



Institución:	Servicio Postal Mexicano
Nombre del trámite:	Tiempos de Entrega para el Servicio de Registrados Individuales
Responsable:	Lic. Carlos Alberto Rodarte Leal / Lic. Jaime Moreras Luserreta Director Regional Centro / Director Regional Norte Lic. Susana Manterola Piña / Ing. Víctor Manuel Leyva Alatríste Encargada de la Dirección Regional Sur / Director Metropolitano
Dirección:	Avenida Ceylán 468, Zona Federal Pantaco, 02523 México, Distrito Federal
Teléfono:	53 85 09 95
Correo electrónico:	amreyes@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

Garantizar a los usuarios la entrega oportuna de correspondencia registrada individual, con origen y destino a nivel nacional.

#### VIGENCIA DEL TRÁMITE

El trámite es inmediato. Podrá pedir informes de su pieza postal registrada durante seis meses, a partir de la fecha de su depósito.

#### ¿DÓNDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE?

En cualquier Administración Postal, localizable en la página de Internet [www.correosdemexico.gob.mx/servicios/oficinaspostales](http://www.correosdemexico.gob.mx/servicios/oficinaspostales) o consultar en el Centro Nacional de Atención Telefónica en Correos de México a los teléfonos 53-85-09-00, 53-85-09-60 y 53-85-09-77, en un horario de 9:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs., de lunes a viernes y los sábados de 9:00 a 15:00 hrs.

En el interior de la República, en las oficinas de correos de su localidad, y al 01 800 7014500 lada sin costo para el interior de la República, en un horario de 9:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes ó vía Internet en [www.correosdemexico.gob.mx/acercadesepomex/cartascompromiso/Documents/directorio.mht](http://www.correosdemexico.gob.mx/acercadesepomex/cartascompromiso/Documents/directorio.mht).

#### RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Usted es responsable de:

1. Depositar su correspondencia perfectamente cerrada.
2. 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).
3. Denunciar cualquier acto de irregularidad o corrupción del personal que le atendió, como se indica en el apartado Denuncia contra Servidores Públicos.

### REQUISITOS

a) Para enviar su pieza registrada:

1. Nombre(s) completo (s)
2. Domicilios completos del remitente y destinatario (sin omitir código postal).
3. Cubrir la tarifa postal

b) Para recibir su pieza registrada:

Presentar una identificación oficial vigente con fotografía.

Llenar el documento que acredita que la pieza le fue entregada

### COSTOS

El costo del servicio registrado es el establecido en la tarifa al cual se sumará al costo por tipo de producto, peso y destino.

La tarifa autorizada, está disponible en: [www.correosdemexico.gob.mx/personales/tarifas](http://www.correosdemexico.gob.mx/personales/tarifas) y en las ventanillas de las Administraciones Postales.

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

### 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 número mayor a 20 mil habitantes en siete días hábiles, contabilizados en todos los casos a partir del siguiente día hábil a 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 Postal, 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, mismo que puede ser consultado en el portal de Correos de México en [www.correosdemexico.gob.mx/acercadesepomex/cartascompromiso/Documents/dregistrado.mht](http://www.correosdemexico.gob.mx/acercadesepomex/cartascompromiso/Documents/dregistrado.mht)

- **QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO**

Puede presentar una queja o sugerencia sobre este trámite en el Centro de Atención Inmediata de Correos de México a los teléfonos 53 85 09 00, 53 85 09 60 y 53 85 09 77, lada sin costo 01 800 70 14 500 ó al correo electrónico [fonopost@correosdemexico.gob.mx](mailto:fonopost@correosdemexico.gob.mx), en un horario de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes y de 9:00 a 15:00 horas los sábados.

- **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 en el Servicio Postal Mexicano de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 hrs. de 16:00 a 18:00 hrs. 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](mailto: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 registrada a nivel nacional.

Nos es grato reiterarle nuestro compromiso y agradecemos su preferencia

  
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 28 días del mes de noviembre de 2008.

Próxima revisión: Julio 2009



