



DESCRIPCION Y CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS

COURIER IMPORTACION

Servicio Courier Internacional Paquetes y Documentos

Servicio regulado por el Régimen de Importación y Exportación por Prestadores de Servicios Postales PSP/Courier, cuyas principales características son:

Envíos: Encomiendas que contengan mercaderías cuyo peso no supere los cincuenta (50) kilogramos por bulto. Se excluye del procedimiento simplificado la importación de mercaderías: cuyo valor FOB exceda los tres mil (3000) dólares estadounidenses, como así también las sujetas a la aplicación de prohibiciones o de intervenciones de otros Organismos. Es un régimen simplificado de Importación vía área puerta a puerta, donde no es necesario estar inscripto como importador, debe ser persona física o jurídica con Clave fiscal (AFIP) Nivel 3. Servicio desarrollado para envíos urgentes que no superan los 50 kilos por bulto ni los tres mil dólares, (USD 3000) de valor FOB. La mercadería debe ser nueva, sin uso y no estar alcanzada por intervención de terceros organismos (Certificado de Origen, Seguridad Eléctrica, INAL, SENASA, ANMAT, CHAS, etc.)

Plan del Servicio

Servicio de transporte internacional de mercaderías con o sin finalidad comercial con destino a la Argentina. Tiene seguimiento online, con retiro y entrega a domicilio en Argentina con un tránsito de 3 a 10 días hábiles según procedencia y servicio.

Procedimiento Estándar Interno

1.1 Controles internos normas internacionales: El cliente es informado de las reglamentaciones internacionales respecto de las restricciones establecidas por IATA -Asociación Internacional de Transporte Aéreo, correspondiente a mercancías peligrosas, otros elementos y materiales clasificados como prohibidos a ser transportados por el sistema postal y aéreo.

1.2 Programa de Capacitaciones: Nuestro personal ha cumplimentado los cursos de

capacitación dictados por la AAACI - Asociación Argentina de Agentes de Carga Internacional, referidos al transporte aéreo internacional, tratamiento de embalajes y transporte de mercancías peligrosas y Policía Federal para la detección de posibles casos de riesgo o estupefacientes.

Procedimiento Operativo Estándar

2.1.- OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo describir el método utilizado para asegurar el correcto funcionamiento del Servicio Courier, y metodología aplicada para la admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los servicios postales expedidos por RAICO S.A. garantizando la seguridad, calidad y trazabilidad.

2.2- ALCANCE

La empresa ofrece y presta los servicios de admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos bajo la modalidad de servicio pactado.

2.3- RESPONSABILIDADES

Personal Operativo

- Cumplimentar todos los lineamientos descriptos en el presente procedimiento.

Garantía de Calidad

- Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

- Revisar periódicamente el Proceso Operativo Estándar, a fin de detectar la necesidad de introducir cambios en el mismo.

2.4- PROCEDIMIENTO

a) ADMISION: El cliente se contacta telefónicamente con nuestro Centro de Atención al Cliente, 0810-122-7771 o vía email consultas@raiconet.com y solicita la contratación del servicio.

b) El Centro de Atención al cliente procede a verificar si el cliente está ingresado en el sistema. Si se tratase de un cliente nuevo se procede a llenar la Ficha de alta de cliente, luego se genera el Alta de Cliente en el Sistema – Completando todos sus datos, Denominación Social, Domicilio, Localidad, Provincia, Código Postal, teléfonos, email CUIT o CUIL, Persona Responsable a cargo, rango horario de trabajo y lugar de entrega.

c) Generación de Usuario: A partir de ese momento se le informa al cliente su alta en el sistema de gestión y podrá acceder a su casilla a través de la página web <https://herramientas.raiconet.com/login/auth>; se le solicita que acceda a la página Web, la cual por primera vez debe determinar su usuario y su contraseña, posteriormente confirmar su información e ingreso al sistema.

d) Por medio del acceso al sistema Raiconet el cliente podrá administrar sus solicitudes de envíos Courier importación, y conocer el detalle de envíos ingresados en los depósitos de nuestros agentes de despachos aeroportuarios enumerados en el punto 4, y el motivo por el que aún no fueron despachados hacia la Argentina. El cliente realiza sus compras a sus proveedores habituales en el exterior, coordinamos el retiro a

domicilio y cuando la condición de compra incluye la entrega, la destina al centro de recepción habilitado más cercano de Raico para proceder con su guarda, consolidación, o pronto despacho según instrucciones de nuestro cliente.

e) Una vez arribadas las compras al depósito designado por el cliente, el agente procede a ingresar al sistema la recepción del envío, identifica al cliente que pertenece la compra, se procede a pesar, y medir las dimensiones de cada bulto, se genera la guía aérea, se identifican y rotulan los bultos, se revisa el estado del embalaje, se coteja que la documentación contenga la información necesaria para su despacho a nuestro país, a saber: Nombre Apellido, Denominación Social, Cuit o Cuil, Factura de Compra, tipo de mercadería, y Packing List.

f) Una vez ingresado al sistema Raiconet se inicia el proceso de trazabilidad. El sistema envía un mensaje de alerta al cliente notificando el arribo de su envío al depósito.

g) Sólo cuando el cliente lo indique y apruebe y el envío reúna las condiciones físicas y documentales necesarias se procederá a activarse el proceso de despacho con destino Ezeiza, Argentina. En caso, de existir alguna incidencia, se le enviará al cliente una notificación indicándole, diferencias de peso, falta de documentación, o bien inconsistencia de la información. El cliente deberá acceder a la herramienta Raiconet, a fin de suministrar y subsanar la información, posteriormente, se recibe email de confirmación de subsanación y en función de la orden dada por el cliente se procede a su envío.

h) El agente, consolida la carga y despacha junto con la documentación el envío solicitado por el cliente.

i) Arribo centro operaciones Ezeiza. Una vez arribado el vuelo el aeropuerto de Ezeiza, personal de nuestra empresa, área operaciones Ezeiza, inicia el proceso de desconsolidación de carga.

j) Se asigna los envíos postales a Bodega de Courier. Allí se procede al recuento de piezas y a documentar los mismos, de acuerdo con el Régimen de Importación y Exportación, Prestadores de Servicios Postales PSP / Courier, Ley 22415 – Dec. 1005/24 – Res. Gral. 5608/24 ARCA-DGA. Se procede al pago de los gravámenes que resultaren pertinentes.

k) Una vez aprobado el proceso de documentación, declaración y verificación, se procede al despacho a plaza o retiro de aduana de los envíos.

l) Arribado el envío al centro de operaciones. El encargado del área de operaciones realiza la admisión con un nuevo recuento/escaneo de piezas para acceder de inmediato al sector de clasificación por zonas según sistema predeterminado de ruteo y encaminamiento.

m) Se procede a la distribución y entrega de los envíos a los destinatarios/clientes a través de personal y vehículos propios, contratados y convenios de redespacho para servicios domésticos con cobertura nacional.

n) Durante todas estas etapas descriptas el cliente podrá acceder al sistema ingresando

en la página web www.raiconet.com opción TRACKING DE ENVIOS ON-LINE, Seguimiento GUIA Nro./AWB# opción importación y realiza la consulta que desee hasta el arribo del envío al destinatario. Asimismo, el sistema Raiconet de tracking de envíos online, si el cliente lo desea, le remite vía email, cada cambio de estado de su envío hasta la entrega final del mismo.

o) Cumplido el servicio, toda la documentación digital pasa a archivo por dos medios, uno en la web por número de Guía, y otro archivo físico, que de acuerdo con la normativa vigente Decreto 1187/93 y sus modificatorias y complementarias, serán conservados por el término de diez años del período contable y de acuerdo a la Res. Gral. 5608/24 se guardará por cinco años adicionales solamente la constancia de entrega.

3.- Sistema De Gestión De Calidad

Como parte de nuestro compromiso de calidad de servicio y mejora continua, hemos desarrollado con nuestro equipo de IT un software de gestión integral, sistema Raiconet, que permite analizar cada etapa del proceso desde que nace el servicio hasta la finalización del mismo. Dicho sistema Interrelaciona cada una de las áreas de la empresa determinando el tiempo de gestión de cada una de ellas, y de este modo permitiéndonos un mayor control interno de los procesos y tiempos de cada gestión. Nos brinda estadísticas cuantitativas y cualitativas que nos permiten evaluar y determinar eficientemente los estándares de calidad de nuestros servicios, a fin de obtener una optimización de nuestros recursos en beneficio de una mayor satisfacción de nuestros clientes.

4. Red internacional

Raico S.A. cuenta con una red internacional que le permite prestar el servicio en todos los continentes de acuerdo con su red de agentes y convenios de reenvíos.

Convenios de colaboración de cargas y despachos aeroportuarios en:

Aeropuerto Internacional de Miami - USA, RIC GLOBAL SHIPPING LLC.

Aeropuerto Internacional de Madrid - España (Barajas), CACESA (IBEXPRESS).

Aeropuerto Internacional de Houston – Tejas Freight Fwdg. Inc.

Aeropuerto Internacional de Guangzhou – CHINA LATIN LOGISTICS CO., LTD.

Convenio de complementación comercial y de servicios con:

- DHL (ARGENTINA).

- FEDEX (ARGENTINA)

- UNITED PARCEL SERVICE (UPS).

5. Sistema De Seguimiento Track & Trace De Los Envíos

De acuerdo con lo descripto en el punto 2.4- PROCEDIMIENTO/ correspondiente a Proceso Descriptivo del Procesamiento Operativo del Servicio de la presente declaración, contamos con los medios de seguimiento.

6. Información Al Usuario

Información al usuario: El servicio es ofrecido a través de nuestro departamento comercial, nuestra página web www.raiconet.com, actividades promocionales o bien publicitarias. La oferta de servicio consta de un tarifario de servicio Courier de importación segmentado por servicios, zonas y peso, además especifica notas complementarias, como cargos adicionales por extrazona, extra medida, recargo alta

demanda, moneda en que esta expresado el tarifario, vigencia y límites del servicio.

Más allá de ello, el cliente puede realizar todas sus consultas, en nuestra página web botón de acceso Contacto, o bien a nuestro departamento del Centro de Atención al Cliente, vía telefónica: 0810-122-7771 o bien por email a consultas@raiconet.com

7. Procedimiento Para El Tratamiento Del Reclamo

Todo reclamo es recepcionado por nuestro departamento de Atención al Cliente. Puede ser por email a consultas@raiconet.com, vía telefónica 0810 122 7771 o bien en forma escrita en nuestras oficinas. Todo reclamo debe contener: Datos completos del reclamante, identificación del tipo de servicio y número de guía y el motivo del reclamo. Atención al Cliente da intervención a los sectores involucrados. El sector involucrado, toma conocimiento y emite un informe resolutive. El resultado del informe es comunicado al cliente por el sector de Atención al Cliente o el Departamento Comercial. Se lleva un registro de reclamos por sector. Periódicamente se evalúan los mismos y se trazan las acciones correctivas necesarias para mejorar y garantizar la calidad del servicio.

Información Al Usuario – Oferta / Reclamaciones

Personalmente en nuestras oficinas: Comesaña 4460 CP B1702BOF Prov. de Bs. As., Ciudadela, Argentina o por carta o bien por email: consultas@raiconet.com
Teléfono: 0810 122 7771
Web: www.raiconet.com



Courier & Cargas Internacionales

COURIER EXPORTACION

Servicio Courier Internacional Paquetes y Documentos

Denominación Comercial Del Servicio: Economy

Este servicio está regulado por el Régimen de Importación y Exportación por Prestadores de Servicios Postales PSP/Courier, cuyas principales características del servicio son:

Envíos: Correspondencia – Documentación, incluye: Correspondencia en general, plantillas, listados, soportes magnéticos con información extraída de sistemas de computación destinada a actividades empresarias en general y demás documentación cuyo envío usualmente se cursa por esta vía.

Encomiendas que contengan mercaderías cuyo peso no supere los cincuenta (50) kilogramos. Se excluye del procedimiento simplificado la exportación de mercaderías: - cuyo valor FOB exceda los tres mil (3000) dólares estadounidenses, como así también las sujetas a la aplicación de prohibiciones o de intervenciones de otros Organismos.

Plan Del Servicio:

Servicio de distribución de documentos y mercaderías con o sin finalidad comercial a todo el mundo. Tiene seguimiento online y entrega puerta a puerta, con un tránsito de 4 a 6 días.

Procedimiento Estándar Interno

1.1 Controles internos normas internacionales: El cliente es informado de las reglamentaciones internacionales respecto de las restricciones establecidas por IATA - Asociación Internacional de Transporte Aéreo, correspondiente a mercancías peligrosas, otros elementos y materiales clasificados como prohibidos a ser transportados por el sistema postal y aéreo.

1.2 Programa de Capacitaciones: nuestro personal ha cumplimentado los cursos de capacitación dictados por la AAACI - Asociación Argentina de Agentes de Carga Internacional, referidos al transporte aéreo internacional, tratamiento de embalajes y

transporte de mercancías peligrosas y Policía Federal para la detección de posibles casos de riesgo, estupefacientes.

Procedimiento Operativo Estándar

2.1.- OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo describir el método utilizado para asegurar el correcto funcionamiento del Servicio en sus modalidades y la metodología aplicada para la admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los servicios postales expedidos por RAICO SA. Garantizando la Seguridad, Calidad y Trazabilidad de los mismos.

2.2- ALCANCE

La empresa ofrece y presta los servicios de admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos bajo la modalidad de servicio pactado.

2.3- RESPONSABILIDADES

Personal Operativo

- Cumplimentar todos los lineamientos descriptos en el presente procedimiento.

Garantía de Calidad

- Velar por el cumplimiento de este procedimiento.
- Revisar periódicamente el Proceso Operativo Estándar, a fin de detectar la necesidad de introducir cambios en el mismo.

2.4- PROCEDIMIENTO

a) ADMISION: El cliente se contacta telefónicamente con nuestro Centro de Atención al Cliente, 0810 122 7771 o vía email consultas@raiconet.com. Solicita la contratación del servicio.

b) El Centro de Atención al cliente procede a verificar si el cliente está ingresado en el sistema. Si se tratase de un cliente nuevo se procede a llenar la Ficha de alta de cliente, luego se genera el Alta de Cliente en el Sistema – Completando todos sus datos, Denominación Social, Domicilio, Localidad, Provincia, Código Postal, teléfonos, email CUIT o CUIL, Persona Responsable a cargo, rango horario de trabajo.

c) Generación de usuario: A partir de ese momento se le informa al cliente su alta en el sistema de gestión y podrá acceder a su casilla a través de la página Web <https://herramientas.raiconet.com/login/auth>, se le solicita que acceda a la página Web, la cual por primera vez debe determinar su usuario y su contraseña, posteriormente confirmar su información e ingreso al sistema.

d) Por medio del sistema Raiconet el cliente podrá administrar sus solicitudes de envíos Courier exportación ECONOMY, generar las guías para sus envíos, localizar los envíos realizados distinguiéndose en cada etapa del proceso en que se encuentren, como así también tener su historial con todos sus envíos realizados.

e) Una vez realizado el proceso indicado en el punto 2.4- c) el cliente ingresa al sistema genera su solicitud de servicio, completa todos los campos correspondientes al Destinatario (Nombre Completo o Denominación Social, CUIT o CUIL, Domicilio, Localidad, Provincia, País, Código Postal, Teléfono, email) e imprime la guía de Servicio Courier ECONOMY, y se contacta con el centro de atención al cliente a fin de solicitar el servicio.

f) Retiro o imposición. Al momento del retiro en el lugar predeterminado (por el remitente), el cliente deberá entregar su envío al personal de Raico S.A. asignado, y la documentación exigida correspondiente: Guía de servicio Raiconet, Factura, Packing List y en caso de corresponder, Certificado de Origen, la cual debió ser enviada previamente al personal de Atención al Cliente Exportación de manera electrónica, para validar que la documentación este correcta para proceder una vez aprobado, al envío de la guía al remitente, la cual contendrá todos los datos mencionados y encriptados en su código QR. Una vez generada la guía, se incorpora automáticamente a la hoja de ruta de recolección, del personal asignado. El chofer, al momento del retiro cotejará la información suministrada, junto con la documentación correspondiente, adjuntos a la guía de servicio. Procede desde su móvil con conexión al sistema Raiconet al escaneo del código QR, de la guía emitida activando así el inicio del proceso de trazabilidad del envío.

g) Arribado el envío al centro de operaciones. El encargado del área de operaciones verifica los datos correctos del destinatario y remitente los cuales deberán estar claramente identificados: Nombre y Apellido o Denominación completa de la sociedad, Domicilio, Código Postal, Localidad, Provincia, País, Teléfono, Contacto. Pesa y toma medidas de cada uno de los bultos y corrobora que el embalaje esté en condiciones para su despacho. El encargado del área de operaciones realiza la admisión y clasificación según sistema predeterminado de ruteo y encaminamiento y consolida los envíos por redespacho y procede a documentar en el sistema para aduana de acuerdo con el Régimen de Importación y Exportación, para todos aquellos que así lo requieran de acuerdo al régimen vigente para Prestadores de Servicios Postales PSP / Courier, Ley 22415 – Resolución Gral. ARCA/DGA 5608/24 – Dec. 1005/24.

Una vez aprobado el proceso, se destinan los envíos al Aeropuerto de Ezeiza, se ingresa a Bodega de Courier y dando inicio al proceso de verificación de declaración, documentación y contenido del envío. Se procede al pago de los gravámenes que resultaren pertinentes, si correspondiere. Finaliza con el despacho del envío a su destinatario final a través de nuestra red internacional compuesta por los prestatarios contratados declarados mediante los acuerdos firmados y oportunamente informados.

h) Posteriormente, se ingresa la documentación al sistema Raiconet, con el conforme de despacho. El sistema Raiconet, mediante interfases con los agentes y prestatarios contratados, según corresponda el servicio, constata el proceso de seguimiento del envío hasta su entrega final al destinatario.

i) Durante todas estas etapas descriptas en los puntos f) g) h) El cliente podrá acceder al sistema por dos medios de consulta, el indicado en el punto c) o bien simplemente ingresando en la página web www.raiconet.com opción TRACKING DE ENVIOS ONLINE, Seguimiento GUIA Nro./AWB# opción exportación y realiza la consulta que desee hasta el arribo del envío al destinatario. Asimismo, el sistema Raiconet de tracking de

envíos online, si el cliente lo desea, le remite vía email recibir cada cambio de estado de su envío hasta la entrega final del mismo.

j) Cumplido el servicio, toda la documentación digital pasa a archivo por dos medios, uno en la web por número de Guía, y otro archivo físico, que de acuerdo con la normativa vigente Decreto 1187/93 y sus modificatorias y complementarias, serán conservados por el término de diez años del período contable y de acuerdo a la Res. Gral. 5608/24 se guardará por cinco años adicionales solamente la constancia de entrega.

3. Sistema De Gestión De Calidad

Como parte de nuestro compromiso de calidad de servicio y mejora continua, hemos desarrollado con nuestro equipo de IT un software de gestión integral, sistema Raiconet, que permite analizar cada etapa del proceso desde que nace el servicio hasta la finalización del mismo. Dicho sistema Interrelaciona cada una de las áreas de la empresa determinando el tiempo de gestión de cada una de ellas, y de este modo permitiéndonos un mayor control interno de los procesos y tiempos de cada gestión. Nos brinda estadísticas cuantitativas y cualitativas que nos permiten evaluar y determinar eficientemente los estándares de calidad de nuestros servicios, a fin de obtener una optimización de nuestros recursos, en beneficio de una mayor satisfacción de nuestros clientes.

4. Red Internacional

Raico S.A. cuenta con una red internacional que le permite prestar el servicio en todos los continentes de acuerdo a su red de agentes y convenios de reenvíos.

Convenios de colaboración de cargas y despachos aeroportuarios en:

Aeropuerto Internacional de Miami - USA, RIC GLOBAL SHIPPING LLC.

Aeropuerto Internacional de Madrid - España (Barajas), CACESA (IBEXPRESS).

Aeropuerto Internacional de Houston – Tejas Freight Fwdg. Inc.

Aeropuerto Internacional de Guangzhou – CHINA LATIN LOGISTICS CO., LTD.

Convenio de complementación comercial y de servicios con:

- DHL (ARGENTINA).
- FEDEX (ARGENTINA)
- UNITED PARCEL SERVICE (UPS).

5. SISTEMA DE SEGUIMIENTO TRACK & TRACE DE LOS ENVIOS

De acuerdo con lo descrito en el punto 2.4- PROCEDIMIENTO/ correspondiente a Proceso Descriptivo del Procesamiento Operativo del Servicio de la presente declaración,

contamos con los medios de seguimiento solicitados correspondiente al "Protocolo de Trazabilidad de Envíos Postales".

6. información Al Usuario

Información al usuario: El servicio es ofrecido a través de nuestro departamento comercial, nuestra página web www.raiconet.com, actividades promocionales o bien publicitarias. La oferta de servicio consta de un tarifario de servicio Courier de importación segmentado por servicios, zonas y peso, además especifica notas complementarias, como cargos adicionales por extrazona, extra medida, recargo alta demanda, moneda en que esta expresado el tarifario, vigencia y límites del servicio.

Más allá de ello, el cliente puede realizar todas sus consultas, en nuestra página web botón de acceso Contacto, o bien a nuestro departamento del Centro de Atención al Cliente, vía telefónica: 0810-122-7771 o bien por email a consultas@raiconet.com

7. Procedimiento Para El Tratamiento Del Reclamo

Todo reclamo es recepcionado por nuestro departamento de Atención al Cliente. Puede ser por email a consultas@raiconet.com, vía telefónica 0810 122 7771 o bien en forma escrita en nuestras oficinas. Todo reclamo debe contener: Datos completos del reclamante, identificación del tipo de servicio y número de guía y el motivo del reclamo. Atención al Cliente da intervención a los sectores involucrados. El sector involucrado, toma conocimiento y emite un informe resolutive. El resultado del informe es comunicado al cliente por el sector de Atención al Cliente o el Departamento Comercial. Se lleva un registro de reclamos por sector. Periódicamente se evalúan los mismos y se trazan las acciones correctivas necesarias para mejorar y garantizar la calidad del servicio.

Información Al Usuario – Oferta / Reclamaciones.

Personalmente en nuestras oficinas:

Comesaña 4460 CP B1702BOF Prov. de Bs. As., Ciudadela, Argentina o por carta o bien por email: consultas@raiconet.com

Teléfono: 0810 122 7771

Web: www.raiconet.com



SERVICIO NACIONAL

DENOMINACION COMERCIAL: RAICO N@ACIONAL

Plan Del Servicio

Servicio de paquetería Nacional o doméstica, destinado a los clientes del segmento corporativo.

La empresa ofrece y presta los servicios de admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos de hasta 50 kg (cincuenta kilogramos), Bajo la modalidad de servicio PACTADO.

El Servicio se prestará los días hábiles de lunes a viernes, en plazos a convenir con cada cliente, los que en todos los casos se contarán a partir de la 00.00 (cero), hora del día hábil siguiente al de la admisión. El servicio incluye prueba de entrega y seguimiento. En caso de imposibilidad de entrega, se procede a la devolución del envío al remitente.

- Información al usuario: El servicio es ofrecido a través de su departamento comercial, actividad promocional y/o publicitaria. Toda vez que corresponda se aporta un tarifario. El mismo detallará tarifas nacionales, por peso y notas complementarias a tener en cuenta respecto de la moneda en que esta expresado el tarifario, vigencia, límites, etc. Más allá de ello el cliente puede realizar cualquier tipo de consulta contactando a nuestro departamento de atención al cliente.
- Trámite de envío: Se lo pondrá en conocimiento al usuario sobre los requisitos de embalaje, datos mínimos del consignatario, prohibiciones, límite de valor y peso. Si el envío no se puede entregar en destino se retorna al remitente.

Procedimiento Estándar Interno

1.1 Controles internos normas nacionales: El cliente es informado de las respecto de las restricciones establecidas correspondiente a mercancías peligrosas, otros elementos y materiales clasificados como prohibidos a ser transportados por el sistema postal.

1.2 Condiciones Previas en materia de seguridad: Al tratarse de servicio Pactado, se informará a cada cliente y se instruirá al personal operativo sobre los puntos de prohibiciones para admitir envíos que contengan o declaren contener:

- Sustancias radiactivas, inflamables, explosivas o peligrosas
- Armas, pólvora, municiones o afines
- Drogas, estupefacientes y cualquier otro contenido cuya comercialización y/o utilización sea ilegal
- Animales vivos, materia biológica o explosivos de cualquier especie
- Alhajas, piedras preciosas o valores de efectivo o al portador.

Procedimiento Estándares Operativo

2.1.- OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo describir el método utilizado para asegurar el correcto funcionamiento del Servicio en sus modalidades y la metodología aplicada para la admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de los servicios postales expedidos por RAICO S.A. garantizando la seguridad, calidad y trazabilidad de los mismos.

2.2- ALCANCE

La empresa ofrece y presta los servicios de admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos bajo la modalidad de servicio pactado.

2.3- RESPONSABILIDADES

Personal Operativo

- Cumplimentar todos los lineamientos descriptos en el presente procedimiento.

Garantía de Calidad

- Velar por el cumplimiento de este procedimiento.
- Revisar periódicamente el Proceso Operativo Estándar, a fin de detectar la necesidad de introducir cambios en el mismo.

2.4- PROCEDIMIENTO

a) El cliente se contacta telefónicamente con nuestro Centro de Atención al Cliente, 0810 122 7771 o vía email consultas@raiconet.com y solicita la contratación del servicio.

b) El Centro de Atención al cliente procede a verificar si el cliente está ingresado en el sistema. Si se tratase de un cliente nuevo se procede a llenar la Ficha de alta de cliente, luego se genera el Alta de Cliente en el Sistema – Completando todos sus datos, Denominación Social, Domicilio, Localidad, Provincia, Código Postal, teléfonos, email CUIT o CUIL, Persona Responsable a cargo, rango horario de trabajo.

c) Generación de usuario: A partir de ese momento se le informa al cliente su alta en el sistema de gestión y podrá acceder a su casilla a través del <https://herramientas.raiconet.com/login/auth> ; y se le solicita al cliente que acceda a la página Web, en la cual por primera vez debe determinar su usuario y su contraseña, y posteriormente confirmar su información e ingresar al sistema.

d) Por medio del sistema Raiconet el cliente podrá administrar sus solicitudes de envíos nacionales, generar las guías para sus envíos, localizar los envíos realizados distinguiéndose por cada etapa del proceso en que se encuentren, como así también tener su historial con todos sus envíos realizados.

e) Una vez realizado el proceso indicado en el punto 2.4 - c) el cliente ingresa al sistema y genera su solicitud de servicio, completa todos los campos correspondientes al Destinatario (Nombre, Apellido o Denominación Social, CUIT o CUIL, Domicilio, Código Postal, Teléfono, email) e imprime la guía de Servicio, se contacta telefónicamente y solicita el servicio.

f) Al momento del retiro o imposición, el cliente deberá entregar su envío al personal de Raico S.A. asignado. El envío deberá estar embalado en perfectas condiciones para su transporte. Los datos del destinatario como del remitente deberán estar claramente especificados: Nombre Apellido o Denominación Social, CUIT o CUIL, Domicilio, Código Postal, Teléfono, email. El chofer cotejará la información suministrada, junto con la documentación correspondiente, adjuntos a la guía de servicio. Procede al escaneo del código QR de la guía emitida activando así el inicio del proceso de trazabilidad del envío.

g) Arribado el envío al centro de operaciones, el encargado del área de operaciones verifica que los datos sean correctos del destinatario y remitente los cuales deberán estar claramente identificados: Nombre, Apellido o Denominación Social, CUIT o CUIL, Domicilio, Código Postal, Localidad, Provincia, Teléfono, Contacto.

Y procede a:

- Escaneo de código QR para el control y actualización del estado de cada uno de los envíos con la verificación de peso y medidas de los mismos.

- Ingresa la documentación al sistema Raiconet, el cual genera en forma automática la hoja de ruta correspondiente y se procede a su distribución.

h) Al momento de la entrega en el domicilio del destinatario el envío será entregado contra verificación de documento de identidad del destinatario o persona autorizada mayor de edad que recibe el envío.

i) Durante todas estas etapas descriptas en los puntos f) g) h) el cliente podrá acceder al sistema por dos medios de consulta, el indicado en el punto b) o bien simplemente ingresando en la página web www.raiconet.com opción TRACKING DE ENVIOS ONLINE, Seguimiento GUIA Nro./AWB# y realiza la consulta que desee hasta el arribo del envío al destinatario. Asimismo, el sistema Raiconet de tracking de envíos online, si el cliente lo desea, le remite al cliente vía email cada cambio de estado de su envío hasta la entrega final del mismo.

j) La constancia de entrega también será enviada por email al remitente donde el mismo podrá ver los datos del destinatario o la persona autorizada mayor de edad que recibió la guía de transporte.

k) Cumplido el servicio, toda la documentación digital pasa a archivo por dos medios, uno en la web por número de Guía, y otro archivo físico, que de acuerdo con la normativa vigente Decreto 1187/93 y sus modificatorias y complementarias, serán conservados por el término de diez años del período contable y de acuerdo a la Res. Gral. 5608/24 se guardará por cinco años adicionales solamente la constancia de entrega.

l) Aquellos envíos que no puedan ser entregados en el domicilio, por las causas que fueran, se dejará aviso de visita para su contacto con la compañía. Se mandará a depósito transitorio, con aviso al cliente/remitente, hasta tanto se logre contactar al destinatario.

m) Cumplidos los 30 días en depósito transitorio, los envíos serán devueltos al cliente.

Sistema De Gestión De Calidad

Como parte de nuestro compromiso de calidad de servicio y mejora continua, hemos desarrollado con nuestro equipo de IT un software de gestión integral, sistema Raiconet, que permite analizar cada etapa del proceso desde que nace el servicio hasta la finalización del mismo. Dicho sistema Interrelaciona cada una de las áreas de la empresa determinando el tiempo de gestión de cada una de ellas, y permitiéndonos de este modo un mayor control interno de los procesos y tiempos de cada gestión.

Nos brinda estadísticas cuantitativas y cualitativas que nos permiten evaluar y determinar eficientemente los estándares de calidad de nuestros servicios, a fin de obtener una optimización de nuestros recursos, en beneficio de una mayor satisfacción de nuestros clientes.

Red Nacional

Raico S.A. cuenta para su red nacional con personal y vehículos propios, y contratados además de convenios de redespacho con importantes operadores postales nacionales que nos garantizan cobertura en todo el territorio nacional. Convenio de complementación comercial y de servicios con:

- ANDREANI

- ESETECE

Sistema De Seguimiento Track & Trace De Los Envíos

De acuerdo con lo descrito en el punto 2.4 - PROCEDIMIENTO / correspondiente a Proceso Descriptivo del Procesamiento Operativo del Servicio de la presente declaración, contamos con los medios de seguimiento solicitados.

Procedimiento Para El Tratamiento Del Reclamo

Todo reclamo es recepcionado por nuestro departamento de Atención al Cliente. Puede ser por email, consultas@raiconet.com vía telefónica **0810 122 7771** o bien en forma escrita en nuestras oficinas. Todo reclamo debe contener: Datos completos del reclamante, identificación del tipo de servicio y número de guía y el motivo del reclamo. Atención al Cliente da intervención a los sectores involucrados. El sector involucrado, toma conocimiento y emite un informe resolutivo. El resultado del informe es comunicado al cliente por el sector de Atención al Cliente o el Departamento Comercial. Se lleva un registro de reclamos por sector. Periódicamente se evalúan los mismos y se trazan las acciones correctivas necesarias para mejorar y garantizar la calidad del servicio.

Información Al Usuario – Oferta / Reclamaciones.

Personalmente en nuestras oficinas: Comesaña 4460 CP B1702BOF Prov. de Bs. As., Ciudadela, Argentina. o por carta o bien por email: consultas@raiconet.com

Telefónica: 0810 122 7771

Web: www.raiconet.com

ANEXO 1

TIEMPOS DE TRANSITO

ZONA	LOCALIDADES	TIEMPOS DE SERVICIO
AMBA	BUENOS AIRES	3 DIAS HABILES
INTERIOR 1	CENTRO, CUYO, NOA Y LITORAL	3-5 DIAS HABILES
INTERIOR 2	CENTRO, CUYO, NOA Y LITORAL (FUERA DE LAS CIUDADES CABECERAS)	5 DIAS HABILES
PATAGONIA 1	RIO NEGRO, NEUQUEN, CHUBUT Y SANTA CRUZ	10 DIAS HABILES
PATAGONIA 2	RIO NEGRO, NEUQUEN, CHUBUT Y SANTA CRUZ (FUERA DE LAS CIUDADES CABECERAS)	10 DIAS HABILES
TIERRA DEL FUEGO	TODA LA ISLA	10 DIAS HABILES