

Institución:	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Dirección General Jurídica Consultiva y de Intermediarios.
Nombre del trámite:	Proceso de Refrendo de Autorización de Agentes de Seguros y/o de Fianzas.
Responsable:	Lic. Luis Eduardo Iturriaga Velasco Director General.
Dirección:	Insurgentes Sur No. 1971, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón – 01020, Distrito Federal, México.
Teléfono:	5724 7491
Correo Electrónico:	liturriaga@cnsf.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

Este trámite ha sido creado con la finalidad de emitir las cédulas de refrendo de autorización de Agentes de Seguros y/o de Fianzas, para que continúen ejerciendo actividades de intermediación en materia de Seguros y/o de Fianzas.

VIGENCIA DEL TRÁMITE

El refrendo de las autorizaciones definitivas como Agentes de Seguros y/o de Fianzas, procede dentro de los 60 días naturales a su vencimiento, y tendrán una vigencia de tres años, para lo cual se refrendará por períodos iguales.

Dichos refrendos se realizarán cada tres años, y se otorgarán cuando se cumplan los requisitos correspondientes, así como las formalidades dispuestas en el artículo 15 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas.

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Para emitir el refrendo de la cédula de autorización de agente, es responsabilidad del intermediario conocer y cumplir con lo que a continuación se establece:

- Haber acreditar la capacidad técnica, previo pago de derechos de conformidad con las Disposiciones 1.8. de la Circular Única de Seguros, y 15.7. de la Circular Única de Fianzas ambas vigentes,
- No ubicarse en alguno de los supuestos previstos por el artículo 13 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas,
- Informar de su autorización a las instituciones para las que prestará sus servicios de Agente,
- Acreditar ante los usuarios que está autorizado para ejercer sus servicios de Agente.

¿DÓNDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE?

Para obtener información general del Proceso de Refrendo de Autorización de Agentes de Seguros y/o de Fianzas, puede consultar la página de Internet <http://www.cnsf.gob.mx/> en la sección para ser Orientación para ser Agente o acudir a cualquiera de nuestras oficinas ubicadas en:

Oficinas Centrales

Lic. Jorge Alberto Ruíz Mayagoitia.
Fernando Villalpando No. 18,
Guadalupe Inn, Álvaro Obregón
C.P. 01020, México, D.F.
Tel. 5724 7687
Correo Electrónico: jruiz@cnsf.gob.mx

Delegación Regional Guadalajara

Lic. Eduardo F. Rodríguez Hernández.
Av. Vallarta No. 1540-301,
Esq. Marsella, Col. Americana,
C.P. 44140, Guadalajara, Jal.
Tel. (01 33) 3630 5159 y (01 800) 364 2500
Correo Electrónico: erodriguez@cnsf.gob.mx

Delegación Regional Monterrey

Lic. Hugo Javier Valencia Sarabia.
Calle Hidalgo Poniente No. 2722,
Colonia Jardín Obispado,
C.P. 64060, Monterrey, N.L.
Tel. (01 81) 8343 6310 y (01 81) 8343 6143
Correo Electrónico: hvalencia@cnsf.gob.mx

Delegación Regional Hermosillo

Lic. Rigoberto Vale Cuen.
Comonfort 15, Edif. Alonso, 1er. piso, Desp. 103,
Colonia Centenario,
C.P. 83260, Hermosillo, Son.
Tel. (01 662) 217 1491 y (01 800) 62 394 00
Correo Electrónico: rvale@cnsf.gob.mx

Delegación Regional Veracruz

Lic. Roberto Alvarado Copto.
General Prim No. 285 P.B.
Entre Escobedo y Zapata, Centro,
C.P. 91700, Veracruz, Ver.
Tel. (01 229) 931 0376 y (01 800) 290 0300
Correo Electrónico: ralvarado@cnsf.gob.mx

Delegación Regional Mérida

Lic. Benito Alonso Castro.
Calle 53 No. 500, 1er. piso
Entre calle 58 y 60, Zona Centro,
C.P. 97000, Mérida, Yuc.
Tel. (01 999) 924 9588 y (01 800) 201 8800
Correo Electrónico: balonso@cnsf.gob.mx

REQUISITOS

1.- Concertar cita, a través del Sistema de Citas y Registro de Personas.

2.- Presentar las formas de solicitud:

- Anexo 1.2.13 – (FAS 3) para Agente de Seguros, o
- Anexo 15.2.13 – (FAF 3) para Agente de Fianzas.

Las cuales podrá obtenerlas a través de:

- I. Página Web de la Comisión;
- II. Fernando Villalpando # 18, Guadalupe Inn, 01020 México, D.F., y
- III. Delegaciones Regionales de la Comisión, en los domicilios antes citados.

3.- De conformidad con las Disposiciones 1.3 de la Circular Única de Seguros y 15.3. de la Circular Única de Fianzas vigentes, deberá adjuntar:

- Una fotografía tamaño infantil reciente;

- Original de la cédula de autorización anterior (vigente);
- En el caso de cambio de domicilio, copia de comprobante de domicilio a nombre del agente (antigüedad máxima de 3 meses).
- En el caso de modificaciones del RFC, copia de la Cédula de Identificación Fiscal actualizada.
- Copia fotostática de la Clave Única de Registro de Población (CURP);
- Copias de las pólizas de seguro de responsabilidad civil por errores y omisiones, de los tres años anteriores, y del actual al que se realiza el trámite, de acuerdo a lo establecido en los artículos 23, de la Ley General de Instituciones Mutualistas de Seguros, 87 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y 23 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas, en concordancia con el Capítulo 1.5 de la Circular Única de Seguros y 15.5 de la Circular Única de Fianzas vigentes.
- Original y copia del comprobante de haber efectuado el pago de derechos, a través del Sistema de Pago Electrónico "E5cinco";
- Original y copia de la forma migratoria o de naturalización, en el caso de extranjeros.

COSTOS

El costo por concepto de refrendo de autorización de agente, es de \$ 1,377.00 (Mil trescientos setenta y siete pesos, 00/100 M.N.), mismos que pueden pagarse a través del sistema de pago electrónico "E5cinco" en cualquiera de sus dos modalidades, pago por internet o pago en ventanilla bancaria (utilizando la Hoja de ayuda), en el que se asiente:

- Elegir el concepto: Pago de derechos de autorización de Agente de Seguros y/o de Fianzas.
- Nombre y Apellido(s) del solicitante.
- Registro Federal de Contribuyentes con homoclave (R.F.C.).
- Clave Única de Registro de Población (CURP).

Para el caso de efectuarlo vía internet, se sugiere seguir las instrucciones de la Institución Bancaria de su preferencia.

Ambas modalidades, están disponibles en el Portal de esta Comisión.

COMPROMISOS DE SERVICIO

Los siguiente, son estándares de servicio que nos comprometemos a cumplir:

Oportunidad	Otorgar la cédula de refrendo de autorización, a más tardar, al día hábil siguiente al de la recepción de su solicitud.
Confiabilidad	Entregar la cédula de refrendo de autorización sin errores.
Transparencia	La información de los requisitos para la autorización, está disponible en: la página Web de la Comisión, la matriz de requisitos, y trípticos que se encuentran a su disposición en las oficinas de atención, así como vía telefónica.
Honestidad	No se solicitará cantidad de dinero adicional al costo de derechos para la realización del trámite.
Amabilidad	El personal responsable del trámite, lo tratará con cortesía y resolverá sus dudas e inquietudes, respecto el trámite de refrendo de autorización.

¿QUÉ HACER SI NO CUMPLIMOS?

Atención inmediata.

Si usted tiene algún problema relacionado con información en general, consultas sobre el estado del trámite o asesoría técnica, El Subdirector de Intermediarios y Registros lo atenderá en las Oficinas Centrales, y los Delegados, en los casos de las Regionales.

Responsable:

Oficinas Centrales

Lic. Jorge Alberto Ruíz Mayagoitia.
Fernando Villalpando No. 18,
Guadalupe Inn, Álvaro Obregón
C.P. 01020, México, D.F.
Tel. 5724 7687
Correo Electrónico: jruiz@cnsf.gob.mx

Quejas y Sugerencias del Servicio

El Director de Intermediarios, Registros y Enlace Regional, capta, atiende y resuelve, las reclamaciones que se presenten por el incumplimiento de los atributos de servicio contraídos por la CNSF, además de atender todas las peticiones de los usuarios para mejorar el servicio que le ofrecemos.

Responsable:

Lic. Cruz Díaz Islas.
Fernando Villalpando No. 18,
Guadalupe Inn, Álvaro Obregón
C.P. 01020, México, D.F.
5724 7605 y 5662 9872
Correo Electrónico: cdiaz@cnsf.gob.mx

Denuncias en contra de servidores públicos.

Usted puede presentar su queja por actos de corrupción, en el Área de Responsabilidades y Quejas donde se atenderán, investigarán y resolverán las denuncias presentadas por el posible estado ilegal, irregular o inconveniente detectado durante la atención a los usuarios, con la Lic. María Concepción Rodríguez Gómez, a los teléfonos 5724 7474 y 5724 7564; así como a través de correo electrónico de crodriguez@cnsf.gob.mx o del formato de quejas disponible en la página <http://www.cnsf.gob.mx/>, que se ubica en "Acerca de la CNSF", Órgano Interno de Control, Formato de Queja.

El Área de Responsabilidades y Quejas del Órgano Interno de Control, se ubica en Insurgentes Sur No. 1971, Torre Sur, 2º piso, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 01020, México, D.F., en un horario de atención de lunes a viernes de 9:00a.m. a 14:00p.m. y de 15:00p.m. a 18:00p.m., excepto días festivos.

En dos días hábiles habrá de registrarse la denuncia, se atenderá e iniciará el procedimiento; además le mantendremos informado, a través de los medios que proporcionó para su localización.

COMPROMISOS DE MEJORA

Que los requisitos y procedimiento se difundan a través de la página de Internet de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a fin de facilitar a los usuarios su consulta y reducir el tiempo de atención de dicho trámite.

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, pone a disposición de los interesados en el trámite de Refrendo de Autorización de Agentes de Seguros y/o de Fianzas, la carta compromiso al ciudadano que contiene la información para obtener la Cédula de Refrendo de Autorización de Agentes de Seguros y/o de Fianzas.

Lic. Luis Eduardo Iturriaga Velasco
Director General Jurídico Consultivo
y de Intermediarios.

La presente Carta Compromiso al Ciudadano, se suscribe en la Ciudad de México D.F., a los 2 días del mes de febrero de 2012.

Próxima Revisión:
30 de enero de 2013.

