

SERVICIO POSTAL MEXICANO

AVISO por el que se dan a conocer diversos formatos de trámites y servicios aplicables al Servicio Postal Mexicano, que se publican en cumplimiento del artículo 69-L segundo párrafo de la Ley de Procedimiento Administrativo.

Al margen un logotipo, que dice: Servicio Postal Mexicano.

Aviso por el que se dan a conocer diversos formatos de trámites y servicios aplicables al Servicio Postal Mexicano, que se publican en cumplimiento del artículo 69-L segundo párrafo de la Ley de Procedimiento Administrativo.

Atentamente

México, D.F., a 25 de septiembre de 2002.- El Director de Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal, **Carlos Vargas Morgado**.- Rúbrica.

**DIRECCION COMERCIAL Y DE SERVICIOS
GERENCIA DE CORREO CORPORATIVO
DEPARTAMENTO DE ATENCION CORPORATIVA
SOLICITUD DE MENSAJERIA Y PAQUETERIA ACELERADA
SERVICIO MEXPOST**

DATOS DEL SOLICITANTE O PROMOVENTE:

1.- NOMBRE, DENOMINACION O RAZON SOCIAL: _____	
2.- CLAVE DEL R.F.C. _____	3.- TELEFONO _____
4.- NUMERO DE FAX _____	5.- CORREO ELECTRONICO _____

6.- CIUDAD: _____	7.- FECHA: _____ Día / Mes / Año
-------------------	-------------------------------------

8.- NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL, EN SU CASO: _____

9.- NOMBRE Y DOMICILIO DE LA PERSONA AUTORIZADA PARA RECIBIR NOTIFICACIONES

NOMBRE: _____

DOMICILIO: _____

Calle	No. Ext./No. Int.	Col.	C.P.	Ciudad
-------	-------------------	------	------	--------

10.- PETICION QUE SE FORMULA

TIPO DE SERVICIO SOLICITADO: MENSAJERIA PAQUETERIA

11.- RAZONES O MOTIVOS POR LOS QUE SOLICITA EL SERVICIO DE MENSAJERIA ACELERADA

MEXPOST: _____

12.-	
NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE, PROMOVENTE O REPRESENTANTE LEGAL	NOMBRE Y FIRMA DEL EJECUTIVO CORPORATIVO MEXPOST

FORMA SPM SMC-019

I.- CONSIDERACIONES GENERALES PARA SU LLENADO**UTILICE BOLIGRAFO Y LETRA DE MOLDE EN MAYUSCULAS****NOTA: LOS ESPACIOS SOMBREADOS DEBERAN SER LLENADOS POR PERSONAL DE MEXPOST.****HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS**

CAMPO	CONTENIDO
1.	ANOTE EL NOMBRE COMPLETO CON SUS APELLIDOS (PERSONA FISICA), DENOMINACION O RAZON SOCIAL (PERSONA MORAL, SECTOR PUBLICO).
2.	ANOTE EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES, QUE CORRESPONDA AL NUMERO ANTERIOR.
3.	ANOTE EL NUMERO TELEFONICO EN DONDE SE LE PUEDE LOCALIZAR O DEJAR MENSAJE.
4.	ANOTE EL NUMERO DE FAX PARA RECIBIR COMUNICADOS.
5.	ANOTE EL NUMERO DE CORREO ELECTRONICO, PARA ESTABLECER COMUNICACION.
6.	INDIQUE LA CIUDAD DONDE SE PRESENTA LA SOLICITUD DE MENSAJERIA ACELERADA (PARA USO EXCLUSIVO DE PERSONAL DE MEXPOST).
7.	ANOTE LA FECHA CON QUE SE PRESENTA LA SOLICITUD DE MENSAJERIA ACELERADA (PARA USO EXCLUSIVO DE PERSONAL DE MEXPOST).
8.	ANOTE EL NOMBRE COMPLETO Y APELLIDOS DEL REPRESENTANTE LEGAL, EN SU CASO.
9.	ANOTE EL NOMBRE Y DOMICILIO COMPLETOS DE LA PERSONA AUTORIZADA PARA RECIBIR NOTIFICACIONES.
10.	MARQUE CON UNA "X" EL TIPO DE SERVICIO SOLICITADO.
11.	EXPLIQUE BREVEMENTE, LOS MOTIVOS DE LA SOLICITUD.
12.	ANOTE EL NOMBRE COMPLETO CON SUS APELLIDOS DEL PROMOVENTE, SOLICITANTE O REPRESENTANTE LEGAL Y FIRMA.

II.- FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO

DECRETO DE CREACION DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO.

LEY DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO (ARTS. 44 Y 45).

MANUAL DE ORGANIZACION DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO.

III.- NUMERO TELEFONICO PARA QUEJAS

SACTEL 54-80-20-00 EN EL DISTRITO FEDERAL Y AREA METROPOLITANA, DEL INTERIOR DE LA REPUBLICA SIN COSTO AL USUARIO 01-300-00-14-800 O DESDE ESTADOS UNIDOS O CANADA AL 1-888-594-372

CONTRALORIA INTERNA DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO (SEPOMEX) 57-22-96-29

FONOPOST 57-22-96-00

LADA SIN COSTO 01-800-701-4500

IV.- RESPONSABLE PARA EL TRAMITE DE CONSULTASSERVICIO MEXPOST, DEPARTAMENTO DE ATENCION CORPORATIVA, NEZAHUALCOYOTL No. 109, COL. CENTRO, 6o. PISO.
TEL: 57-22-96-52, CONMUTADOR 57-22-95-00 EXTS. 21125 Y 21126, LIC. TERESA DE JESUS ORTIZ MEUGNIOT.**V.- REGISTRO FEDERAL DE TRAMITES Y SERVICIOS NUMERO:**

SEPOMEX-00-003

VI.- ANEXOS:

SE DEBE PRESENTAR EN FORMA ADJUNTA AL PRESENTE FORMATO:

PERSONA FISICA: COPIA DE IDENTIFICACION OFICIAL (CREDENCIAL DE ELECTOR, PASAPORTE, CEDULA PROFESIONAL); EN CASO DE NACIONALIDAD DISTINTA A LA MEXICANA; PRESENTAR TODA LA DOCUMENTACION NECESARIA QUE ACREDITE SU LEGAL ESTANCIA EN EL PAIS; Y EN SU CASO, COPIA DEL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES.**PERSONA MORAL:** COPIA DEL ACTA CONSTITUTIVA DE LA EMPRESA Y PODER NOTARIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL.**SECTOR PUBLICO:** DATOS DE SU NATURALEZA JURIDICA DE LA DEPENDENCIA O ENTIDAD; ASI COMO DE SU REPRESENTANTE LEGAL.**VII.- TIEMPO DE RESPUESTA**

EL PLAZO MAXIMO PARA LA RESOLUCION DEFINITIVA, SERA DE 3 DIAS HABILIS UNA VEZ PRESENTADA LA SOLICITUD DEBIDAMENTE REQUISITADA, CON ANEXOS.

VIII.- COMENTARIOS ADICIONALES

- LAS RESOLUCIONES QUE SEAN EMITIDAS, EN CASO DE SER FAVORABLES, SE LES OTORGA UNA VIGENCIA VARIABLE, DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL SOLICITANTE.
- EN CASO DE FALTA DE INFORMACION O ANEXOS, SE OTORGAN 8 DIAS HABLES, PARA SU DEBIDA INTEGRACION.

SOLICITUD PARA LA EMISION DE UNA ESTAMPILLA POSTAL

Folio No. _____

**DIRECCION COMERCIAL Y DE SERVICIOS
GERENCIA DE FILATELIA**

1. Lugar: _____
Ciudad/Entidad/Pais

Fecha: _____
Día/Mes/Año

DATOS DEL SOLICITANTE			
2. Nombre, denominación o razón social: _____			
3. R.F.C.: _____			
4. Teléfono: _____ (Oficial/Mensajes)	5. Fax: _____ (Opcional)	6. E-mail (correo electrónico): _____ (Opcional)	

DATOS DE LA PERSONA AUTORIZADA POR EL SOLICITANTE PARA RECIBIR NOTIFICACIONES						
7. Nombre: _____						
8. Domicilio: _____ Calle No. Ext. No. Int. Colonia C.P. Ciudad						
9. Nombre del representante legal: _____						

RAZONAMIENTO DE LA PETICION

10. Motivo de la solicitud: _____
11. Nombre del evento, efeméride o celebración para la emisión de una estampilla postal: _____ _____ _____

12. FIRMA DEL SOLICITANTE

CONSIDERACIONES GENERALES PARA SU LLENADO

Este formato debe ser llenado a máquina o letra de molde

Debe presentarse en original

Días de atención al público de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas

Gerencia de Filatelia

Netzahualcóyotl No. 109, 6o. piso

Col. Centro

C.P. 06080, México, D.F.

DESCRIPCION

1. Anote la ciudad, estado, día, mes y año en que se presenta la solicitud.
2. Anote el nombre, denominación o razón social del solicitante.
3. Anote la clave del Registro Federal de Contribuyentes del solicitante.
4. Anote los números telefónicos del solicitante donde se le pueda localizar o transmitir mensaje.
5. Anote el número de fax del solicitante (opcional).
6. Anote la dirección de correo electrónico del solicitante (opcional).
7. Anote el nombre de la persona que se autoriza para recibir notificaciones.
8. Anote el domicilio: calle, número exterior, número interior, colonia, código postal y ciudad de la persona autorizada para recibir notificaciones.
9. Anote el nombre del representante legal, en caso de que así proceda.
10. Indique el motivo por el cual se realiza la petición.
11. Anote el nombre del evento, efeméride o celebración para la emisión de una estampilla postal.
Estampe firma autógrafa del solicitante.

Fundamento Jurídico-Administrativo:

- Decreto de Creación del Servicio Postal Mexicano.
- Ley del Servicio Postal Mexicano (Capítulo I, Arts. 1, 3, 5 al 7; así como el Capítulo XXII, Arts. 64 y 66, así como Capítulo XXIII, Art. 68).
- Manual de Organización del Servicio Postal Mexicano (Octubre, 1999).

Número telefónico para quejas:

Para cualquier aclaración, duda y/o comentario con respecto a este trámite, sírvase llamar al Centro de Atención Telefónica FONOPST 57 09 96 00, 57 22 96 41 y fax 57 09 60 17 en el Distrito Federal y área metropolitana; del interior de la República Mexicana sin costo para el usuario al 01 800 701 45 00.

Responsable del trámite para consultas:

Gerencia de Filatelia
Netzahualcóyotl No. 109, 6o. piso
Col. Centro
C.P. 06080, México, D.F.
Teléfonos: 57 22 96 70, 57 22 96 73, fax 57 22 96 72

Registro Federal de Trámites y Servicios:

Sepomex-00-010

Anexos:

Copia fotostática del documento que acredite la existencia de la persona moral (acta constitutiva de la empresa), en su caso.
Copia fotostática del documento que acredite la existencia del representante legal (poder notarial), en su caso.
Copia fotostática de la identificación del solicitante.
Resumen del evento o de la efeméride

Tiempo de respuesta:

10 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud y documentación requerida en el apartado anterior.

Comentarios adicionales:

La recepción de la presente solicitud, no implica o establece la autorización favorable de la misma.

Dirección de Asuntos Jurídicos
Gerencia Consultiva
Departamento de Atención a Reclamaciones

RECLAMO DE ENVIO

(Trámite gratuito)

1. CLAVE UNICA DE OFICINA	[REDACTED]
2. LUGAR	3. CODIGO POSTAL DIA MES AÑO

5. MOTIVO DE LA RECLAMACION

- PERDIDA
 VIOLACION
 FALTANTE
 MALTRATO
 ROBO
 DEMORA

6. TIPO / CLASE DE ENVIO		7. SEGURO POSTAL
<input type="radio"/> ENVIO NACIONAL () SOBRE <input type="checkbox"/> REGISTRADO <input type="checkbox"/> REEMBOLSO ENVIO MEXPOST: <input type="checkbox"/> SOBRE <input type="checkbox"/> PAQUETE	ENVIO INTERNACIONAL <input type="checkbox"/> REGISTRADO <input type="checkbox"/> PAQUETE POSTAL REGISTRADO (Encomienda) <input type="checkbox"/> EFECTIPOST ENVIO MEXPOST <input type="checkbox"/> SOBRE <input type="checkbox"/> PAQUETE	UTILIZO EL SERVICIO ADICIONAL DE SEGURO OPCIONAL () SI () NO

8. DATOS DEL ENVIO

9. NUMERO DE ENVIO	10. FECHA DE DEPOSITO DIA MES AÑO
11. VALOR ASEGURADO	IMPORTE CON LETRA
12. VALOR POR COBRAR	IMPORTE CON LETRA
13. VALOR DECLARADO	IMPORTE CON LETRA
14. VALOR FACTURA COMERCIAL	IMPORTE CON LETRA
15. OFICINA DEPOSITO	16. CONTENIDO
17. PESO	18. CANTIDAD DEL PORTE O FRANQUICIA PAGADO POR EL USUARIO

19. DATOS DEL REMITENTE

NOMBRE			
<u>DOMICILIO</u>		No. Y/O LETRA EXTERIOR	No. Y/O LETRA INTERIOR
CALLE	CIUDAD		CODIGO POSTAL
COLONIA	TELEFONO		
ESTADO O PAIS			

20. DATOS DEL DESTINATARIO

NOMBRE			
<u>DOMICILIO</u>		No. Y/O LETRA EXTERIOR	No. Y/O LETRA INTERIOR
CALLE	CIUDAD		CODIGO POSTAL
COLONIA	TELEFONO		
ESTADO O PAIS			

FORMA SPM JCO-002

21. NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR DE LA OFICINA POSTAL QUIEN VERIFICO Y VALIDO LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA FORMA	22. NOMBRE Y FIRMA DEL RECLAMANTE
--	-----------------------------------

23. COMPROBANTE PARA EL USUARIO

FORMA SPM JCO-002

FECHA			
CODIGO POSTAL	NUMERO DE ENVIO	DIA	MES AÑO

I. CONSIDERACIONES GENERALES PARA SU LLENADO**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

EL USUARIO DEBERA ACUDIR A LA ADMINISTRACION POSTAL EN QUE SE DEPOSITO LA PIEZA PARA TRAMITAR LA RECLAMACION CORRESPONDIENTE.

UTILICE BOLIGRAFO Y LETRA DE MOLDE EN MAYUSCULAS.

NOTA: LOS ESPACIOS SOMBRREADOS DEBERAN SER LLENADOS POR EL EMPLEADO DE LA OFICINA POSTAL.

PARA CUALQUIER DUDA O ACLARACION DEL PRESENTE FORMATO FAVOR DE SOLICITAR ORIENTACION AL EMPLEADO POSTAL.

DIAS PARA LA ATENCION AL PUBLICO: DE LUNES A VIERNES DE 9:00 A 15:00 HRS. EN OFICINAS DE CORREOS.

1. **CLAVE UNICA DE OFICINA.** Anote la clave asignada a la unidad administrativa en donde se presenta la reclamación **(Para uso exclusivo del personal del Servicio Postal Mexicano)**.
2. **LUGAR.** Indique el lugar en donde se presenta la reclamación **(Para uso exclusivo del personal del Servicio Postal Mexicano)**.
3. **CODIGO POSTAL.** Indique el código postal correspondiente al lugar en donde se presenta la reclamación. **(Para uso exclusivo del personal del Servicio Postal Mexicano)**.
4. **FECHA.** Anote la fecha con que se presenta la reclamación **(Para uso exclusivo del personal del Servicio Postal Mexicano)**.
5. **MOTIVO DE LA RECLAMACION.** Marque con una "x" la causa probable que origina la Reclamación. (Pérdida, violación, faltante, maltrato, robo, demora).
6. **TIPO/CLASE DE ENVIO.** Marque con una "x" el tipo de envío (Nacional o Internacional) mediante el cual fue manejada su pieza y señale de igual forma el tipo de servicio que fue utilizado. Registrado (Sobre o Paquete), Reembolso, Registrado, Paquete Postal Registrado (encomienda), etc. Ya sea de los dos tipos de piezas postales registradas o de envíos Mexpost, según sea el caso.
7. **SEGURO POSTAL.** Marque con una "x" según sea el caso en que haya sido utilizado este Servicio **(Únicamente para envíos Nacionales)**.
8. **DATOS DEL ENVIO.** Especifique los datos del envío reclamado.
9. **NUMERO DE ENVIO.** Anote el número con que fue depositado el envío reclamado.
10. **FECHA DE DEPOSITO.** Anote la fecha en que fue depositado el envío reclamado.
11. **VALOR ASEGURADO.** Anote el importe asegurado con número y letra, en caso de haber contratado este servicio adicional.
12. **VALOR POR COBRAR.** Anote el importe por cobrar con número y letra, en caso de que se trate de un servicio de Reembolso.
13. **VALOR DECLARADO.** Anote el importe del valor declarado con número y letra.
14. **VALOR FACTURA COMERCIAL.** Anote el valor de la factura comercial que ampara el envío **(Únicamente para envíos MEXPOST)**.
15. **OFICINA DE DEPOSITO.** Anote el nombre de la oficina en donde fue depositado el envío reclamado.
16. **CONTENIDO.** Indique brevemente el contenido del envío reclamado.
17. **PESO.** Indique el peso del envío, a excepción de envíos de Mexpost **(Para uso exclusivo del personal del Servicio Postal Mexicano)**.
18. **CANTIDAD DEL PORTE O FRANQUICIA PAGADO POR EL USUARIO.** Anote la cantidad que pagó el usuario por el servicio que utilizó. **(Para uso exclusivo del personal del Servicio Postal Mexicano)**.
19. **DATOS DEL REMITENTE.** El remitente es la persona que deposita el envío. En esta área del formato anote los datos generales del remitente como se indica.
NOMBRE. Anote apellido paterno, materno y nombre(s).
DOMICILIO. Indique calle, número y/o letra exterior, número y/o letra interior en caso de tenerlo, colonia, ciudad, estado o país y código postal.
TELEFONO. Anote el número telefónico en donde se le pueda localizar o dejar un mensaje.
20. **DATOS DEL DESTINATARIO.** El destinatario es la persona que va a recibir el envío. En esta área del formato anote los datos generales del destinatario como se indica.
NOMBRE. Anote apellido paterno, materno y nombre(s).
DOMICILIO. Indique calle, número y/o letra exterior, número y/o letra interior en caso de tenerlo, colonia, ciudad, estado o país y código postal.
TELEFONO. Anote el número telefónico en donde se le pueda localizar o dejar un mensaje.
21. **NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR DE LA OFICINA POSTAL.** Anote el nombre y firma del Administrador quien verificó y validó los datos contenidos en este formato **(Para uso exclusivo del personal del Servicio Postal Mexicano)**.
22. **NOMBRE Y FIRMA DEL RECLAMANTE.** Anote su nombre completo y firma.
23. **COMPROBANTE PARA EL USUARIO.** El comprobante será entregado **(por el personal del Servicio Postal Mexicano)** al usuario.

II. FUNDAMENTO JURIDICO ADMINISTRATIVO

1. Decreto de creación del Servicio Postal Mexicano (**DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION 20-VIII-86**).
2. Ley del Servicio Postal Mexicano, Artículos 31, 43, 59, 60 y 61, Capítulo XIV, artículos 44 y 46.
3. Reglamento para la Operación del Organismo Servicio Postal Mexicano, Artículos 61 al 63.
4. Manual de Organización Institucional (Octubre de 1999).

III. NUMERO TELEFONICO PARA QUEJAS

1. SACTEL: 5480 2000 D.F. y área metropolitana; del interior de la República sin costo 01 800 00 14 800, desde EUA o Canadá al 1-888-594-3372.
2. Contraloría Interna Sepomex, para presentar quejas en contra de servidores públicos 5722-9629.
3. Centro de Atención Telefónica "Fonopost" 5709-9600, Lada sin costo 01 800 701 4500.

IV. RESPONSABLE PARA EL TRAMITE DE CONSULTAS

Consulta en Oficinas Centrales del Servicio Postal Mexicano.

Lic. Irene Niño Oloarte: Jefe del Departamento de Atención a Reclamaciones.

Teléfonos: 5722-95-00 Ext. 24115 y 24116.

V. REGISTRO FEDERAL DE TRAMITES Y SERVICIOS NUMERO

Sepomex-00-014.

VI. ANEXOS

El Usuario deberá anexar a la Forma de Reclamo de Envío el comprobante o guía de depósito de la correspondencia o envío, para el desahogo del trámite. Para envíos MEXPOST el usuario deberá anexar a la Forma de Reclamo de Envío: guía de depósito (original), factura comercial e identificación (credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).

VII. TIEMPO DE RESPUESTA

Debe emitirse en los siguientes plazos, contados a partir de la recepción de la solicitud o de la información faltante solicitada.

30 días hábiles para envíos Mexpost.

60 días hábiles para piezas postales registradas.

VIII. COMENTARIOS ADICIONALES

1. El tiempo máximo para presentar una reclamación es de 6 meses contando a partir de la fecha de depósito, para envíos MEXPOST el tiempo máximo es de 20 días a partir del día siguiente al que venció el plazo de la entrega.
2. En caso de extravío de la pieza postal, la indemnización será conforme a la normatividad del Servicio Postal Mexicano con excepción de las piezas depositadas con el servicio adicional de Seguro Postal, en este caso se pagaría la cantidad asegurada.
3. El solicitante tiene a su disposición un instructivo, el cual contiene las indicaciones necesarias para llevar a cabo el trámite, las causas de rechazo y los plazos de autoridad para resolver.
4. El tiempo de respuesta a las reclamaciones de piezas postales registradas será de sólo 60 días y 30 días para envíos MEXPOST, toda vez que se implementen y operen en su totalidad las mejoras regulatorias establecidas para simplificar el proceso de gestión del trámite. Este plazo, contará a partir del momento en que se presente debidamente requisitado este formato y se acompañe de la documentación señalada en el campo No. VI de este formato.

(R.- 168120)