

# FORMATO PROPUESTO



## RECLAMO DE ENVÍO (Para Correspondencia Registrada y Envíos Mexpost)

Para uso exclusivo de SEPOMEX

1. CLAVE ÚNICA DE OFICINA _____	2. ADMINISTRACION POSTAL _____	FOLIO No.
3. C.P. _____	4. FECHA _____ DÍA MES AÑO	

**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 \_\_\_\_\_  
DÍA MES AÑO

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 _____	FOLIO No.
	C.P. _____	MOTIVO DE RECLAMO _____	
NÚMERO DE ENVÍO _____	FECHA _____ DÍA MES AÑO		

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**

- 1) CLAVE ÚNICA DE OFICINA      El empleado de la oficina donde realizó el reclamo deberá requisitar la clave única de la 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 de reclamo

- 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  
Anotar el código postal  
Especifique la ciudad o municipio donde se encuentra ubicado el domicilio registrado  
Anotar el nombre del Estado  
Anotar el nombre del país  
Anote el número o números telefónicos precedido de su clave de larga distancia  
Anote la cuenta de correo electrónico

**PARÁ LLENADO DEL RECLAMANTE**

- 5) MOTIVO DE RECLAMACIÓN      Señalar con una X el motivo de reclamo
- 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

**PARA USO EXCLUSIVO DE SEPOMEX**

- 9) NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR      Anotar el nombre y firma del administrador de la oficina postal que revisa, valida y recibe la reclamación.
- 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  
Anotar el nombre de la Administración donde se recibe el reclamo  
Anotar el código postal de la Administración donde se recibe el reclamo  
  
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

**7) DATOS GENERALES DEL REMITENTE Y 8) DATOS GENERALES DEL DESTINATARIO**

Nombre o Razón Social      Anotar nombre completo o Razón Social del Remitente / Destinatario

**CONDICIONES GENERALES**

**I. INSTRUCCIONES GENERALES PARA SU LLENADO**

- Este formato deberá ser llenado a máquina o con letra de molde legible
- 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
- El formato está disponible digitalmente en los siguientes portales electrónicos: [www.sepomex.gob.mx](http://www.sepomex.gob.mx) y [www.cofemer.gob.mx](http://www.cofemer.gob.mx)
- 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

**II. FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO**

- Artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Fracción I del artículo 22 y fracciones VIII y IX del artículo 59 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales
- Fracciones I y VII del artículo 11 del Decreto por el que se crea el Organismo Descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano
- Artículos del 61 al 63 del Reglamento para la operación del Organismo Servicio Postal Mexicano
- Fracciones III, VIII, XIX, XX y XXI del artículo 17 del Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano
- Art. 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo

**III. NÚMERO TELEFÓNICO PARA INFORMACIÓN Y QUEJAS**

- 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
- Centro de Atención Telefónica. Lada sin costo 01 800 701 7000

**V. HOMOCLEAVE DEL TRÁMITE EN EL REGISTRO FEDERAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS**

SEPOMEX-00-014

**IV. RESPONSABLE DEL TRÁMITE**

- Oficinas de Correos con atención al Público
- Gerencia de Atención a Clientes. Tel 53 85 09 95

**VI. REQUISITOS**

- En el caso del remitente, deberá anexar copia legible del comprobante o guía de depósito de su envío, para el desahogo del trámite.
- Para envíos Mexpost, en caso de indemnización, deberá presentar copia legible de la factura comercial del contenido del envío.
- En el caso del destinatario se omiten estos requisitos.

**VII. TIEMPOS DE RESPUESTA**

- 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
- En caso de ser procedente 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.

**REQUISITOS**

- En el caso del remitente, deberá anexar copia legible del comprobante o guía de depósito de su envío, para el desahogo del trámite.
- Para envíos Mexpost, en caso de indemnización, deberá presentar copia legible de la factura comercial del contenido del envío.
- En el caso del destinatario se omiten estos requisitos.

**TIEMPOS DE RESPUESTA**

- 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
- En caso de ser procedente 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.