



Reclamo de Envío (Para Correspondencia Registrada y Envíos Mexpost)

Para uso exclusivo de SEPOMEX

1. CLAVE ÚNICA DE OFICINA _____ 2. ADMINISTRACIÓN POSTAL _____
3. C.P. _____ 4. FECHA _____ DÍA/MES/AÑO

FOLIO

No.

5. MOTIVO DE RECLAMACIÓN

() FALTA DE ENTREGA () ENTREGA CON FALTANTE DE CONTENIDO () ENTREGA CON DAÑO
() ACUSE DE RECIBO () DEVOLUCIÓN INCORRECTA () ENTREGA A DESTINATARIO INCORRECTO

6. DATOS DEL ENVÍO

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. _____

7. DATOS GENERALES DEL REMITENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____

DOMICILIO:

CALLE O VIALIDAD _____ No. EXTERIOR _____ No. INTERIOR _____

ASENTAMIENTO _____ C.P. _____ CIUDAD O MUNICIPIO _____

ESTADO _____ PAÍS _____

TELÉFONO (S) () _____ () _____ CORREO ELECTRÓNICO _____

8. DATOS GENERALES DEL DESTINATARIO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____

DOMICILIO:

CALLE O VIALIDAD _____ No. EXTERIOR _____ No. INTERIOR _____

ASENTAMIENTO _____ C.P. _____ CIUDAD O MUNICIPIO _____

ESTADO _____ PAÍS _____

TELÉFONO (S) () _____ () _____ CORREO ELECTRÓNICO _____

Para uso exclusivo de SEPOMEX

9. NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR DE LA OFICINA POSTAL QUIEN
VERIFICÓ Y VALIDÓ LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA FORMA

10. NOMBRE Y FIRMA DEL RECLAMANTE

✂-----

11. COMPROBANTE DEL RECLAMO
Para uso exclusivo de SEPOMEX


CLAVE ÚNICA DE OFICINA _____ ADMINISTRACIÓN POSTAL _____

C.P. _____ MOTIVO DEL RECLAMO _____

NÚMERO DE ENVÍO _____ FECHA _____ DÍA/MES/AÑO

FOLIO

No.

NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR DE LA OFICINA POSTAL QUIEN
VERIFICÓ Y VALIDÓ LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA FORMA

NOMBRE Y FIRMA DEL RECLAMANTE

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA FORMA SPM JCO 002
RECLAMO DE ENVÍO**

PARA USO EXCLUSIVO DE SEPOMEX		Domicilio del Remitente/Destinatario	Especifique tipo de vialidad (calle, av. Calz., etc.) Número exterior e interior (en su caso) Especifique la colonia, unidad habitacional o fraccionamiento
1)CLAVE UNICA DE OFICINA	El empleado de la oficina donde realizó el reclamo deberá requisitar la clave única de oficina		Anotar el código postal
2)ADMINISTRACIÓN POSTAL	Anotar el nombre de la Administración donde se recibe el reclamo		Especifique la ciudad o municipio donde se encuentra ubicado el domicilio registrado
3)CÓDIGO POSTAL	Anotar el código postal de la Administración donde se recibe el reclamo		Anotar el nombre del Estado
4)FECHA	Anotar la fecha del llenado del formato que indicará la fecha del reclamo		Anotar el nombre del país
PARA LLENADO DEL RECLAMANTE		PARA USO EXCLUSIVO DE SEPOMEX	Anote el número o números telefónicos precedido de su clave de larga distancia Anote la cuenta de correo electrónico
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 Anotar la fecha en que se depositó el envío Anotar el nombre de la oficina postal en donde se depositó el envío Especificar con una X si utilizó el servicio adicional de seguro postal Anotar el valor asegurado Anotar la cantidad que se pagó por el servicio Describir lo que contiene el envío Anotar el peso del envío	10)NOMBRE Y FIRMA DEL RECLAMANTE	El reclamante deberá anotar su nombre completo y firmar el formato
7)DATOS GENERALES DEL REMITENTE Y	Anotar nombre completo o Razón Social del	11) COMPROBANTE DEL RECLAMO	Registrar la clave única de la oficina donde se recibe el reclamo Anotar el nombre de la administración donde se recibe el reclamo Anotar el código postal de la administración donde se recibe el reclamo
8)DATOS GENERALES DEL DESTINATARIO	Remitente/Destinatario		Anotar el motivo de reclamo seleccionado Anotar el número de envío y/o guía compuesto por trece caracteres alfanuméricos Anotar la fecha en que fue presentado el reclamo Anotar el nombre y firma del administrador de la oficina postal El reclamante deberá anotar su nombre completo y firmar el formato

CONDICIONES GENERALES

I. INSTRUCCIONES GENERALES PARA SU LLENADO		
<p>1. Este formato deberá ser llenado a máquina o con letra de molde legible</p> <p>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</p> <p>3. El formato está disponible digitalmente en los siguientes portales electrónicos: www.sepomex.gob.mx y www.cofemer.gob.mx</p> <p>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</p>		
II. FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO		
<p>1. Artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal</p> <p>2. Fracción I del artículo 22 fracciones VIII y IX del artículo 59 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales</p> <p>3. Fracciones I y VII del artículo 11 del Decreto por el que se crea el organismo Descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano</p> <p>4. Artículos del 61 al 63 del Reglamento para la operación del Organismo Servicio Postal Mexicano</p> <p>5. Fracciones III, VIII, XIX, XX y XXI del artículo 17 del Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano</p> <p>6. Art. 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo</p>		
III. NÚMERO TELEFÓNICO PARA INFORMACIÓN Y QUEJAS	IV. HOMOCLEAVE DEL TRÁMITE EN EL REGISTRO FEDERAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS	V. RESPONSABLE DEL TRÁMITE
<p>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</p> <p>2. Centro de Atención Telefónica. Lada sin costo 01 800 701 7000</p>	<p>SEPOMEX-00-014</p>	<p>1. Oficinas de Correos con atención al Público</p> <p>2. Gerencia de Atención a Clientes Tel 53 85 09 95</p>
VI. REQUISITOS		
<p>1. En el caso del remitente, deberá anexar copia legible del comprobante o guía de depósito de su envío para el desahogo del trámite.</p> <p>2. Para envíos Mexpost, en caso de indemnización, deberá presentar copia legible de la factura comercial del contenido del envío</p> <p>3. En el caso del destinatario se omiten estos requisitos.</p>		
VII. TIEMPOS DE RESPUESTA		
<p>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</p> <p>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.</p>		



REQUISITOS
<p>1. En el caso del remitente, deberá anexar copia legible del comprobante o guía de depósito de su envío, para el desahogo del trámite.</p> <p>2. Para envíos Mexpost, en caso de indemnización, deberá presentar copia legible de la factura comercial del contenido del envío.</p> <p>3. En el caso del destinatario se omiten estos requisitos.</p>
TIEMPOS DE RESPUESTA
<p>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</p> <p>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.</p>