto o bien que envía por MENSAJERÍA con...?	Esta empresa	Esta empresa	No se asegura	Esta empresa
¿Este seguro es contratado con...? MENSAJERÍA	Con la aseguradora que el cliente elija en el mercado abierto	Esta empresa a través de una constancia de garantía	-	Alguna aseguradora con ustedes tengan convenio
¿Cuál es el precio con IVA de la prima del seguro o de la constancia de garantía? MENSAJERÍA	\$ 10 por cada \$ 1.000 y es asegurada hasta por \$ 10,000	10% del valor del envío	-	\$522 monto máximo \$25,000

Características del servicio de mensajería...

Nombre del negocio, institución o empresa	Ómnibus, S.A. de C.V.	Estafeta Mexicana	Aeromexpress Cargo	Multipack Mensajería y Paquetería
En caso de no cumplirse el tiempo de entrega, ¿de qué manera compensan al cliente por este atraso? MENSAJERÍA	No sabe, es directo en oficinas	No sabe	Devolución de 100% del pago del servicio, 10% más de lo pagado.	No sabe, le corresponde al corporativo
Las características de los plazos de entrega o garantías del envío, ¿en qué documento por escrito se especifican en el caso del servicio de MENSAJERÍA?	Contrato o Carta de Porte o Guía	Contrato o Carta de Porte o Guía	Contrato o Carta de Porte o Guía	Contrato o Carta de Porte o Guía
¿En qué casos la empresa no se hace responsable por el retraso del envío al contratar un servicio de MENSAJERÍA?	En los que por error el cliente no da los datos del destinatario correctos o si los paquetes de los productos a enviar son frágiles y el cliente no lo especifica	Cuando dan mal los datos (la calle está mal), son artículos prohibidos, cuando hay mal tiempo	Casos de mal clima, carga mal declarada	No sabe
¿Esta empresa ofrece la opción para que el cliente pueda rastrear el estatus del envío, en el caso del servicio de MENSAJERÍA por...?	Teléfono	Teléfono	Teléfono	Teléfono
¿Esta empresa ofrece la opción para que el cliente pueda rastrear el estatus del envío, en el caso del servicio de MENSAJERÍA por...?	Internet	Internet	Internet	Internet
¿Esta empresa ofrece la opción para que el cliente pueda realizar cotizaciones de algún envío, en el caso del servicio de MENSAJERÍA por...?	Teléfono	Teléfono	Teléfono	Teléfono
¿Esta empresa ofrece la opción para que el cliente pueda realizar cotizaciones de algún envío, en el caso del servicio de MENSAJERÍA por...?	-	Internet, personalmente	-	Internet
Teléfono	5277 0958	3868 3023	5672 8938	5519 1250

Características del servicio de mensajería...

Nombre del negocio, institución o empresa	Paquetería y Envía (Estrella Blanca)	Correos de México	DHL	Federal Express
El empaquetado del objeto a enviar mediante el servicio de MENSAJERÍA debe ser...?	El que le asignó el cliente	Como lo decida el cliente (ambos)	Como lo decida el cliente (ambos)	Como lo decida el cliente (ambos)
¿Cuál es el precio adicional con IVA del empaquetado que asigna la empresa para el cliente que contrata un servicio de MENSAJERÍA?	-	Ninguno	\$19	Ninguno
Si se contrata un servicio de MENSAJERÍA con esta empresa, ¿el objeto a enviar debe ser...?	Como lo decida el cliente o según servicio contratado	Llevado por el cliente a la empresa	Como lo decida el cliente o según servicio contratado	Como lo decida el cliente o según servicio contratado
¿Cuál es su precio adicional con IVA para el cliente que contrata un servicio de MENSAJERÍA por el servicio de recolección (únicamente)?	\$37	-	\$20	Ya esta incluido en el precio
¿El cliente puede adquirir o contratar un seguro para el objeto o bien que envía por MENSAJERÍA con...?	No se asegura	Esta empresa	Esta empresa	Esta empresa y con la aseguradora que el cliente elija en el mercado abierto.
¿Este seguro es contratado con...? MENSAJERÍA	-	Esta empresa a través de una constancia de garantía	Esta empresa a través de una constancia de garantía	No sabe
¿Cuál es el precio con IVA de la prima del seguro o de la constancia de garantía? MENSAJERÍA	-	1% del valor factura	1% del valor	\$25 más el 1% del valor que declare el cliente

Características del servicio de mensajería

Nombre del negocio, institución o empresa	Paquetería y Envía (Estrella Blanca)	Correos de México	DHL	Federal Express
En caso de no cumplirse el tiempo de entrega, ¿de qué manera compensan al cliente por este atraso? MENSAJERÍA	No tiene nada establecido	Envío gratis	Envío gratis	Le devuelven lo del flete, el monto depende de le valor del paquete
Las características de los plazos de entrega o garantías del envío, ¿en qué documento por escrito se especifican en el caso del servicio de MENSAJERÍA?	Recibo, factura o similar	Contrato de adhesión Profeco	Contrato o Carta de Porte o Guía	Contrato o Carta de Porte o Guía
¿En qué casos la empresa no se hace responsable por el retraso del envío al contratar un servicio de MENSAJERÍA?	En caso de accidente, lluvia, choque en carretera, robos y asaltos	Casos fortuitos de fuerza mayor como: Inundaciones, choques, incendios, causas no imputables a la empresa	Manifestación, cierre de calles, disturbios	Condiciones climáticas, (inundaciones, terremotos, huracanes), inspecciones de la PFP
¿Esta empresa ofrece la opción para que el cliente pueda rastrear el estatus del envío, en el caso del servicio de MENSAJERÍA por...?	Teléfono	Teléfono	Teléfono	Teléfono
¿Esta empresa ofrece la opción para que el cliente pueda rastrear el estatus del envío, en el caso del servicio de MENSAJERÍA por...?	Internet	Internet	Internet	Internet
¿Esta empresa ofrece la opción para que el cliente pueda realizar cotizaciones de algún envío, en el caso del servicio de MENSAJERÍA por...?	Teléfono	Teléfono	Teléfono	Teléfono
¿Esta empresa ofrece la opción para que el cliente pueda realizar cotizaciones de algún envío, en el caso del servicio de MENSAJERÍA por...?	Internet	Internet	Internet	Internet
Teléfono	5526 4889	5130 4100 ext. 15204	5564 2584	900 1100

Características del servicio de paquetería

Nombre del negocio, institución o empresa	Ómnibus, S.A. de C.V.	Estafeta Mexicana	Aeromexpress Cargo	Multipack Mensajería y Paquetería
El empaquetado del objeto a enviar mediante el servicio de PAQUETERÍA debe ser...?	El que le asignó el cliente	El que le asignó el cliente	Como lo decida el cliente (ambos)	El que le asignó el cliente
¿Cuál es el precio adicional con IVA del empaquetado que asigna la empresa para el cliente que contrata un servicio de PAQUETERÍA?	-	-	Ninguno	\$27
Si se contrata un servicio de PAQUETERÍA con esta empresa, ¿el objeto a enviar debe ser...?	Como lo decida el cliente o según servicio contratado	Llevado por el cliente a la empresa	Llevado por el cliente a la empresa	Como lo decida el cliente o según servicio contratado
¿Cuál es su precio adicional con IVA para el cliente que contrata un servicio de PAQUETERÍA por el servicio de recolección (únicamente)?	\$25	-	-	\$33
¿El cliente puede adquirir o contratar un seguro para el objeto o bien que envía por PAQUETERÍA con...?	Esta empresa	Esta empresa	Esta empresa	Esta empresa
¿Este seguro es contratado con...? PAQUETERÍA	Alguna aseguradora con ustedes tengan convenio	Esta empresa a través de una constancia de garantía	Alguna aseguradora con ustedes tengan convenio	Alguna aseguradora con ustedes tengan convenio
¿Cuál es el precio con IVA de la prima del seguro o de la constancia de garantía?	\$ 10 por cada \$ 1.000 y es asegurada hasta por \$ 10,000	10% del valor del envío	1.5% sobre el valor declarado o valor factura	\$16.2 monto máximo \$25,000

Características del servicio de paquetería...

Nombre del negocio, institución o empresa	Ómnibus, S.A. de C.V.	Estafeta Mexicana	Aeromexpress Cargo	Multipack Mensajería y Paquetería
En caso de no cumplirse el tiempo de entrega, ¿de qué manera compensan al cliente por este atraso?	No sabe, es directo en oficinas	No sabe	Devolución de 100% del pago del servicio y 10% más de lo pagado	No sabe, le corresponde al corporativo
Las características de los plazos de entrega o garantías del envío, ¿en qué documento por escrito se especifican en el caso del servicio de PAQUETERÍA?	Contrato o Carta de Porte o Guía	Contrato o Carta de Porte o Guía	Contrato o Carta de Porte o Guía	Contrato o Carta de Porte o Guía
¿En qué casos la empresa no se hace responsable por el retraso del envío al contratar un servicio de PAQUETERÍA?	En los que por error el cliente no da los datos del destinatario correctos o si los paquetes de los productos a enviar son frágiles y el cliente no lo especifica	Cuando dan mal los datos (la calle está mal), son artículos prohibidos, cuando hay mal tiempo	Casos de mal clima, carga mal declarada	No sabe
¿Esta empresa ofrece la opción para que el cliente pueda rastrear el estatus del envío, en el caso del servicio de PAQUETERÍA por...?	Teléfono	Teléfono	Teléfono	Teléfono
¿Esta empresa ofrece la opción para que el cliente pueda rastrear el estatus del envío, en el caso del servicio de PAQUETERÍA por...?	Internet	Internet	Internet	Internet

Características del servicio de paquetería...

Nombre del negocio, institución o empresa	Paquetería y Envía (Estrella Blanca)	Correos de México	DHL	Federal Express
El empaquetado del objeto a enviar mediante el servicio de PAQUETERÍA debe ser...?	Sólo el que le asigne la empresa (obligatorio)	El que le asignó el cliente	Como lo decida el cliente (ambos)	El que le asignó el cliente
¿Cuál es el precio adicional con IVA del empaquetado que asigna la empresa para el cliente que contrata un servicio de PAQUETERÍA?	\$12	-	\$23	-
Si se contrata un servicio de PAQUETERÍA con esta empresa, ¿el objeto a enviar debe ser...?	Como lo decida el cliente o según servicio contratado	Llevado por el cliente a la empresa	Como lo decida el cliente o según servicio contratado	Como lo decida el cliente o según servicio contratado
¿Cuál es su precio adicional con IVA para el cliente que contrata un servicio de PAQUETERÍA por el servicio de recolección (únicamente)?	\$37	-	\$20	Ya esta incluido en el precio
¿El cliente puede adquirir o contratar un seguro para el objeto o bien que envía por PAQUETERÍA con...?	Esta empresa	Esta empresa	Esta empresa	Esta empresa, y con la aseguradora que el cliente elija en el mercado abierto
¿Este seguro es contratado con...? PAQUETERÍA	Alguna aseguradora con ustedes tengan convenio	Esta empresa a través de una constancia de garantía	Esta empresa a través de una constancia de garantía	No sabe
¿Cuál es el precio con IVA de la prima del seguro o de la constancia de garantía?	\$12.5 por cada \$1000 más IVA sobre el valor declarado	1% del valor factura	1% del valor	\$25 más el 1% del valor que declare el cliente



Vivir Mejor



Profeco

Procuraduría Federal del Consumidor

Características del servicio de paquetería

Nombre del negocio, institución o empresa	Paquetería y Envía (Estrella Blanca)	Correos de México	DHL	Federal Express
En caso de no cumplirse el tiempo de entrega, ¿de qué manera compensan al cliente por este atraso?	No tiene nada establecido	Envío gratis	Envío gratis	Le devuelven lo del flete, el monto depende del valor del paquete
Las características de los plazos de entrega o garantías del envío, ¿en qué documento por escrito se especifican en el caso del servicio de PAQUETERÍA?	Recibo, factura o similar	Contrato de adhesión Profeco	Contrato o Carta de Porte o Guía	Contrato o Carta de Porte o Guía
¿En qué casos la empresa no se hace responsable por el retraso del envío al contratar un servicio de PAQUETERÍA?	En caso de accidente, lluvia, choque en carretera, robos y asaltos	Casos fortuitos de fuerza mayor como: Inundaciones, choques, incendios, causas no imputables a la empresa	Manifestación, cierre de calles, disturbios	Condiciones climáticas, (inundaciones, terremotos, huracanes), inspecciones de la PFP
¿Esta empresa ofrece la opción para que el cliente pueda rastrear el estatus del envío, en el caso del servicio de PAQUETERÍA por...?	Teléfono	Teléfono	Teléfono	Teléfono
¿Esta empresa ofrece la opción para que el cliente pueda rastrear el estatus del envío, en el caso del servicio de PAQUETERÍA por...?	Internet	Internet	Internet	Internet



Vivir Mejor



Profeco


Procuraduría Federal del Consumidor

Características generales del servicio

Nombre del negocio, institución o empresa	Ómnibus, S.A. de C.V.	Estafeta Mexicana	Aeromexpress Cargo	Multipack Mensajería y Paquetería
¿Qué pasa cuando El envío no se entregó al destinatario (no se encuentra el destinatario, la dirección esta equivocada, etc.)?	<p>a) Se tiene que realizar más de un intento de entrega. Sin costo.</p> <p>b) Se deja en sucursal 31 días hábiles y después se regresa al destinatario. Sin costo.</p>	<p>a) Se tiene que realizar más de un intento de entrega. Sin costo</p> <p>b) Se avisa al cliente que el paquete va a estar 5 días en punto de venta. Sin costo</p>	<p>a) Se regresa a la oficina en Mexicali. Sin costo.</p> <p>b) Después de 5 días en la oficina en Mexicali se almacena y se cobra \$ 1.00 por cada kilo (diario)</p>	<p>a) Se tiene que realizar más de un intento de entrega. Sin costo.</p> <p>b) Se devuelve el envío al cliente</p>
¿Qué pasa cuando el envío no lo recogió el destinatario en las oficinas de la empresa?	<p>a) Se deja 31 días hábiles en oficinas y después se regresa a la oficina donde entregó el destinatario. Sin costo.</p>	<p>a) Se tiene que realizar más de un intento de entrega. Sin costo</p> <p>b) Se devuelve el envío al cliente. Sin costo.</p>	<p>a) Se queda en la oficina en Mexicali. Sin costo</p> <p>b) Después de 90 días en la oficina en Mexicali se almacena el envío y se cobra \$ 1.00 por cada kilo (diario)</p>	<p>a) 15 a 20 días en las oficinas sin costo después se devuelve a oficinas. Sin costo</p>
¿Qué pasa cuando se demoró la entrega al destinatario específico (no se encuentra, lo van a buscar, etc.)?	<p>a) Se tiene que realizar más de un intento de entrega. Sin costo.</p>	<p>a) Se tiene que realizar más de un intento de entrega. Sin costo.</p>	<p>a) Se regresa a la oficina en Mexicali. Sin costo</p>	<p>a) Se tiene que realizar más de un intento de entrega. Sin costo.</p>
	<p>b) Se deja recado al destinatario. Si no se encuentra se le llama al destinatario, ya sea que éste vaya a la sucursal o queden de acuerdo para que se lo lleven a su domicilio. Sin costo.</p>	<p>b) Se avisa al cliente que el paquete va a estar 5 días en punto de venta. Sin costo</p>	<p>b) Después de 90 días en la oficina en Mexicali se almacena el envío y se cobra \$ 1.00 por cada kilo (diario)</p>	<p>a) Se devuelve el envío al cliente. Sin costo.</p>
En general, ¿en cuántos estados en total de la República Mexicana tiene cobertura esta empresa para brindar el servicio de mensajería y paquetería?	32	32	32	32
¿Cuál es la cobertura del servicio en estos estados ...?	Cabeceras municipales y municipio de la ciudades principales.	Total (todos los municipios, rancherías, etc.)	Total (todos los municipios, rancherías, etc.)	Cabeceras municipales y municipio de la ciudades principales
Teléfono	5277 0958	3868 3023	5672 8938	5519 1250

Características generales del servicio...

Nombre del negocio, institución o empresa	Paquetería y Envía (Estrella Blanca)	Correos de México	DHL	Federal Express
¿Qué pasa cuando El envío no se entregó al destinatario (no se encuentra el destinatario, la dirección esta equivocada, etc.)?	<p>a) Se tiene que realizar más de un intento de entrega. Sin costo.</p> <p>b) Se almacena el envío en las oficinas remitentes y se cobra aproximadamente \$18.6 por día</p>	<p>a) Se devuelve el envío al cliente. Sin costo.</p>	<p>a) Se marca al destinatario o una sucursal para que pase por su envío. Permanece 6 días en oficinas y después se manda al área de "sobres con problemas" donde permanece 30 días. Sin costo.</p>	<p>a) Intentos con llamadas para informar al remitente y corroborar datos del destinatario. Sin costo</p> <p>b) Se tiene que realizar más de un intento de entrega. Sin costo</p>
¿Qué pasa cuando el envío no lo recogió el destinatario en las oficinas de la empresa?	<p>a) Se tiene que realizar más de un intento de entrega. Sin costo.</p> <p>b) Se regresa a la oficina remitente en la C.D. de México. Sin costo</p>	<p>a) Esta 10 días en ventanilla. Sin costo</p> <p>b) Se devuelve el envío al cliente. Sin costo.</p>	<p>a) Se queda 6 días en oficinas. Se regresa y se manda a almacén o sobres con problemas y queda a resguardo 30 días sin costo. Sin costo</p>	<p>a) De 3 a 6 meses en la estación para instrucción y verificar datos. Se va a almacén de destrucción. Sin costo</p>
¿Qué pasa cuando se demoró la entrega al destinatario específico (no se encuentra, lo van a buscar, etc.)?	<p>a) Se tiene que realizar más de un intento de entrega. Sin costo.</p>	<p>a) Se tiene que realizar más de un intento de entrega. Sin costo.</p>	<p>a) Se tiene que realizar más de un intento de entrega. Sin costo.</p>	<p>a) Se tiene que realizar más de un intento de entrega. Sin costo.</p>
	<p>b) Se regresa a la oficina remitente en la Ciudad de México. Sin costo</p>	<p>a) Se devuelve el envío al cliente. Sin costo.</p>	<p>b) Hasta 3 intentos. Solicitan la autorización del cliente para que autorice que otra persona reciba el envío sin costo. Ningún caso genera costo</p>	<p>b) Se llama al remitente para instrucción y verificar datos sin costo. Ningún paso genera costo</p>
En general, ¿en cuántos estados en total de la República Mexicana tiene cobertura esta empresa para brindar el servicio de mensajería y paquetería?	32	32	32	32
¿Cuál es la cobertura del servicio en estos estados ...?	Cabeceras municipales y municipio de la ciudades principales	Cabeceras municipales y municipio de la ciudades principales. 98% cobertura en rancherías	Total (todos lo municipios, rancherías, etc.)	Cabeceras municipales y municipio de la ciudades principales
Teléfono	5526 4889	5130 4100 ext. 15204	5564 2584	9001 100



Si deseas más información da clic en [questionarios](#)