



<b>Institución:</b>	Servicio Postal Mexicano Dirección Corporativa Comercial
<b>Nombre del trámite:</b>	Reclamo de Envío
<b>Responsable:</b>	Lic. Hugo Manuel Álvarez Schoener Encargado de la Dirección Corporativa Comercial
<b>Dirección:</b>	Tacuba No. 1, 3er piso, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06000, México, Distrito Federal
<b>Teléfono:</b>	5340-33-17
<b>Correo electrónico:</b>	halvarez@correosdemexico.gob.mx y amreyes@correosdemexico.gob.mx

Esta Carta establece nuestro compromiso para atender con mayor eficiencia y eficacia sus reclamaciones sobre los servicios Nacionales de piezas Registradas y envíos Mexpost.

¡Ayúdenos a mejorar el servicio que le ofrecemos!

#### FINALIDAD DEL TRÁMITE

Informarle oportunamente la situación que guardan sus piezas depositadas con los servicios señalados, así como atender sus reclamaciones sobre las mismas.

#### VIGENCIA DEL TRÁMITE

Seis meses contados a partir de la fecha de depósito de las piezas registradas nacionales.

20 días naturales contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo para la entrega de la pieza, en el caso del servicio Mexpost.

#### ¿DÓNDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE?

En las Oficinas de Correos donde depositó su(s) pieza(s) en un horario de 9:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

En la Gerencia de Atención a Clientes ubicada en Av. Ceylán No. 468, 2do. Piso, Zona Federal Pantaco, C.P. 02520, México, D.F. en horario de 9:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

## ¿DÓNDE SOLICITAR MAYOR INFORMACIÓN?

A través del Centro de Atención Telefónica de Sepomex, en los teléfonos 53-85-09-00, 53-85-09-60, 5385-09-77 y en el número lada sin costo 01800 701-45-00 para el interior de la República, en un horario de 08:00 a 20:00, de lunes a viernes y de 09:00 a 15:00 horas los sábados.

## RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

1. Cumplir con los requisitos solicitados.
2. Denunciar cualquier irregularidad que detecte sobre el servicio proporcionado o sobre la conducta de cualquier servidor público.

## REQUISITOS

1. El trámite lo debe realizar la persona que depositó las piezas (Remitente), cuando éstas no hayan llegado a su destino en el tiempo y la forma convenientes.
2. Llenar y entregar el formato "Reclamo de Envío" en la Oficina de Correos en la que depositó su pieza registrada y/o envío Mexpost nacionales (solicitarlo en ventanilla).
3. Anexar el comprobante de depósito de la pieza en el caso de registrados, y de la guía de depósito para el servicio Mexpost.

## COSTOS

El trámite es gratuito.

## COMPROMISOS DE SERVICIO

Estos son los estándares de servicio que nos comprometemos a cumplir:

<b>Oportuno</b>	En el Servicio Postal Mexicano nos comprometemos a darle respuesta a sus piezas registradas y/o envíos Mexpost en un plazo máximo de 30 días hábiles para depósitos efectuados en oficinas ubicadas en el medio urbano, con origen y destino nacional, a partir de la fecha en que presenta la reclamación.
<b>Amable</b>	Nos comprometemos a ofrecerle un servicio atento, respetuoso y cordial al realizar su trámite de reclamo.
<b>Transparente</b>	Nos comprometemos a darle al ciudadano información clara y precisa.

## ¿QUÉ HACER SI NO CUMPLIMOS?

- Para el D.F. y Zona Conurbada: en caso de no obtener una atención adecuada en la oficina en donde presentó su reclamación, favor de contactar al Jefe de la oficina donde depositó su pieza registrada y/o envío Mexpost en un horario de 9:00 a 15:00 horas, o llamar al Centro de Atención Telefónica de Sepomex, a los teléfonos 53-85-09-00, 53-85-09-60 y 5385-0977, en un horario de 08:00 a 20:00, de lunes a viernes y de 09:00 a 15:00 horas los sábados.
- Para el interior de la República comunicarse al 01 800 701-45-00 (Lada sin costo), o a los teléfonos de la Coordinación Operativa Estatal que corresponda (solicitarlos en la oficina en la que realizó su depósito y en el portal de Sepomex <http://www.correosdemexico.gob.mx/acercadesepomex/cartascompromiso/Paginas/default.aspx/>)



## Quejas y Sugerencias

Cuando lo considere necesario usted puede presentar una queja o sugerencia sobre este trámite contactando al C.P. Amado Reyes García, Gerente de Atención a Clientes, ubicado en Av. Ceylán 468, piso 2, Zona Federal Pantaco, C.P. 02520 México, D.F., teléfono 53-85-09-95 en un horario de 9:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas y a través de correo electrónico a las cuentas [amreyes@correosdemexico.gob.mx](mailto:amreyes@correosdemexico.gob.mx) o [marperez@correosdemexico.gob.mx](mailto:marperez@correosdemexico.gob.mx)

## Denuncias contra Servidores Públicos

En caso de que detecte algún acto de corrupción o falta grave, cometido por algún servidor público, contacte al Área de Quejas del Órgano Interno de Control ubicada en la Calle de Venustiano Carranza No. 32, Col. Centro, México, D.F. a los teléfonos 53403359 y 53403300 ext. 25739, 25740 y 25741, y al 01800 702-74-00, o al correo electrónico [quejas@correosdemexico.gob.mx](mailto:quejas@correosdemexico.gob.mx) horario de 8:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes en donde le atenderán y le informarán el estado procesal de su denuncia a más tardar en 10 días hábiles.

## COMPROMISOS DE MEJORA

Con el propósito de otorgarle un servicio oportuno y confiable, en el Servicio Postal Mexicano nos comprometemos a:

- Al término del mes de marzo del año 2009, los tiempos de atención a las reclamaciones con origen-destino nacional presentadas en las oficinas ubicadas en el medio urbano, en un 80% deberán ser atendidas dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de la presentación de la reclamación de piezas registradas y envíos Mexpost nacionales, considerando las eventualidades ajenas al Servicio Postal Mexicano.
- A la firma de la presente Carta, se incorpora el servicio de Mensajería Mexpost Nacional.
- Ampliar la cobertura actual de la CCC, la cual es de 171 oficinas de atención al público en 10 ciudades, a 452 oficinas de correos ubicadas en el medio urbano a nivel nacional al término del mes de marzo de 2009.

Nos es grato reiterarle nuestro compromiso y agradecerle su preferencia. Quedamos a sus apreciables órdenes.



C.P. Alfredo Albarrán de la Mora  
Encargado de la Dirección General  
del Servicio Postal Mexicano

La presente Carta Compromiso al Ciudadano, se suscribe en la Ciudad de México, D.F. a los 27 días de noviembre del 2008.

Usted puede encontrar un resumen de esta Carta Compromiso al Ciudadano en las Ventanillas Postales en forma de tríptico impreso y en el portal Sepomex

<http://www.correosdemexico.gob.mx/acercadesepomex/cartascompromiso/Paginas/default.aspx>

Próxima Revisión: julio de 2009.

