

Dirección Corporativa Comercial

Ciudad de México, a 12 de octubre de 2016

Oficio No. 103.- 00000806

Lic. Alejandro Molina Monroy
Servidor Público Habilitado
Unidad de Transparencia
Presente

Me refiero a su oficio No. UT/355/16, de fecha 10 de octubre de 2016, por medio del cual hace mención a la Solicitud de Información Pública número 0933800021416, que a la letra dice:

"Solicito la cantidad de sobres y paquetes extraviados en México en relación con aquellos que si fueron entregados en el año 2015. Esto con la finalidad de crear una nota informativa demostrando la efectividad del servicio postal mexicano." (sic)

En respuesta a su requerimiento, le informo lo siguiente:

- En lo referente a la Gerencia de Atención a Clientes, el área da cuenta de cualquier presunta irregularidad operativa cuando se registra el reclamo formal sobre una **pieza registrada o envío EMS/Mexpost**. El área operativa proporciona, luego de las primeras revisiones del trámite, copia del acta administrativa o circunstancial que describe los hechos cuando en efecto se presentó algún incidente. De ser necesario, se turna el asunto a la Subdirección de Seguridad Postal para su investigación respectiva y a fin de que dictamine la procedencia o improcedencia de la presunta irregularidad.

Durante el 2015, se tienen registradas 158 casos de pérdida o extravío.

Fuente: Bases de datos de reclamaciones nacionales e internacionales y Portal de Correos de México.

- En lo que respecta a los sobres y paquetes entregados en el año 2015, se sugiere solicitar la información a la Gerencia de Estadística, responsable de dicha cifra.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente


Lic. Jorge Jacobo Ahaya
Director Corporativo Comercial

Revisó: Lic. José Santiago Bueno Palencia
Elaboró: C.P. Amado Reyes García

SERVICIO POSTAL MEXICANO	
UNIDAD DE TRANSPARENCIA	
13 OCT 2016	
Hora:	12:20
Anexo:	- 0 -

c.c.p. Ing. Vicente Pliego Cortés.- Director Corporativo de Planeación Estratégica.- Para su conocimiento.
Lic. José Santiago Bueno Palencia. - Subdirector de Atención a Clientes. - Presente.
C.P. Amado Reyes García. - Gerente de Atención a Clientes. - Presente.

Descargo V-DCC No. 000292-16

Ciudad de México, a 21 de octubre de 2016.

GES/027/2016

Lic. Alejandro José Molina Monroy
Unidad de Enlace
Presente

En respuesta a su oficio No. UT/370/16 recibido en esta área el pasado 13 de octubre, con la solicitud de Información Pública número **0933800021416**, donde se requiere:

"Solicito la cantidad de sobres y paquetes extraviados en México en relación con aquellos que si fueron entregados en el año 2015. Esto con la finalidad de crear una nota informativa demostrando la efectividad del Servicio Postal Mexicano".

Dentro de las funciones de esta a mi cargo, no se encuentra recabar el detalle de materia postal extraviada. Con base en el Manual de Organización Institucional (MOI), es facultad de la Subdirección de Atención a Clientes y de la Gerencia de Atención a Clientes, coordinar la atención a las reclamaciones sobre correspondencia registrada, envíos Mexpost y EMS así como, determinar las indemnizaciones en los casos que procedan.

Asimismo, dentro de sus atribuciones se encuentra el integrar los reportes e indicadores sobre la atención de las reclamaciones e indemnizaciones relacionadas con la correspondencia registrada, envíos internacionales EMS y Mexpost.

Respecto a la cantidad de cartas y paquetes entregados en 2015 fueron 748,326,594.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE
Gerente de Estadística
Lic. María H. Ramírez Flores

c.c.p Ing. Vicente Pliego Cortés.-Director Corporativo de Planeación Estratégica.- Presente

SERVICIO POSTAL MEXICANO	
UNIDAD DE TRANSPARENCIA	
07 NOV 2016	
Hora:	11:45 hrs
Anexo:	