



SICREP

PREGUNTAS FRECUENTES
SOBRE TRÁMITES INGRESADOS A
TRAVÉS DEL SISTEMA DE CITAS Y
REGISTRO DE PERSONAS
(SICREP)





El presente documento consta de una serie de preguntas que se han realizado frecuentemente en la atención de llamadas telefónicas, da clic en la pregunta que quieras consultar.

1. [Requiere detalle de su cita con estatus **“En Revisión”** o en **“Modalidad Digital”**.](#)
2. [Información sobre requisitos para **trámites de Acreditación/Refrendo y Presentación de exámenes**.](#)
3. [Circular **reanudación de plazos** para realizar Refrendos y modalidad de trámites en Línea.](#)
4. [Requiere consultar el **Estatus de su Solicitud**.](#)
5. [Consulta de **calificaciones de exámenes**.](#)
6. [El sistema ya no muestra **Citas de Autorización y Refrendos**.](#)
7. [¿Qué debo hacer para **renovar una Cédula** tipo Apoderado como Cédula de Agente Independiente?](#)
8. [¿Qué tipo debo seleccionar? **Refrendo o Nueva Autorización**.](#)
9. [¿Se puede ser **apoderado de más de una compañía** de Seguros?](#)
10. [¿Qué **período debe de cubrir la póliza de RC**?](#)
11. [Ya **no existe el correo con el que me registré** en el sistema **SICREP**.](#)
12. [**Vigencia de los resultados de exámenes**.](#)
13. [¿Por qué medio se solicitan **trámites de cambios por error** en CURP / RFC / NOMBRE?](#)
14. [Solicitud de **cancelación de Cédula**.](#)
15. [**Pago de Derechos** por exámenes.](#)
16. [¿Existe alguna manera de que el **trámite cancelado se retome** y podamos avanzar en ella misma?](#)
17. [¿Cuándo debo **refrendar mi Cédula**?](#)
18. [**Me robaron los papeles** que me dieron cuando hice el examen para volverme agente, y me están pidiendo una copia para que me den de alta y prosiga mi Cédula, ¿Dónde puedo adquirirla?](#)
19. [Mi refrendo aún **sigue apareciendo “Cita en revisión” - “Modalidad Digital”**, con el número de solicitud \(xxx\).](#)
20. [En mi solicitud número \(xxx\), **me solicitaron información**.](#)





El presente documento consta de una serie de preguntas que se han realizado frecuentemente en la atención de llamadas telefónicas, da clic en la pregunta que quieras consultar.

21. [¿Cuándo una persona **solicita la programación y aplicación del examen completo?**](#)
22. [¿Cuándo **solo se solicita una o más pruebas** \(que no componen todo el examen\)?](#)
23. [Estoy **tramitando mi Refrendo de Cédula**. Ya no voy a refrendar la Cédula B, solo me voy a quedar con la Cédula A. ¿Qué debo hacer para dar seguimiento a mi trámite?](#)
24. [Sigo viendo mi **trámite en revisión**.](#)
25. [**No he recibido confirmación** de mi trámite.](#)
26. [¿Cómo obtengo mi **formato de Pago de Derecho?**](#)
27. [En dónde encuentro la **información disponible de los agentes**.](#)
28. [**¿Cuándo van a atender mi trámite?**](#)
29. [En el caso de **“Agente apoderado legal”**, ¿Qué indicaciones damos cuando la escritura pública es muy grande y excede los 2 MB?](#)
30. [El duplicado de una **Cédula física**, ¿va a continuar siendo física?](#)
31. [**Cambio de domicilio** de persona física.](#)
32. [¿Cuánto tiempo se tardan en **reembolsar un pago incorrecto?**](#)
33. [¿Cuál es el **medio para realizar el reembolso?**](#)
34. [¿Dónde se **interpone queja a Agente?**](#)
35. [¿Cuál es el **medio para enviar la póliza de RC agente como persona física?**](#)
36. [¿Dónde puedo consultar **las guías para presentar examen** de agente?](#)
37. [Quiero saber el estatus de mi **“Cédula de Autorización”** y si ya está autorizada, en **la Oficina donde la tramité no me contestan**.](#)
38. [¿**Cómo se entrega el “ANEXO 27.1.1-e “FORMA Y TÉRMINOS PARA LA PRESENTACIÓN DEL NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE HAYA SIDO DESIGNADO COMO OFICIAL DE CUMPLIMIENTO”?**](#)





El presente documento consta de una serie de preguntas que se han realizado frecuentemente en la atención de llamadas telefónicas, da clic en la pregunta que quieras consultar.

- 39. [Si cancelo una cita de examen, ¿puedo utilizar el pago realizado en ese trámite para agendar otra cita?](#)
- 40. [Buscar autorizaciones fuera de vigencia.](#)
- 41. [Trámites que únicamente podrán ser ingresados en días hábiles.](#)
- 42. [Trámites en modalidad digital.](#)
- 43. [¿Quieres realizar el trámite de autorización y/o refrendo de agente de seguros y/o de fianzas? \(Infografía\)](#)
- 44. [Dudas sobre el Anexo 32.10.10.](#)
- 45. [Dudas sobre Anexo 32.4.3. ¿Se tiene que pegar la foto?](#)
- 46. [Medio para enviar la póliza de RC agente como persona física de primera vez.](#)
- 47. [El trámite “Duplicado de Cédula”, ¿Se continuará en las Cédulas digitales?](#)
- 48. [¿Mediante que medios puedo dar seguimiento a una solicitud de trámite?](#)
- 49. [¿Dónde puedo consultar la vigencia de una Cédula?](#)
- 50. [¿Cuáles son las obligaciones de los agentes?](#)



Requiere detalle de su cita con estatus “Modalidad Digital”.



De conformidad con lo previsto en el instructivo de uso del SICREP, el cual puede consultar en el siguiente enlace:

https://www.cnsf.gob.mx/Sistemas/Paginas/SICREP_CM.aspx

El estatus de “**Modalidad Digital**” significa que su información y documentación está en espera de ser verificada. **Una vez que se revise su documentación y este correcta**, se le notifica la procedencia y se envía el enlace para descargar la cédula en formato digital.

Al momento de revisar la solicitud hay dos opciones:

- 1) Que se corrobore que todos los requisitos se cumplieron y se procede a confirmar su solicitud y se envía el enlace para descargar la cédula en formato digital.
- 2) Que se detecte alguna omisión o error, el cual debe ser precisado y el estatus cambia a “Información Incorrecta” para que el usuario subsane en 72 horas y así continuar con el trámite.

Mientras la vigencia de su cédula se encuentre dentro del plazo para realizar el trámite, su autorización no se verá afectada.

Se sugiere estar al pendiente de todas las notificaciones que reciba en su correo, o bien que revise directamente los avisos en su cuenta del sistema SICREP.



2

Información sobre requisitos para **trámites de Acreditación/Refrendo y Presentación de exámenes.**



En el siguiente enlace encontrará toda la información respecto al trámite de **presentación de exámenes** y cómo realizarlo.

<https://www.gob.mx/cnsf/documentos/agentes-de-seguros-y-o-fianzas?state=published>



3

Circular **reanudación de plazos** para realizar Refrendos y modalidad de trámites en Línea.



En los siguientes enlaces encontrará las **circulares modificatorias 1/22 y 2/22** publicadas en el DOF, Diario Oficial de la Federación, el 11 de enero de 2022, fundamentos para la reanudación del plazo para realizar el refrendo y, de la nueva modalidad en línea para solicitar la autorización como agente de seguros:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/691876/CIRCULAR_Modificatoria_1_22_de_la_ni_ca_de_Seguros_y_Fianzas.pdf

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/691877/CIRCULAR_Modificatoria_2_22_de_la_n_ica_de_Seguros_y_Fianzas.pdf



4

Requiere consultar el **Estatus de su Solicitud**.



El estatus de su solicitud, lo puede consultar directamente en su cuenta en el **sistema de cita SICREP**

<https://citas.cnsf.gob.mx/SitePages/Inicio.aspx>

Al momento de revisar la solicitud hay dos opciones: que se corrobore que todos los requisitos se cumplieron, o bien, que se detecte alguna omisión o error, el cual debe ser precisado y el estatus cambia a **“Información incorrecta”** para que la persona interesada subsane en 72 horas y así continuar con el trámite.



5

Consulta de **calificaciones de exámenes.**



Toda vez que los resultados de las pruebas se consideran datos personales, para poder proporcionarle dicha información, deberá **enviar la solicitud por correo y hacerla directamente el interesado** desde la cuenta de correo electrónico que registró en el último trámite, para recibir notificaciones, adjuntando copia por ambos lados de su cédula vigente o bien, de una identificación oficial vigente con fotografía.



6

El sistema ya no muestra **Citas de Autorización y Refrendos**.



Como tal ya no hay “citas”. La fecha en que haya enviado la solicitud y la documentación es la que se considerará como válida para el inicio del trámite. **Las solicitudes se revisan conforme van ingresando al SICREP.**



7

¿Qué debo hacer para **renovar una Cédula** tipo Apoderado como Cédula de Agente Independiente?



No existe el trámite de cambio de autorización, por lo que se deberá **solicitar la cédula como nueva autorización**; el único beneficio que tiene es que si durante la vigencia de la cédula que tenga actualmente realiza el trámite como persona física (misma categoría), se tendrán por acreditadas las pruebas en las que tenga *nivel II* de calificación.





Si la vigencia de su cédula ya está vencida deberá solicitar una nueva autorización.

El trámite de refrendo debe llevarse a cabo dentro de los 60 días anteriores al fin de la vigencia de la cédula, de conformidad con lo previsto en la CUSF y en el Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas (artículo 15).

En el siguiente enlace podrá consultar el costo de los derechos del presente ejercicio:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/788972/CUOTAS_DEFINITIVAS_2023.pdf



9

¿Se puede ser **apoderado de más de una compañía** de Seguros?



La norma no prohíbe que un agente pueda ser apoderado de más de un intermediario.

Lo que si debe de hacer, es solicitar la autorización por cada uno de los agentes personas morales para los que pretenda intermediar.





La obligación de contratar la póliza de responsabilidad civil por errores u omisiones es a partir de la fecha en que se obtenga la autorización y hasta el fin de la vigencia y no está relacionada a la venta de seguros, sino a la autorización.

FUNDAMENTO:

De conformidad con lo previsto en el artículo 23 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas:

Los agentes deberán contratar y mantener vigente un seguro de responsabilidad civil por errores y omisiones, por los montos, términos y bajo las condiciones que la Comisión establezca mediante disposiciones de carácter general, a fin de garantizar el cumplimiento de las responsabilidades en que puedan incurrir frente al público usuario, en razón de las actividades de intermediación que realicen.

Los agentes deberán de acreditar ante la Comisión la contratación o la renovación en su caso, de la póliza de seguro a que se refiere este artículo. Para efectos de lo establecido en el primer y segundo párrafo de este artículo, la Comisión considerará el total de las primas que los agentes generen o puedan generar con su intermediación, el monto de las sumas aseguradas o garantizadas y, en su caso, el capital pagado con que cuenten.

Por su parte, la Circular Única de Seguros y Fianzas dispone lo siguiente:

32.10.10, La póliza de seguro de responsabilidad civil por errores y omisiones que los Agentes Persona Física deberán contratar de conformidad con lo previsto en este Capítulo, deberá presentarse dentro de los treinta días naturales siguientes a que obtenga su autorización, debiendo cubrir sus responsabilidades a partir de la fecha en que el Agente Persona Física haya obtenido su autorización.

Las pólizas de seguros de responsabilidad civil por errores y omisiones, así como el de comprobante de pago de las mismas, se enviarán a la Comisión a través del Sistema de Citas y Registro de Personas al momento de realizar el trámite de su refrendo, o bien cuando se tramite una nueva autorización en virtud de no haber realizado el refrendo oportunamente o por la interrupción de sus actividades como Agente Persona Física o por cambio en la categoría de su autorización, debiendo enviar la información a que se refiere la Disposición 32.10.8., en términos del Anexo 32.10.10.





En caso de cambio de correo electrónico registrado en el Sistema de Citas y Registro de Personas, se deberá ingresar solicitud mediante escrito libre (en papel y con firma autógrafa) en Oficialía de Partes o en cualquier Delegación Regional de esta Comisión, observando las formalidades previstas en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, adjuntando copia de una identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar con fotografía, pasaporte, cédula profesional con fotografía, cartilla Militar), lo anterior a fin de que pueda generar un nuevo registro con la información que estime necesaria actualizar.





Los resultados de las pruebas estarán vigentes por 4 años, contados a partir de que se aprobó el examen y, para el caso de que no se hayan “aplicado” para acreditar tu capacidad técnica al realizar el trámite respectivo.

CUSF 32.7.2. Para acreditar la capacidad técnica a que se refiere la Disposición 32.7.1, se deberá alcanzar cuando menos el **Nivel I** en todas y cada una de las pruebas del examen correspondiente.

A quienes obtengan el **Nivel II** (80 a 100) de aprobación, se les tendrá por acreditada la capacidad técnica respecto a la prueba o pruebas de que se trate, mientras su autorización sea refrendada oportunamente.

Quienes acrediten su capacidad técnica habiendo obtenido en alguna de las pruebas del examen requerido el **Nivel I** (60 a 79), deberán sustentarlo nuevamente respecto a la prueba o pruebas de que se trate, antes de obtener el refrendo de su autorización.

La última calificación es la que se toma en cuenta.



¿Por qué medio se solicitan **trámites de cambios por error** en CURP / RFC / NOMBRE?



En caso de cambio de correo electrónico registrado en el Sistema de Citas y Registro de Personas, se deberá ingresar solicitud mediante [escrito libre](#) (en papel y con firma autógrafa) en [Oficialía de Partes o en cualquier Delegación Regional de esta Comisión](#), observando las formalidades previstas en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, adjuntando copia de una identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar con fotografía, pasaporte, cédula profesional con fotografía, cartilla Militar), lo anterior a fin de que pueda generar un nuevo registro con la información que estime necesaria actualizar.





Se debe presentar un escrito libre con firma autógrafa en *Oficialía de Partes* adjuntando la cédula original o en su defecto copia por ambos lados de una identificación oficial vigente con fotografía.

No se aceptan cancelaciones de cédulas a través del correo electrónico.





Para las solicitudes de aplicación de **examen COMPLETO**, se programan todas las pruebas (áreas de conocimiento) que le corresponden y se entiende que todas las pruebas se presentan en un solo día.

Cadena para el pago de derechos de examen completo:

06010100000000

Cuando solo se solicita una o más pruebas (que no componen todo el examen), se consideran pruebas individuales, por lo que los interesados deberán pagar por cada una y exhibir el número de comprobantes de pago respecto al número de pruebas seleccionadas.

Cadena para el pago de derechos de una prueba:

0601010P000000

Las calificaciones vigentes son las últimas registradas, por lo que, si un agente programa un examen completo y no sustenta algún módulo/área de conocimiento/prueba, ésta se le tendrá por no acreditada y, en el caso de que hubiese obtenido *nivel II* anteriormente, pierde la calificación y tendría que volver a sustentarlo.

FUNDAMENTO

Artículo 30-A.- Por el servicio de autorización de agentes de seguros que proporciona la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, se pagarán derechos de autorización conforme a las siguientes cuotas:

VIII. Por la presentación del examen de acreditación de la capacidad técnica, para ejercer la actividad de agente de seguros persona física o apoderado de agente de seguros persona moral ...

IX. Por la presentación de una sola prueba del examen de acreditación de la capacidad técnica, para ejercer la actividad de agente de seguros persona física o apoderado de agente de seguros persona moral ...



¿Existe alguna manera de que el **trámite cancelado se retome** y podamos avanzar en ella misma?



Los trámites no se reactivan, una vez que se cancela, el interesado debe enviar una nueva solicitud.





De conformidad con lo dispuesto en el último párrafo del artículo 15 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas el trámite de refrendo **debe realizarse dentro de los 60 días naturales anteriores a que expire su autorización.**

Para acreditar que su póliza de RC se pagó debe exhibir copia legible del original del comprobante de pago de la póliza, además de la carátula donde se lea la vigencia y los datos del asegurado.

Para las autorizaciones que se extendieron deberán de realizarlo antes del 15 de diciembre del 2023.
Para verificar la vigencia de una autorización, se puede consultar el portal:

BUSCA TU AGENTE.

<https://agentesajustadores.cnsf.gob.mx/>



Me robaron los papeles que me dieron cuando hice el examen para volverme agente, y me están pidiendo una copia para que me den de alta y prosiga mi Cédula, ¿Dónde puedo adquirirla?



1) Todas las autorizaciones vigentes están publicadas en el portal de **BUSCA TU AGENTE**

<https://agentesajustadores.cnsf.gob.mx/>

Para solicitar duplicado de la cédula, deberá pagar el monto del derecho correspondiente y solicitarlo a través del SICREP.

<https://www.cnsf.gob.mx/Sistemas/Paginas/SICREP.aspx>

2) Los resultados de las pruebas que integran cada uno de los exámenes se consideran datos personales por lo que solo se pueden proporcionar a los titulares de éstos, consecuentemente, deberá hacer la solicitud en el cuerpo del correo y además deberá adjuntar copia por ambos lados de su cédula vigente o de una identificación oficial vigente con fotografía.

3) Deberá hacerlo desde la cuenta de correo registrado en la CNSF autorizado para oír y recibir notificaciones.





- 1) **Las autorizaciones se extendieron al 15 de diciembre del 2023**, por lo que no deberás de tener problema alguno para obtener su refrendo en tiempo.
- 2) Debido a la demanda de solicitudes de nueva autorización como de refrendo no se han atendido en la fecha en que se van enviado; sin embargo, **las solicitudes se revisan conforme se fueron enviando**. La fecha considerada de inicio del trámite es en la que envía su solicitud.
- 3) **Al momento de revisar la solicitud hay dos opciones**: que se corrobore que todos los requisitos se cumplieron, o bien, que se detecte alguna omisión o error, el cual debe ser precisado y el estatus cambia a “Información incorrecta” para que el agente subsane en 72 horas y así continuar con el trámite.
- 4) Una vez confirmado el cumplimiento de los requisitos, se notifica la procedencia y se envía el enlace para descargar la cédula en formato digital.
- 5) Es importante **estar al pendiente de las notificaciones**, o bien, revisar directamente el estatus de la solicitud directamente en el SICREP. Todas las notificaciones se hacen desde el sistema

NO SE PROPORCIONA INFORMACIÓN DEL ESTATUS DE SU TRÁMITE POR TELÉFONO O CORREO ELECTRÓNICO.





- 1) Al momento de revisar la solicitud hay dos opciones: que se corrobore que todos los requisitos se cumplieron, o bien, que se detecte alguna omisión o error, el cual debe ser precisado y el estatus cambia a “Información Incorrecta”
- 2) Una vez que su solicitud tenga el estatus de “Información Incorrecta”, deberá de borrar únicamente los documentos que se le hayan señalado (por correo electrónico o en “comentarios”) y adjuntar la documentación correcta, una vez hecho esto, dé click sobre el botón “Reingresar ”.
- 3) Una vez realizado lo anterior el sistema señalará que “Su Solicitud ha sido reenviada”, si el sistema no le marca esa leyenda, revise bien que haya subido correctamente la documentación.
- 4) Se tiene un plazo de 72 horas para subsanar. (No días Hábiles o inhábiles)
- 5) Si en el plazo mencionado no subsano, su solicitud será cancelada.
- 6) Si su solicitud fue cancelada deberá de ingresar una nueva, ya que el sistema no permite reactivarlas.

Nota: Cuando no aparecen comentarios es porque el sistema canceló al no cambiar el estado dentro de las 72 horas (reingresar) o porque el usuario canceló.



¿Cuándo una persona **solicita la programación y aplicación del examen completo?**



Se programan todas las pruebas (áreas de conocimiento) que lo incluyen y se entiende que lo va a presentar en un día.



¿Cuándo **solo se solicita una o más pruebas** (que no componen todo el examen)?



Se consideran individualmente (pueden aplicarse en distintos días), por lo que los interesados deberán pagar por cada una y exhibir el número de comprobantes de pago respecto al número de pruebas seleccionadas.



Estoy **tramitando mi Refrendo de Cédula**. Ya no voy a refrendar la Cédula B, solo me voy a quedar con la Cédula A.
¿Qué debo hacer para dar seguimiento a mi trámite?



Entonces tendrás que **solicitar tu trámite como NUEVA autorización**, consecuentemente deberás cancelar la solicitud que tenga de refrendo y enviar una nueva solicitando la categoría A.

El único beneficio que tiene es respecto a la capacidad técnica, ya que de conformidad con lo establecido en la disposición 32.7.4. de la Circular Única de Seguros y Fianzas, los exámenes para evaluar la capacidad técnica de los Agentes Persona Física y Apoderados de Agente Persona Moral para obtener una autorización diferente a la que tengan vigente no incluirán las pruebas en que hayan alcanzado el *Nivel II* de evaluación.





Debido a la demanda de solicitudes de nueva autorización como de refrendo no se han atendido en la fecha en que se van enviado; sin embargo, las solicitudes se revisan conforme se van recibiendo. La fecha considerada de inicio del trámite es en la que envía su solicitud.

Al momento de revisar la solicitud hay dos opciones: que se corrobore que todos los requisitos se cumplieron, o bien, que se detecte alguna omisión o error, el cual debe ser precisado y el estatus cambia a “Información Incorrecta” para que el agente subsane en 72 horas y así continuar con el trámite.





Primero revise el estatus de su trámite en la pestaña “Mis solicitudes”:

- Si el estatus de su trámite está, en **“Cita en revisión”** o **“Modalidad digital”**: Debido a la demanda de solicitudes de nueva autorización como de refrendo no se han atendido en la fecha en que se van enviado; sin embargo, las solicitudes se revisan conforme se fueron enviando. La fecha considerada de inicio del trámite es en la que envió su solicitud (acuse de trámite).
- Si el estatus de su trámite está, en **“Programación por el usuario”**, deberá ingresar a la página **“Detalle del trámite”** de la pestaña **“Trámites”** y oprimir el botón **“Cancelar trámite”**, una vez que actualice la página oprimir el botón **“Continuar”**, para que ingrese los datos del trámite obtenga su **“Acuse de trámite”**, con el cual se confirma el ingreso de su solicitud.





Desde la página de CNSF:

1. Ingrese a la página principal de la Comisión www.gob.mx/cnsf
2. De clic sobre la opción **“Acciones y programas”** (ubicada en la parte superior de la página "Banda de color negro")
3. En la opción Información Sectorial, abajo de clic en "ver historial".
4. En la opción de Servicios de la CNSF de clic sobre “Continuar Leyendo”
5. De clic en “Pago de Derechos e5cinco”.
6. En la ventana de Pago Electrónico en la Descripción del Trámite, hay dos formas para hacer el pago.
 - **Pago a través de Internet y Pago en Ventanilla Bancaria (Utilizando la Hoja de Ayuda).**
 - Pago a través por internet de clic en la misma opción y le indica las instrucciones a seguir.
 - Al dar clic en “Pago en Ventanilla Bancaria” (Utilizando la Hoja de Ayuda) en la parte inferior en Documento, en hoja de ayuda de clic en la flecha color azul y se abrirá una hoja con formato en PDF.

Desde el SICREP:

1. Ingrese al SICREP.
2. De clic sobre la pestaña "Inicio".
3. En la parte inferior en "Pago de derechos - Hoja de ayuda dar clic aquí".
4. Se abrirá una hoja con formato en PDF.
5. Seleccionar el nombre del trámite en la parte superior, hacer el llenado de sus datos personales e imprimir el formato.





Es importante que se les informe que toda la información está disponible para su consulta en el portal.

<https://www.gob.mx/cnsf/documentos/agentes-de-seguros-y-o-fianzas?state=published>





Como es del conocimiento, se encuentra vigente la Disposición Octagésima Quinta Transitoria de la Circular Modificatoria 1/23 de la Única de Seguros y Fianzas, por lo que las autorizaciones de Agentes Personas Física y Apoderados de Agentes Persona Moral que debieron refrendarse a partir del 28 de marzo del 2020 continuaran vigentes, incluyendo las autorizaciones que deban refrendarse durante el mismo periodo, hasta en tanto no se emita un comunicado distinto. Por lo que antes que concluya la vigencia del refrendo o en el supuesto en el que se este solicitando una autorización como agente, se hará la notificación que corresponda al correo electrónico registrado en su solicitud, **tomando en consideración que el plazo para su resolución podrá extenderse atendiendo el número de solicitudes recibidas.**



En el caso de “**Agente apoderado legal**”, ¿Qué indicaciones damos cuando la escritura pública es muy grande y excede los 2 MB?



Bajar resolución pero que sea visible y debe ser completa.



30

El duplicado de una **Cédula física**, ¿va a continuar siendo física?



El duplicado va a ser digital.





Mandar correo electrónico a Oficialía de Partes, adjuntando su identificación oficial vigente con fotografía, escrito libre donde indica su cambio de domicilio, y comprobante de domicilio particular actualizado.





El área de Tesorería elabora un oficio de devolución siempre y cuando el interesado entregue todos los documentos, este proceso tarda dos semanas aproximadamente.

Estos son los **requisitos que debe de enviar el interesado en formato PDF**, para que el área de Tesorería elabore el oficio de devolución, y pueda recuperar su dinero en el Servicio de Administración Tributaria:

1. Comprobante de pago escaneado del que requiere la devolución, si usted realiza un segundo pago con el que va a presentar el trámite también anexarlo.
2. Su Identificación Oficial vigente con fotografía, por ambos lados.
3. Un escrito libre dirigido a quien corresponda, con el texto bajo protesta de decir verdad solicitando la devolución del pago, agregando fecha importe y llave de su pago y una breve explicación del motivo de su devolución, debidamente firmada.

Del correo de tesoreria@cnsf.gob.mx, recibirá respuesta para la validación de todos sus documentos.

Teléfono 55 57 24 75 49 y/o 55 57 24 74 00 ext 6548 en un horario de 09:00 a 14:00 horas.





Se recupera a través del SAT, debido a que el recurso ingresa a la Tesorería de la Federación, para tramitar la devolución, el interesado necesita del oficio que el área de Tesorería de la CNSF elabora (Indicaciones en la columna “#”, Numeral **33**).

La liga de acceso a este trámite es:

<https://www.sat.gob.mx/tramites/26028/presenta-tu-solicitud-de-devolucion-personalmente>

y en la sección “**Requisitos**” muestra la información que se necesita para solicitar la devolución del recurso:

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.sat.gob.mx/tramites/26028/presenta-tu-solicitud-de-devolucion-personalmente>. The page content includes sections for '¿Dónde se presenta?', 'Compromiso de servicio', and 'Requisitos'. The 'Requisitos' section is highlighted with an orange border and contains the following list:

1. Identificación oficial del contribuyente o del representante legal.
2. Escrito libre con firma del contribuyente o representante legal, en el que exponga claramente el motivo de su solicitud señalando el fundamento legal en el que basa su petición y papeles de trabajo donde se muestre el origen del importe que solicita en devolución.
3. Tratándose de derechos, productos o aprovechamientos, el escrito denominado "Oficio para la solicitud de devolución por servicio no prestado o proporcionado parcialmente" expedido por la Dependencia, por medio del cual se indicará que, "el usuario efectuó un pago mayor al requerido o que el servicio o trámite no fue proporcionado o fue proporcionado parcialmente", oficializado con el sello de la institución.
4. Resolución administrativa o judicial que se encuentre firme, de la que se desprenda el derecho a devolver.
5. Recibo bancario de Pago de Contribuciones, Productos y Aprovechamientos Federales
6. En el caso, de presentar documentación adicional, no señalada o enunciada en los puntos anteriores, ésta deberá adicionarse a su trámite en forma digitalizada (archivo con formato *.zip).
7. Estado de cuenta expedido por la Institución Financiera que no excedan de 2 meses de antigüedad, que contengan la clave en el RFC del contribuyente que lleva a cabo la solicitud y el número de cuenta bancaria activa (CLABE).

At the bottom of the page, there is a navigation bar with links for 'gov.mx/SAT', 'Portal de Obligaciones de Transparencia', and 'Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales' (INAI).





En el portal electrónico de esta Comisión:

www.gob.mx/cnsf

Se establecen el contenido del "Escrito de queja"; el "Instructivo para la presentación de quejas contra agentes de seguros y de fianzas, por parte de usuarios de sus servicios de intermediación", así como "Respuesta a preguntas frecuentes relacionadas con las quejas contra agentes de seguros y/o de fianzas", asimismo se pone a su disposición la página electrónica:

<https://www.gob.mx/cnsf/acciones-y-programas/quejas-contra-agentes>

en donde podrá encontrar más información de su interés.



¿Cuál es el medio para enviar la póliza de RC agente como persona física?



Si es la primera póliza por ser nueva autorización, **deberá enviar copia legible de la original, a través del correo de:**

oficialiadepartes@cnsf.gob.mx

Solo la carátula donde aparezcan los datos y además copia del original del comprobante de pago.



¿Dónde puedo consultar **las guías para presentar examen** de agente?



Las guías de cada una de las pruebas están publicadas en el portal de la CNSF, en el siguiente enlace:

<https://www.gob.mx/cnsf/documentos/agentes-de-seguros-y-o-fianzas?state=published>



Quiero saber el estatus de mi “**Cédula de Autorización**” y si ya está autorizada, en **la Oficina donde la tramité no me contestan.**



Para el caso de autorizaciones existe un convenio con la AMIS, estos trámites no forzosamente los realiza la oficina que tiene dicha cita, por lo cual:

“Si ya cuenta con una solicitud de trámite generada dentro del Sistema de Citas y Registro de Personas SICREP, en estatus de “Modalidad Digital”, se sugiere que permanezca pendiente en su correo electrónico registrado en el SICREP por si hubiese alguna observación al trámite ahí se le informará, así como en caso de ser procedente el mismo, se le enviara la liga respectiva para la descarga de su cédula digital”.

“El estatus de su solicitud de trámite lo puede verificar directamente dentro del SICREP en el apartado “Mis solicitudes”.



¿Cómo se entrega el “ANEXO 27.1.1-e” “FORMA Y TÉRMINOS PARA LA PRESENTACIÓN DEL NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE HAYA SIDO DESIGNADO COMO OFICIAL DE CUMPLIMIENTO”?



Para el caso particular de esta información, no existe producto definido en el SEIVE, por lo que la información **debe ser remitida de manera física a través de Oficialía de Partes**, dirigida a la Dirección de Supervisión Especializada.



Si cancelo una cita de examen, ¿**puedo utilizar el pago realizado en ese trámite para agendar otra cita?**



Mientras la cancelación se realice con 4 días de anticipación a la confirmación de su cita **si**.

De lo contrario se aplicará el pago de derechos.





Si quiere saber si en el pasado tuvo alguna autorización deberá hacer la solicitud a través de la plataforma de **TRANSPARENCIA.**





- ◆ Autorización definitiva como agente de seguros o de fianzas.
- ◆ Refrendo de autorización como agente de seguros o de fianzas.
- ◆ Obtención de cédula de agente mandatario.
- ◆ Renovación de cédula de agente mandatario.
- ◆ Duplicado de cédula de agente.
- ◆ Registro auditor externo independiente.
- ◆ Registro de actuario independiente.
- ◆ Registro actuario valuación de reservas técnicas.
- ◆ Registro actuario prueba de solvencia dinámica.
- ◆ Registro actuario notas técnicas.
- ◆ Registro de ajustador de seguros tratándose de personas físicas.
- ◆ Registro de ajustador de seguros a través de instituciones de seguros o sociedades mutualistas.
- ◆ Registro de ajustador de seguros a través de ajustadores persona moral.
- ◆ Expedición de duplicado de cédula de ajustador de seguros.
- ◆ Autorización para apoderado de intermediario de reaseguro.
- ◆ Refrendo de autorización para apoderado de intermediario de reaseguro.





AGENTES

- Autorización definitiva y refrendo de autorización como agente por cuenta propia o agente apoderado de seguros o de fianzas.
- Expedición de duplicado de cédula de agente o apoderado de agente persona moral.

MANDATARIOS

- Obtención de Cédula de Agente Mandatario.
- Renovación de Cédula de Agente Mandatario.

APODERADOS DE INTERMEDIARIO DE REASEGURO

- Autorización para apoderado de Intermediario de Reaseguro.
- Refrendo de autorización para apoderado de Intermediario de Reaseguro.

AUDITORES EXTERNOS Y ACTUARIOS

AUDITORES EXTERNOS

- Registro de auditor externo independiente.
- Registro de actuario independiente.

REGISTROS DE ACTUARIOS

- Registro de actuario valuación de reservas técnicas.
- Registro de actuario prueba de solvencia dinámica.
- Registro de actuario notas técnicas.

AJUSTADORES

- Expedición de duplicado de cédula de ajustador de seguros.



¿Quieres realizar el trámite de autorización y/o refrendo de agente de seguros y/o de fianzas? (Infografía)



¿QUIERES REALIZAR EL TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN Y/O REFRENDO DE AGENTE DE SEGUROS Y/O DE FIANZAS?

En los siguientes enlaces encontrarás la información sobre requisitos y el trámite que debes realizar.

- **Requisitos, procedimiento e información relacionada con el trámite:**
<https://www.gob.mx/cnsf/documentos/agentes-de-seguros-y-o-fianzas?state=published>
- **Sistema de Citas y Registro de Personas (SICREP):**
<https://www.cnsf.gob.mx/Sistemas/Paginas/SICREP.aspx>

El único medio para consultar el estado de las solicitudes y cualquier información relacionada con éstas será ingresando directamente a la cuenta del Sistema de Citas y Registro de Personas (SICREP)

Se pone a su disposición el correo buzon@cnsf.gob.mx para la atención de las siguientes consultas:

RESULTADOS DE EXÁMENES

(se deberá adjuntar archivo con imagen de cédula vigente por ambos lados o de una identificación oficial vigente con fotografía)

REQUISITOS PARA TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN DE AGENTE/ APODERADO DE SEGUROS/ FIANZAS

IMPORTANTE: No se recibirán consultas sobre estados de solicitudes en trámite, para ello deben consultar su cuenta de SICREP.





No, para ello hay un apartado donde deben **adjuntar una fotografía en formato JPG** con las características enunciadas en la CUSF y en el apartado correspondiente del SICREP.





Si es la primera póliza por ser nueva autorización, **deberá enviar copia legible de la original,** a través del correo de:

_oficialiadepartes@cnsf.gob.mx

Solo la carátula o la página donde aparezcan los datos y el comprobante de pago respectivo, mediante el correo de:

_oficialiadepartes@cnsf.gob.mx





Si, cuando borraron el correo con el enlace respectivo para la descarga de la cédula.





Dado que la información que manejan las solicitudes de trámites es confidencial y personal, **el medio para darle seguimiento es ingresando al sistema SICREP**, con su usuario y contraseña y seleccionar la pestaña **“Mis solicitudes”**.

El sistema mostrará una página titulada **“Listado de mis solicitudes”**, con una serie de definiciones de los posibles estados que puede tener una solicitud de trámite, debajo de ello, mostrará una tabla con los siguientes datos:

- No. de Solicitud
- Imprimir anexo
- Fecha/Hora de cita
- Estado
- Acuse
- Observaciones

En la columna “Estado” puede consultar el estatus que guarda su solicitud de trámite y en Observaciones se muestra cualquier comentario al respecto.

Por lo que **no se puede dar información sobre solicitudes en trámite, ni por correo electrónico ni mucho menos por teléfono, con el fin de garantizar la confidencialidad de la información y la reserva de datos considerados personales.**





De conformidad con el artículo 132 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la información y a la Disposición 32.13.1 de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF) vigente que establece que los Usuarios de seguros y fianzas, así como las Instituciones y el público en general, podrán consultar en la Página Web de la Comisión el listado de Agentes, Agentes Provisionales, Agentes Mandatarios y Apoderados de Agente Persona Moral con autorización vigente.

<https://agentesajustadores.cnsf.gob.mx/>





El artículo 5 del Reglamento de Agentes de Seguros y Fianza señala que los agentes y apoderados de seguros deberán informar a quien pretenda contratar un seguro por lo menos lo siguiente:

I.- Su nombre completo, tipo de autorización, número y vigencia de su cédula, así como el domicilio donde realiza sus actividades y, en el caso

de los apoderados de seguros, la denominación de la persona moral que representen;

II.- Del alcance real de la cobertura y forma de conservarla o darla por terminada, de manera amplia y detallada;

III.- Que carece de facultades de representación de la Aseguradora, para aceptar riesgos y suscribir o modificar pólizas, salvo que se trate de

agente mandatario;

IV.- Que sólo podrá cobrar primas contra el recibo oficial expedido por la Aseguradora y que las primas así cobradas se entenderán recibidas por ésta, y

V.- Que al llenar el cuestionario que le requiera la Aseguradora, señale todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo que puedan influir en las condiciones que se convengan

También deberán de observar lo previsto en el capítulo 32.1 de la Circular Única de Seguros y Fianzas

“DE LAS ORIENTACIONES EN MATERIA ASEGURADORA Y AFIANZADORA PARA LA ACTIVIDAD QUE REALICEN LOS AGENTES DE SEGUROS Y DE FIANZAS”





SICREP

PREGUNTAS FRECUENTES
SOBRE TRÁMITES INGRESADOS A
TRAVÉS DEL SISTEMA DE CITAS Y
REGISTRO DE PERSONAS
(SICREP)

