

Institución:	Servicio Postal Mexicano
Nombre del trámite:	Tiempos de Entrega para la Correspondencia Corporativa
Responsable:	Lic. Carlos Alberto Rodarte Leal / Lic. Jaime Moreras Lusarreta Director Regional Centro / Director Regional Norte Lic. Susana Manterola Piña / Ing. Victor Manuel Leyva Alatraste Encargada de la Dirección Regional Sur / Director Metropolitano
Dirección:	Avenida Ceylán 468, Zona Federal Pantaco, 02523 México, Distrito Federal
Teléfono:	53 85 09 02 / 53 85 09 11
Correo electrónico:	asegura@correosdemexico.gob.mx

Esta Carta establece nuestro compromiso con usted para responder a sus demandas y satisfacer sus expectativas. ¡Ayúdenos a mejorar el servicio que le ofrecemos!

FINALIDAD DEL TRÁMITE

Recibir en los Centros de Depósitos Masivos de todo el país, la correspondencia (cartas) de clientes corporativos que cumplan con su Registro Postal Vigente, en las modalidades de:

- Porte Pagado
- Franqueo Oficial
- Franqueo Particular

Y entregar oportunamente a su destino conforme a los compromisos de servicio establecidos.

VIGENCIA DEL TRÁMITE

El registro postal tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de cada año o hasta su revocación

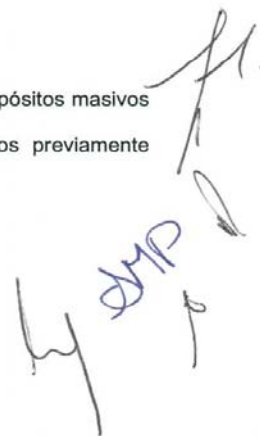
¿DÓNDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE?

En los Centros y/o Módulos de Depósitos Masivos de todo el país, los cuales podrá consultar para mayor referencia en la página www.correosdemexico.gob.mx/acercadesepomex/cartascompromiso/Documents/directorio.mht

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Usted es responsable de:

1. Conocer el mínimo de piezas establecido por servicio en la Tarifa Postal vigente para depósitos masivos para su pago correcto.
2. Depositar su correspondencia (cartas) en el modulo o centro de Depósitos Masivos previamente asignado, preclasificada, de acuerdo al convenio firmado.
3. Solicitar su comprobante por el depósito de correspondencia.
4. Denunciar cualquier acto de irregularidad o corrupción de los Servidores Públicos.



REQUISITOS

1. Tener un Registro Postal vigente por cada servicio solicitado, autorizado por la Dirección Corporativa Comercial de Correos de México.
2. Entregar una solicitud de depósitos en original y 2 copias, junto con su correspondencia (cartas).
3. Imprimir en la correspondencia depositada, el número de registro autorizado por Correos de México, de acuerdo al tipo de correspondencia (cartas).
4. No enviar artículos prohibidos (envíos y correspondencia que sean contrarios a la ley, a la moral o a las buenas costumbres, los que sean ofensivos o denigrantes para la Nación, materias corrosivas, inflamables, explosivas o cualquiera otras que puedan causar daños, monedas, billetes de banco, papel moneda o cualquier pedrería, alhajas y objetos preciosos, sustancias tóxicas o radioactivas, armas de todo tipo, los que presumiblemente puedan ser utilizados para la comisión de un delito, alimentos y perecederos, drogas, enervantes, gases comprimidos y animales vivos).
5. Depositar la correspondencia (cartas) cerrada, sin grapas o cinta adhesiva

COSTOS

El costo por servicio es el que se indica en la Tarifa Postal Vigente para Depósitos Masivos de acuerdo con las características de los depósitos que realice el cliente, ya sea por evento o por contrato.

La tarifa autorizada está disponible en la Gerencia Ventas Grandes Usuarios y en las ventanillas de recepción de los Centros o Módulos de Depósitos Masivos.

No permita que nadie le solicite dinero extra, en caso de que alguien lo haga, repórtelo de inmediato al Órgano Interno de Control en el Servicio Postal Mexicano.

COMPROMISOS DE SERVICIO

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

Oportunidad	Entregar las piezas de origen destino dentro de la misma ciudad en tres días hábiles; en las principales ciudades en cinco días hábiles y en las poblaciones con un número mayor a 20 mil habitantes en siete días hábiles, todos los tiempos serán medidos a partir del siguiente día hábil al de la fecha de depósito.
Confiabilidad	Trato adecuado de la materia postal
Honestidad	En ningún caso se solicitaran pagos adicionales

¿QUÉ HACER SI NO CUMPLIMOS?

ATENCIÓN INMEDIATA

Si tiene algún problema con el servicio, puede acudir:

Para el Distrito Federal y Zona Conurbada con el Jefe de la Oficina de Depósitos Masivos, en donde realizó su depósito en un horario de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

Para el interior de la República, ponerse en contacto con el enlace que corresponda de acuerdo a la Entidad Federativa donde haya realizado su depósito; los datos del enlace puede consultarlos en el portal de Correos de México www.correosdemexico.gob.mx/acercadesepomex/cartascompromiso/Documents/dcorporativo.mht

QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO

Puede presentar una queja o sugerencia sobre este trámite en la Gerencia de Atención a Clientes, al teléfono 53 85 09 95 ó al correo electrónico amreyes@correosdemexico.gob.mx, en un horario de 9:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

DENUNCIA CONTRA SERVIDORES PÚBLICOS

Si usted desea presentar una denuncia contra algún servidor público, contra actos de corrupción o falta grave comuníquese al Órgano Interno de Control del Servicio Postal Mexicano de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, a través de los siguientes medios, en donde le atenderán y le informaran el estado procesal de su denuncia a más tardar en 10 días hábiles

1. Vía telefónica D.F. 53 40 33 59 extensiones 25739 y 25741 del Interior de la República 01 800 702 74 00.
2. Vía electrónica: quejas@correosdemexico.gob.mx

Personalmente en el Área de Quejas del Órgano Interno de Control, Venustiano Carranza # 32, Piso 5, Col. Centro, Delegación Cuauhtemoc, C.P. 06010 México, D.F., Fax. 53 40 33 55

COMPROMISOS DE MEJORA

A finales del ejercicio de 2009, se contará con un control sistematizado de la correspondencia corporativa (cartas) a nivel nacional.

Nos es grato reiterarle nuestro compromiso y agradecemos su preferencia



C.P. ALFREDO ALBARRAN 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 28 días del mes de noviembre de 2008.

Próxima revisión: Julio 2009

