

Seguimiento y rastreo

Preguntas frecuentes

- ¿Qué es un número de seguimiento y dónde puedo encontrarlo?

Un número o ID de seguimiento es una combinación de números y posiblemente letras que identifica de forma única su envío para su seguimiento nacional o internacional.

Normalmente, el transportista o la tienda en línea pueden proporcionar el número o ID de seguimiento. Si ha pedido un producto en una tienda en línea, el correo electrónico de confirmación o la notificación de seguimiento del envío suelen incluir el número o ID de seguimiento. De lo contrario, póngase en contacto con el transportista o la tienda en línea.

- ¿Cuándo aparecerá mi información de seguimiento?

Los eventos de seguimiento suelen aparecer entre 24 y 48 horas después de recibir el ID de seguimiento. Por lo general, una vez que el envío llega a nuestras instalaciones, se mostrará un evento de seguimiento.

- ¿Por qué mi número/ID de seguimiento no funciona?

Asegúrese de haber ingresado el número de seguimiento correcto en el formato correcto: verifique que tenga al menos 5 caracteres y que no contenga caracteres especiales. El tabulador, la coma, el espacio y el punto y coma se utilizan como separadores entre varios ID de seguimiento.

Si su ID de seguimiento no funciona, comuníquese con su transportista o tienda en línea.

- Si no tengo mi número de seguimiento, ¿aún es posible rastrear mi envío?

Si no tiene un número de seguimiento, le recomendamos contactar a su transportista. Sin embargo, si tiene otros números de referencia de envío, es posible que funcionen con los sistemas de seguimiento de la unidad de negocio responsable del envío (por ejemplo, DHL Express o DHL Freight).

[Encuentra tu contacto aquí.](#)