

SEGUNDA SECCION

SERVICIO POSTAL MEXICANO

ACUERDO mediante el cual se da a conocer el formato y los plazos máximos de respuesta del trámite denominado Reclamo de Envío ante el Servicio Postal Mexicano.

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

GONZALO ALARCON OSORIO, Director General del Servicio Postal Mexicano, con fundamento en los artículos 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 22 fracción I, y 59 fracción IX de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 4, 69-C, 69-D y 69-M de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 11 fracciones I y VII del Decreto por el que se crea el Organismo Descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano, 10 y 11 fracciones I y VI de su Estatuto Orgánico, y

CONSIDERANDO

Que el 2 de octubre de 2000, se publicó en el **Diario Oficial de la Federación** el Acuerdo por el que se dan a conocer los trámites empresariales inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios que aplica la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, los organismos descentralizados y órganos desconcentrados del Sector, y se establecen diversas medidas de mejora regulatoria;

Que el día 7 de mayo de 2002 se publicó en el **Diario Oficial de la Federación** el Acuerdo mediante el cual se aprobó el formato que deberá utilizarse para realizar el trámite: Reclamo de Envío;

Que el día 3 de octubre de 2002, se publicó en el **Diario Oficial de la Federación**, el Aviso por el que se dan a conocer diversos formatos de trámites y servicios aplicables al Servicio Postal Mexicano, que se publican en cumplimiento al artículo 69-L, segundo párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo;

Que el 23 de septiembre de 2003, se publicó en el **Diario Oficial de la Federación** el Acuerdo por el que se dan a conocer los trámites y servicios inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios, así como los formatos que aplica el Servicio Postal Mexicano;

Que el Servicio Postal Mexicano, mediante la observancia en el cumplimiento de sus programas bienales de mejora regulatoria, apoya el compromiso del Gobierno Federal en la instrumentación de medidas que mejoran las regulaciones existentes y promueven la simplificación en la aplicación de los trámites que se gestionan ante los organismos y entidades de la Administración Pública Federal, y

Que el Servicio Postal Mexicano como resultado de su reestructuración organizacional y del mejoramiento en los avances relacionados en la gestión administrativa de sus trámites, ha actualizado el formato relacionado con el trámite SEPOMEX-00-014, denominado Reclamo de Envío, en virtud de que se reducen los tiempos de resolución al solicitante y se disminuyen los requisitos para el desahogo de dicho trámite, he tenido bien expedir el siguiente:

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE DA A CONOCER EL FORMATO Y LOS PLAZOS MAXIMOS DE RESPUESTA DEL TRAMITE DENOMINADO RECLAMO DE ENVIO, ANTE EL SERVICIO POSTAL MEXICANO

ARTICULO PRIMERO.- Se reduce de 60 a 30 días el plazo de resolución a las reclamaciones de piezas postales registradas para el régimen nacional con origen y destino en el Distrito Federal y su zona conurbada.

ARTICULO SEGUNDO.- Se actualiza el formato del trámite SEPOMEX-00-014, denominado "Reclamo de Envío", conforme se indica en el anexo único del presente Acuerdo.

ARTICULO TERCERO.- La actualización al formato del trámite que se refiere el artículo anterior, no implica costos adicionales para los particulares, en virtud de que sólo se refiere a la actualización de datos relacionados con variables y/o parámetros de carácter logístico e información sobre el trámite en comento, así como a los resultados y efectos de las medidas de mejora administrativa obtenidos en beneficio de los solicitantes y en apego a los ordenamientos jurídicos vigentes y aplicables.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Acuerdo entrará en vigor al siguiente día de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

SEGUNDO.- Se actualiza el contenido del formato correspondiente al trámite SEPOMEX-00-014, publicado mediante el Acuerdo a que se refiere el considerando segundo del presente instrumento.

México, D.F., a 18 de abril de 2005.- El Director General del Servicio Postal Mexicano, **Gonzalo Alarcón Osorio**.- Rúbrica.

 SERVICIO POSTAL MEXICANO																	
DIRECCION COMERCIAL RECLAMO DE ENVIO																	
Para uso exclusivo de SEPOMEX																	
1. CLAVE UNICA DE OFICINA _____	2. ADMINISTRACION DE ORIGEN: _____																
3. C. P. _____																	
4. FECHA _____ / _____ / _____																	
DÍA MES AÑO	PARA USO EXCLUSIVO DE SEPOMEX																
5. MOTIVO DE SOLICITUD																	
☐ PERDIDA ☐ FALTANTES ☐ VIOLACION ☐ ROBO ☐ DESTRUCCION ☐ DAÑOS																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">6. MARQUE CON UNA X EL TIPO DE CLASE DE ENVIO</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">7. FECHA DE DEPOSITO</th> </tr> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center;">ENVIO NACIONAL ()</th> <th style="text-align: center;">ENVIO INTERNACIONAL ()</th> </tr> <tr> <td> REGISTRADO () () CARTAS () () IMPRESOS () () PAQUETES () () REEMBOLSOS () () ENVIOS MEXPOST () () </td> <td> PAQUETE POSTAL REGISTRADO () () (Encomienda) ENVIO EMS () () </td> </tr> </table> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center;">DÍA</th> <th style="text-align: center;">MES</th> <th style="text-align: center;">AÑO</th> </tr> <tr> <td colspan="3"> UTILIZO EL SERVICIO ADICIONAL DE SEGURO POSTAL ☐ SI Pasar al punto 8. ☐ NO Pasar al punto 12. </td> </tr> </table> </td> </tr> </table>		6. MARQUE CON UNA X EL TIPO DE CLASE DE ENVIO		7. FECHA DE DEPOSITO		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center;">ENVIO NACIONAL ()</th> <th style="text-align: center;">ENVIO INTERNACIONAL ()</th> </tr> <tr> <td> REGISTRADO () () CARTAS () () IMPRESOS () () PAQUETES () () REEMBOLSOS () () ENVIOS MEXPOST () () </td> <td> PAQUETE POSTAL REGISTRADO () () (Encomienda) ENVIO EMS () () </td> </tr> </table>	ENVIO NACIONAL ()	ENVIO INTERNACIONAL ()	REGISTRADO () () CARTAS () () IMPRESOS () () PAQUETES () () REEMBOLSOS () () ENVIOS MEXPOST () ()	PAQUETE POSTAL REGISTRADO () () (Encomienda) ENVIO EMS () ()	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center;">DÍA</th> <th style="text-align: center;">MES</th> <th style="text-align: center;">AÑO</th> </tr> <tr> <td colspan="3"> UTILIZO EL SERVICIO ADICIONAL DE SEGURO POSTAL ☐ SI Pasar al punto 8. ☐ NO Pasar al punto 12. </td> </tr> </table>	DÍA	MES	AÑO	UTILIZO EL SERVICIO ADICIONAL DE SEGURO POSTAL ☐ SI Pasar al punto 8. ☐ NO Pasar al punto 12.		
6. MARQUE CON UNA X EL TIPO DE CLASE DE ENVIO		7. FECHA DE DEPOSITO															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center;">ENVIO NACIONAL ()</th> <th style="text-align: center;">ENVIO INTERNACIONAL ()</th> </tr> <tr> <td> REGISTRADO () () CARTAS () () IMPRESOS () () PAQUETES () () REEMBOLSOS () () ENVIOS MEXPOST () () </td> <td> PAQUETE POSTAL REGISTRADO () () (Encomienda) ENVIO EMS () () </td> </tr> </table>	ENVIO NACIONAL ()	ENVIO INTERNACIONAL ()	REGISTRADO () () CARTAS () () IMPRESOS () () PAQUETES () () REEMBOLSOS () () ENVIOS MEXPOST () ()	PAQUETE POSTAL REGISTRADO () () (Encomienda) ENVIO EMS () ()	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center;">DÍA</th> <th style="text-align: center;">MES</th> <th style="text-align: center;">AÑO</th> </tr> <tr> <td colspan="3"> UTILIZO EL SERVICIO ADICIONAL DE SEGURO POSTAL ☐ SI Pasar al punto 8. ☐ NO Pasar al punto 12. </td> </tr> </table>	DÍA	MES	AÑO	UTILIZO EL SERVICIO ADICIONAL DE SEGURO POSTAL ☐ SI Pasar al punto 8. ☐ NO Pasar al punto 12.								
ENVIO NACIONAL ()	ENVIO INTERNACIONAL ()																
REGISTRADO () () CARTAS () () IMPRESOS () () PAQUETES () () REEMBOLSOS () () ENVIOS MEXPOST () ()	PAQUETE POSTAL REGISTRADO () () (Encomienda) ENVIO EMS () ()																
DÍA	MES	AÑO															
UTILIZO EL SERVICIO ADICIONAL DE SEGURO POSTAL ☐ SI Pasar al punto 8. ☐ NO Pasar al punto 12.																	
DATOS DEL ENVIO																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">8. NUMERO DE ENVIO Y/O GUIA _____</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"> Importe en Pesos _____ 9. VALOR ASEGURADO _____ 10. VALOR POR COBRAR _____ 11. VALOR DECLARADO _____ 12. VALOR FACTURA COMERCIAL _____ 13. OFICINA DEPOSITO _____ </td> <td style="width: 50%;"> Importe con letra _____ 14. CONTENIDO _____ 15. IMPORTE PAGADO POR EL USUARIO _____ </td> </tr> </table>		8. NUMERO DE ENVIO Y/O GUIA _____		Importe en Pesos _____ 9. VALOR ASEGURADO _____ 10. VALOR POR COBRAR _____ 11. VALOR DECLARADO _____ 12. VALOR FACTURA COMERCIAL _____ 13. OFICINA DEPOSITO _____	Importe con letra _____ 14. CONTENIDO _____ 15. IMPORTE PAGADO POR EL USUARIO _____												
8. NUMERO DE ENVIO Y/O GUIA _____																	
Importe en Pesos _____ 9. VALOR ASEGURADO _____ 10. VALOR POR COBRAR _____ 11. VALOR DECLARADO _____ 12. VALOR FACTURA COMERCIAL _____ 13. OFICINA DEPOSITO _____	Importe con letra _____ 14. CONTENIDO _____ 15. IMPORTE PAGADO POR EL USUARIO _____																
16.- DATOS GENERALES DEL REMITENTE																	
Nombre _____ Domicilio: _____ Vialidad (Av., Calz., etc.): _____ C.P.: _____ Ciudad / Municipio: _____ No. EXT. _____ No. INT. _____ Asentamiento (colonia) _____ Estado: _____ País: _____ Teléfono(s): () _____ () _____ Ext: _____ Fax () _____ Correo Electrónico: _____																	
17. DATOS GENERALES DEL DESTINATARIO																	
Nombre: _____ Domicilio Fiscal: _____ Vialidad (Av., Calz., etc.): _____ C.P.: _____ Ciudad / Municipio: _____ Asentamiento (colonia) _____ País: _____ Teléfono(s): () _____ () _____ Fax () _____ Correo Electrónico: _____																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 18. NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR DE LA OFICINA POSTAL QUIEN VERIFICO Y VALIDO LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA FORMA </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> 19. NOMBRE Y FIRMA DEL RECLAMANTE </td> </tr> </table>		18. NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR DE LA OFICINA POSTAL QUIEN VERIFICO Y VALIDO LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA FORMA	19. NOMBRE Y FIRMA DEL RECLAMANTE														
18. NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR DE LA OFICINA POSTAL QUIEN VERIFICO Y VALIDO LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA FORMA	19. NOMBRE Y FIRMA DEL RECLAMANTE																
FORMA SPM JCO-002																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">20. COMPROBANTE PARA EL USUARIO</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Para uso exclusivo de SEPOMEX</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">FECHA: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">DÍA MES AÑO</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"> NUMERO DE ENVIO _____ </td> <td style="width: 50%;"> CODIGO POSTAL _____ </td> </tr> </table>		20. COMPROBANTE PARA EL USUARIO		Para uso exclusivo de SEPOMEX		FECHA: _____		DÍA MES AÑO		NUMERO DE ENVIO _____	CODIGO POSTAL _____						
20. COMPROBANTE PARA EL USUARIO																	
Para uso exclusivo de SEPOMEX																	
FECHA: _____																	
DÍA MES AÑO																	
NUMERO DE ENVIO _____	CODIGO POSTAL _____																

FORMA SPM JCO-002

FORMA SPM JCO-002

RECLAMO DE ENVÍO

1) **Clave Única de Oficina PARA USO EXCLUSIVO DE SEPOMEX** El empleado de la Oficina donde se realizó el depósito, deberá indicar la clave única de la oficina.

2) **Administración de Origen PARA USO EXCLUSIVO DE SEPOMEX** Añote el nombre de la Administración que corresponde

3) **Código Postal PARA USO EXCLUSIVO DE SEPOMEX** Añote el código postal correspondiente a la Administración

4) **Fecha PARA USO EXCLUSIVO DE SEPOMEX** Añote la fecha del llenado de la solicitud

5) **Motivo de Solicitud** Especifique con una X el motivo de la solicitud

6) **Clase de Envío** Indicar si es envío nacional, internacional o mexpost

7) **Fecha de Depósito** Añote la fecha del depósito del envío.

8) **Número de Envío** Añote el número del registrado o guía solo en caso de que el servicio sea asegurado

9) **Valor Asegurado** Añotar el valor asegurado del registrado

10) **Valor por cobrar** Añote el valor del registrado por cobrar de acuerdo al seguro postal

11) **Valor Declarado** Añote el valor declarado de acuerdo al seguro postal

12) **Valor Factura Comercial** Añote el valor de la factura comercial de acuerdo al seguro postal

13) **Oficina de Depósito** Añote nombre de la oficina postal en la que se realizó el depósito.

14) **Contenido** Describir lo que contiene el envío y/o paquete registrado

15) **Importe Pagado por el Usuario** Añote la cantidad que se pagó por el importe

16) **Datos Generales del Remitente** Y 17) **Datos Generales del Destinatario**

Nombre Añote el nombre del responsable / destinatario

Domicilio Especifique tipo de vialidad (calle, av, cda calz, etc., nombre, número y asentamiento (col, u. hab, fracc, etc.) del domicilio del remitente/ destinatario

Ciudad o municipio Especifique la ciudad o municipio donde se encuentra ubicado el domicilio del remitente y destinatario.

Estado Añote el nombre de la entidad federativa donde se encuentra ubicado el domicilio del remitente y destinatario

País Añote el nombre del País del remitente y destinatario

Teléfonos Añote el número o números telefónicos del remitente y destinatario, precedido de su clave de larga distancia.

Fax Añote el número de fax del remitente y destinatario

Correo Electrónico Añote en el número de correo electrónico del remitente y destinatario

18) **Nombre y Firma del Administrador USO EXCLUSIVO DE SEPOMEX** Nombre del Responsable de la Administración Postal que revisa y valida la información de la Solicitud.

19) **Nombre y Firma del Responsable de la Solicitud de Información** El remitente deberá anotar nombre y firma.

20) **Comprobante para el Usuario USO EXCLUSIVO DE SEPOMEX** Añotar el número de registrado y/o guía, código postal y lugar y fecha de emisión de este formato.

CONDICIONES GENERALES

I. INSTRUCCIONES GENERALES PARA SU LLENADO:

- Este formato debe ser llenado con letra de molde.
 - La presente solicitud se proporciona de manera gratuita en D.F. y ZONA CONURBADA: Administraciones Postales y en las Administraciones Postales de las Entidades Federativas y en la Coordinación de Atención a Clientes
- Este formato podrá ser llenado a máquina o con letra molde. La presente solicitud está disponible de manera gratuita en los siguientes portales electrónicos:
www.sepomex.gob.mx
www.co.fiemer.gob.mx

II. FUNDAMENTO JURIDICO- ADMINISTRATIVO:

- Artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Fracción I del artículo 22, así como fracción VII, VIII y IX del artículo 59 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Fracciones I y VI del artículo 11 del Decreto por el que se crea el Organismo Descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano.
- Artículos 46, 47, 48, 49, 50, 53 y 61 al 63 del Reglamento para la Operación del Organismo Servicio Postal Mexicano.
- Fracciones I y VI del artículo 11, así como el artículo 30 del Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano.

III. NUMERO TELEFONICO PARA INFORMACION Y QUEJAS.

- SACTEL-30032000 D.F. y área metropolitana; del interior de la República sin costo 01 800 320584, desde EUA 1 800 4752393
- Contraloría Interna Sepomex, para presentar quejas en contra de servidores públicos 57092456 y 57092455
- Centro de Atención Telefónica "Fonopost" 5709-9600, Lada sin costo 01800 7014500.

IV. RESPONSABLE DEL TRAMITE.

Consulta en Oficinas Centrales del Servicio Postal Mexicano.
Coordinación de Atención a Clientes.
Teléfonos: 5722-95-00 Ext. 45410.

V. HOMOCLEAVE DEL TRÁMITE EN EL REGISTRO FEDERAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

SEPOM EX-00-014

VI. ANEXOS

Para correspondencia registrada. El usuario deberá anexar el comprobante o guía de depósito de la correspondencia o envío, para el descargo del trámite.
Para envíos MEXPOST. El usuario deberá anexar la guía de depósito (original) y factura comercial, en su caso.

VII. TIEMPO DE RESPUESTA.

- VIII. COMENTARIOS ADICIONALES
- 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.
 - 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 pagará la cantidad asegurada.
 - 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.
 - El tiempo de respuesta a las reclamaciones de piezas postales registradas será de sólo de 30 días para el régimen nacional con origen y destino el Distrito Federal y su Zona Conurbada, de 60 días para el resto del país, y 30 días para envíos MEXPOST, toda vez que se implementen y operen en su totalidad los registros regulatorios establecidos para simplificar el proceso de gestión del trámite. Este plazo, contará a partir del momento en que se presente debidamente requerido - este formato y se acompañe de la documentación señalada en el campo No. VI.