

## SERVICIO POSTAL MEXICANO

**ACUERDO por el que se modifican los plazos de respuesta de diversos trámites inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios, que corresponde aplicar al Servicio Postal Mexicano y se actualiza el formato del trámite SEPOMEX 00-014, denominado Reclamo de envío.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Comunicaciones y Transportes.- Correos de México.

ELENA DEL CARMEN TANUS MEOUCHI, Directora General del Servicio Postal Mexicano, con fundamento en los artículos 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 14, 22, fracción I, 59, fracciones I, IX, y XIV de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 4, 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 44 y 45 de la Ley del Servicio Postal Mexicano; 11 fracciones I, VII y XII del Decreto por el que se crea el Organismo Descentralizado Denominado Servicio Postal Mexicano; 11 y 12 fracciones I y VII del Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano.

### CONSIDERANDO

Que la Ley Federal de Procedimiento Administrativo establece las bases para llevar a cabo la mejora regulatoria sistemática de los trámites que aplica la Administración Pública Federal;

Que con fundamento en lo dispuesto por el artículo 69-C de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la Directora General del Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) tiene la facultad para emitir regulación con el fin de establecer plazos de respuesta menores dentro de los máximos previstos en leyes o reglamentos;

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 establece como objetivo en la estrategia 4.7.2. Implementar una Mejora Regulatoria Integral, tiene como línea de acción el fortalecer la convergencia de la Federación con los otros órdenes de gobierno, para impulsar una agenda común de mejora regulatoria que incluya políticas de revisión normativa, de simplificación y homologación nacional de trámites, así como medidas para facilitar la creación y escalamiento de empresas, fomentando el uso de herramientas electrónicas;

Que el objetivo de la Estrategia Integral de Mejora Regulatoria del Gobierno Federal y de Simplificación de Trámites y Servicios es redefinir los trámites a simplificar para alcanzar las metas sexenales establecidas en el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en conjunto con la Secretaría de la Función Pública, y el Programa de Mejora Regulatoria 2015-2016, que implica la reducción del 25% de cargas regulatorias;

Que de acuerdo a lo anteriormente expuesto, resulta conveniente reducir los plazos de respuesta de algunos trámites considerados como de alto impacto, que realizan los interesados ante el Servicio Postal Mexicano y darlos a conocer; por lo que se expide el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICAN LOS PLAZOS DE RESPUESTA DE DIVERSOS TRÁMITES INSCRITOS EN EL REGISTRO FEDERAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS, QUE CORRESPONDE APLICAR AL SERVICIO POSTAL MEXICANO Y SE ACTUALIZA EL FORMATO DEL TRÁMITE SEPOMEX 00-014, DENOMINADO “RECLAMO DE ENVÍO”**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Se señalan a continuación algunos trámites inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios que aplica al Servicio Postal Mexicano, y cuyo plazo máximo de respuesta se modifica, para quedar conforme a lo siguiente:

| Homoclave        | Nombre del trámite                                                                                                                                                                 | Plazo anterior  | Plazo máximo para resolver el trámite                                     |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|
| SEPOMEX-00-014   | Reclamo de envío                                                                                                                                                                   | 60 días hábiles | 50 días hábiles<br>Para correspondencia tradicional registrada y nacional |
| SEPOMEX-00-001-F | Solicitud de autorización de uso de registro postal en sus diferentes servicios para depósitos masivos de clientes corporativos (Impresos depositados por sus editores o agentes). | 30 días hábiles | 2 días hábiles                                                            |

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Por lo que se refiere al trámite denominado “Reclamo de Envío”, la aplicación del plazo de resolución que se establece en el Artículo Primero, es exclusivamente para los trámites que cumplan con las siguientes características y condiciones:

- I. Que se trate de correspondencia tradicional registrada y nacional.

- II. Que el origen y el destino de los envíos, dentro de la República Mexicana, sean ciudades que el Servicio Postal Mexicano clasifique como urbanas.
- III. Que el reclamo ingrese por el Portal en Internet del Servicio Postal Mexicano, Correos de México y sea procedente (conforme con lo estipulado en la normatividad en cuanto a requisitos de tiempo y modo de presentación).

**ARTÍCULO TERCERO.-** Por lo que se refiere al trámite denominado "Solicitud de autorización de uso de registro postal en sus diferentes servicios para depósitos masivos de clientes corporativos (Impresos depositados por sus editores o agentes)", la aplicación del plazo de resolución que se establece en el Artículo Primero, es exclusivamente para los trámites que cumplan con las siguientes características y condiciones:

- I. Se otorgará en un plazo no mayor a 2 días hábiles en la oficina administrativa del Organismo que sea designada para tal fin, siempre y cuando el cliente cumpla con todos los requisitos que dicta el trámite de manera correcta.
- II. Requisitos del trámite:
  - a) Utilización del Formato de alta SPM-CCC-007, en original.
  - b) Presentación del Formato de inscripción en el RFC (R-1), en copia simple. Entrega de tres muestras de los Impresos a enviar.

En caso de que el Impreso a enviar, sea una revista, además tendrá que presentar:

- a) Original del Certificado de Reserva de derechos al uso exclusivo otorgado por la Secretaría de Educación Pública a través del Instituto Nacional del Derecho de Autor. Se compulsará el original con una copia simple, a fin de que obre dentro del trámite la copia simple y se devolverá el original.
- b) Certificado de Licitud de Título y Contenido otorgado por la Secretaría de Gobernación a través de la Comisión Calificadora de Publicaciones y Revistas Ilustradas. Se compulsará el original con una copia simple, a fin de que obre dentro del trámite la copia simple y se devolverá el original

En caso de que dichos certificados tengan como titular a una persona física o moral diferente a quien pretende adquirir el registro postal, será necesario que se presente carta que ampare que el titular de los certificados cede los derechos de Distribución y autoriza a quien pretenda enviar la revista a través de la Red del SEPOMEX.

El trámite "Solicitud de autorización de uso de registro postal en sus diferentes servicios para depósitos masivos de clientes corporativos (Impresos depositados por sus editores o agentes)", tendrá el costo que establezca la Tarifa Postal vigente, autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

- III. Para realizar este trámite el cliente deberá consultar previamente con un ejecutivo de venta del Servicio Postal Mexicano, para conocer si es ésta la modalidad indicada que debe contratar.

**ARTÍCULO CUARTO.-** Se actualiza el formato del trámite, denominado "Reclamo de envío" conforme se indica en el anexo único del presente Acuerdo.

**ARTÍCULO QUINTO.-** 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 de carácter logístico, así como a los resultados de las medidas de mejora administrativa obtenidos en beneficio del particular.

#### TRANSITORIOS

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

**SEGUNDO.** Queda sin efecto el Acuerdo mediante el cual se da a conocer que se ofrece y aplica entre las ciudades urbanas del país el mismo tiempo de respuesta a las reclamaciones de piezas postales registradas para el régimen nacional, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de marzo de 2008.

**TERCERO.** Los asuntos que se encuentren en trámite a la entrada en vigor del presente Acuerdo se atenderán hasta su conclusión conforme a las disposiciones vigentes al momento de su inicio.

Ciudad de México, a los veintidós días del mes de noviembre de dos mil dieciséis.- La Directora General del Servicio Postal Mexicano, **Elena del Carmen Tanus Meouchi**.- Rúbrica.

FORMA SPM JCO-002

|                                                                                   |                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Reclamo de Envío</b><br><b>(Para Correspondencia Registrada y Envíos Mexpost)</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                    |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Para uso exclusivo de SEPOMEX</b><br>1. CLAVE ÚNICA DE OFICINA _____ 2. ADMINISTRACIÓN POSTAL _____<br>3. C.P. _____ 4. FECHA _____ DÍA/MES/AÑO | FOLIO<br>No. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

|                                 |                                       |                                       |
|---------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>5. MOTIVO DE RECLAMACIÓN</b> |                                       |                                       |
| ( ) FALTA DE ENTREGA            | ( ) ENTREGA CON FALTANTE DE CONTENIDO | ( ) ENTREGA CON DAÑO                  |
| ( ) ACUSE DE RECIBO             | ( ) DEVOLUCIÓN INCORRECTA             | ( ) ENTREGA A DESTINATARIO INCORRECTO |

|                                                                |                           |                                      |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| <b>6. DATOS DEL ENVÍO</b>                                      |                           |                                      |
| NÚMERO DE ENVÍO _____                                          | FECHA DE DEPÓSITO _____   | OFICINA DE DEPÓSITO _____            |
| ¿UTILIZÓ EL SERVICIO ADICIONAL DE SEGURO POSTAL? ( ) SI ( ) NO |                           | IMPORTE DEL VALOR ASEGURADO \$ _____ |
| IMPORTE PAGADO POR EL SERVICIO \$ _____                        | CONTENIDO DEL ENVÍO _____ | _____                                |
| PESO DEL ENVÍO _____ Kgs.                                      | _____                     | _____                                |

|                                         |                          |                          |
|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>7. DATOS GENERALES DEL REMITENTE</b> |                          |                          |
| NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____            |                          |                          |
| DOMICILIO:                              |                          |                          |
| CALLE O VIALIDAD _____                  | No. EXTERIOR _____       | No. INTERIOR _____       |
| ASENTAMIENTO _____                      | C.P. _____               | CIUDAD O MUNICIPIO _____ |
| ESTADO _____                            | PAÍS _____               |                          |
| TELÉFONO (S) ( ) _____ ( ) _____        | CORREO ELECTRÓNICO _____ |                          |

|                                            |                          |                          |
|--------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>8. DATOS GENERALES DEL DESTINATARIO</b> |                          |                          |
| NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____               |                          |                          |
| DOMICILIO:                                 |                          |                          |
| CALLE O VIALIDAD _____                     | No. EXTERIOR _____       | No. INTERIOR _____       |
| ASENTAMIENTO _____                         | C.P. _____               | CIUDAD O MUNICIPIO _____ |
| ESTADO _____                               | PAÍS _____               |                          |
| TELÉFONO (S) ( ) _____ ( ) _____           | CORREO ELECTRÓNICO _____ |                          |

|                                                                                                                        |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Para uso exclusivo de SEPOMEX</b>                                                                                   |                                   |
| 9. NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR DE LA OFICINA POSTAL QUIEN<br>VERIFICÓ Y VALIDÓ LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA FORMA | 10. NOMBRE Y FIRMA DEL RECLAMANTE |

✂-----

|                                                                                                                             |                             |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| <b>11. COMPROBANTE DEL RECLAMO</b>                                                                                          |                             | FOLIO<br><br>No.              |
| <b>Para uso exclusivo de SEPOMEX</b><br> |                             |                               |
| CLAVE ÚNICA DE OFICINA _____                                                                                                | ADMINISTRACIÓN POSTAL _____ |                               |
| C.P. _____                                                                                                                  | MOTIVO DEL RECLAMO _____    |                               |
| NÚMERO DE ENVÍO _____                                                                                                       | FECHA _____ DÍA/MES/AÑO     |                               |
| NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR DE LA OFICINA POSTAL QUIEN<br>VERIFICÓ Y VALIDÓ LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA FORMA         |                             | NOMBRE Y FIRMA DEL RECLAMANTE |

| INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA FORMA SPM JCO 002<br>RECLAMO DE ENVÍO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PARA USO EXCLUSIVO DE SEPOMEX</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Domicilio del Remitente/Destinatario</b>                                                                                               | Especifique tipo de vialidad (calle, av. Calz., etc.)<br>Número exterior e interior (en su caso)<br>Especifique la colonia, unidad habitacional o fraccionamiento<br>Anotar el código postal<br>Especifique la ciudad o municipio donde se encuentra ubicado el domicilio registrado<br>Anotar el nombre del Estado<br>Anotar el nombre del país<br>Anotar el número o números telefónicos precedido de su clave de larga distancia<br>Anotar la cuenta de correo electrónico                                                                    |
| 1)CLAVE ÚNICA DE OFICINA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | El empleado de la oficina donde realizó el reclamo deberá requisitar la clave única de oficina                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2)ADMINISTRACIÓN POSTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Anotar el nombre de la Administración donde se recibe el reclamo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3)CÓDIGO POSTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Anotar el código postal de la Administración donde se recibe el reclamo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4)FECHA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Anotar la fecha del llenado del formato que indicará la fecha del reclamo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>PARA LLENADO DEL RECLAMANTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>PARA USO EXCLUSIVO DE SEPOMEX</b>                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5)MOTIVO DE RECLAMACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Señalar con una X el motivo de reclamo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 9)NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR                                                                                                        | Anotar el nombre y firma del administrador de la oficina postal que revisa, valida y recibe la reclamación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6)DATOS DEL ENVÍO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Anotar el número de envío y/o guía compuesto por trece caracteres alfanuméricos, que inicien con la letra: M, R, C y E<br>Anotar la fecha en que se depositó el envío<br>Anotar el nombre de la oficina postal en donde se depositó el envío<br>Especificar con una X si utilizó el servicio adicional de seguro postal<br>Anotar el valor asegurado<br>Anotar la cantidad que se pagó por el servicio<br>Describir lo que contiene el envío<br>Anotar el peso del envío | 10)NOMBRE Y FIRMA DEL RECLAMANTE                                                                                                          | El reclamante deberá anotar su nombre completo y firmar el formato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 11) COMPROBANTE DEL RECLAMO                                                                                                               | Registrar la clave única de la oficina donde se recibe el reclamo<br>Anotar el nombre de la administración donde se recibe el reclamo<br>Anotar el código postal de la administración donde se recibe el reclamo<br><br>Anotar el motivo de reclamo seleccionado<br>Anotar el número de envío y/o guía compuesto por trece caracteres alfanuméricos<br>Anotar la fecha en que fue presentado el reclamo<br>Anotar el nombre y firma del administrador de la oficina postal<br>El reclamante deberá anotar su nombre completo y firmar el formato |
| 7)DATOS GENERALES DEL REMITENTE Y                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Anotar nombre completo o Razón Social del                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8)DATOS GENERALES DEL DESTINATARIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Remitente/Destinatario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| CONDICIONES GENERALES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>I. INSTRUCCIONES GENERALES PARA SU LLENADO</b><br>1. Este formato deberá ser llenado a máquina o con letra de molde legible<br>2. El presente formato de reclamo se proporciona de manera gratuita en las Oficinas Postales con atención al público y en la Gerencia de Atención a Clientes<br>3. El formato está disponible digitalmente en los siguientes portales electrónicos: <a href="http://www.sepomex.gob.mx">www.sepomex.gob.mx</a> y <a href="http://www.cofemer.gob.mx">www.cofemer.gob.mx</a><br>4. El tiempo máximo para presentar una reclamación es de 06 meses contados a partir de la fecha de depósito para envíos Registrados y 20 días naturales a partir del día siguiente al que venció el plazo de entrega, para envíos Mexpost |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>II. FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO</b><br>1. Artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal<br>2. Fracción I del artículo 22 fracciones VIII y IX del artículo 59 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales<br>3. Fracciones I y VII del artículo 11 del Decreto por el que se crea el organismo Descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano<br>4. Artículos del 61 al 63 del Reglamento para la operación del Organismo Servicio Postal Mexicano<br>5. Fracciones III, VIII, XIX, XX y XXI del artículo 17 del Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano<br>6. Art. 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>III. NÚMERO TELEFÓNICO PARA INFORMACIÓN Y QUEJAS</b><br>1. Órgano Interno de Control en el SEPOMEX, para presentar quejas en contra de servidores públicos 53 40 33 59 y 53 40 33 00 Extensión 25739 y 25740<br>2. Centro de Atención Telefónica. Lada sin costo 01 800 701 7000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>IV. HOMOCLEAVE DEL TRÁMITE EN EL REGISTRO FEDERAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b><br>SEPOMEX-00-014                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>V. RESPONSABLE DEL TRÁMITE</b><br>1. Oficinas de Correos con atención al Público<br>2. Gerencia de Atención a Clientes Tel 53 85 09 95 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>VI. REQUISITOS</b><br>1. En el caso del remitente, deberá anexar copia legible del comprobante o guía de depósito de su envío para el desahogo del trámite.<br>2. Para envíos Mexpost, en caso de indemnización, deberá presentar copia legible de la factura comercial del contenido del envío<br>3. En el caso del destinatario se omiten estos requisitos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>VII. TIEMPOS DE RESPUESTA</b><br>1. El tiempo de respuesta a las reclamaciones de correspondencia registrada será de hasta 60 días hábiles y, hasta 30 días hábiles para envíos EMS/Mexpost. Este plazo contará a partir de que se presente debidamente requisitado este formato y se acompañe de la documentación señalada en el campo VI<br>2. En caso de ser precedente una indemnización, ésta será otorgada al remitente a través de la oficina o país de depósito, conforme a la normatividad del Servicio Postal Mexicano y de las normas internacionales que rigen este servicio, con excepción de las piezas depositadas con el servicio adicional de Seguro Postal dentro de territorio nacional.                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>REQUISITOS</b><br>1. En el caso del remitente, deberá anexar copia legible del comprobante o guía de depósito de su envío, para el desahogo del trámite.<br>2. Para envíos Mexpost, en caso de indemnización, deberá presentar copia legible de la factura comercial del contenido del envío.<br>3. En el caso del destinatario se omiten estos requisitos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>TIEMPOS DE RESPUESTA</b><br>1. El tiempo de respuesta a las reclamaciones de correspondencia registrada será de hasta 60 días hábiles y, hasta 30 días hábiles para envíos EMS/Mexpost. Este plazo contará a partir de que se presente debidamente requisitado este formato y se acompañe de la documentación señalada en el campo VI<br>2. En caso de ser precedente una indemnización, ésta será otorgada al remitente a través de la oficina o país de depósito, conforme a la normatividad del Servicio Postal Mexicano y de las normas internacionales que rigen este servicio, con excepción de las piezas depositadas con el servicio adicional de Seguro Postal dentro de territorio nacional.                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |