

<b>Institución:</b>	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas Dirección General Jurídica Consultiva y de Intermediarios.
<b>Nombre del trámite:</b>	Proceso de Ratificación de Firmas.
<b>Responsable:</b>	Lic. Luis Eduardo Iturriaga Velasco Director General.
<b>Dirección:</b>	Insurgentes Sur No. 1971, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón – 01020, Distrito Federal, México.
<b>Teléfono:</b>	5724 7491
<b>Correo Electrónico:</b>	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

La Ratificación de Firmas es un acto jurídico-formal, mediante el cual se certifica la firma de los fiados u obligados solidarios o contrafiadores, para otorgar un inmueble de su propiedad en garantía, con motivo de solicitudes de fianza, ante un funcionario de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

#### VIGENCIA DEL TRÁMITE

Los contratos-solicitud para efectos de Ratificación de Firmas ante esta Comisión, tienen una vigencia máxima de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de la expedición del mismo a la de su presentación ante esta Comisión.

#### RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Para la otorgar la ratificación de firmas, es responsabilidad del(os) interesado(s) conocer, y cumplir con los requisitos documentales, establecidos en las Disposiciones legales vigentes.

## ¿DÓNDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE?

### **Oficinas Centrales**

Lic. Patricia Eugenia Ocaña González.  
Fernando Villalpando No. 18, P.B.  
Guadalupe Inn, Álvaro Obregón  
C.P. 01020, México, D.F.  
Tel. 5724 7407  
Correo Electrónico: [pocana@cnsf.gob.mx](mailto:pocana@cnsf.gob.mx)

### **Delegación Regional Guadalajara**

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

### **Delegación Regional Monterrey**

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

### **Delegación Regional Hermosillo**

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

## REQUISITOS

- 1.-** Concertar cita, a través del Sistema de Citas y Registro de Personas.
- 2.-** Presentar los Contrato-Solicitud de la fianzas, vigente, por cuadruplicado, requisitado a máquina o impresora, el cual deberá contener:
  - Ubicación del inmueble otorgado en garantía, inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio.
  - Nombre completo y domicilio actual de los fiados, obligados solidarios o contrafiadores.
  - Nombre completo, domicilio y firma del funcionario de la Afianzadora.
  - Fecha de emisión de Contrato-Solicitud.
- 3.-** Original y copia legible de identificación oficial, vigente, con fotografía y firma:
  - Credencial de Elector
  - Cédula Profesional
  - Pasaporte
- 4.-** Adicionalmente, según sea el caso, deberá presentar los siguientes documentos:
  - I. CASADOS (AS):
    - a) Copia Certificada del acta de matrimonio.
    - b) Tratándose de Régimen de Sociedad Conyugal, además del acta, deberán presentarse ambos cónyuges.
    - c) En el caso del Régimen de Separación de Bienes, deberá(n) presentarse el(os) propietario(s) del inmueble a afectarse.
  - II. DIVORCIADOS (AS):

Copia certificada de la anotación marginal de divorcio.
  - III. VIUDOS (AS):

Copia certificada del Acta de Defunción del cónyuge.
  - IV. APODERADOS:

Testimonio o copia CERTIFICADA ante Notario Público del Acta Constitutiva o Testimonio, en el cual se establezca poder para actos de dominio, respecto del inmueble que se otorgará en garantía.

## COSTOS

Este trámite es gratuito.

## COMPROMISOS DE SERVICIO

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

<b>Oportunidad</b>	Certificar de la ratificación de firmas, a más tardar, al día hábil siguiente al de la recepción de solicitud respectiva.
<b>Confiabilidad</b>	Entregar el acta de la ratificación de firmas sin errores.
<b>Transparencia</b>	La información de los requisitos para la ratificación de firmas, 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.
<b>Honestidad</b>	El presente trámite no genera costo alguno, por concepto de pago de derechos.
<b>Amabilidad</b>	El personal responsable del trámite, lo tratará con cortesía y resolverá sus dudas e inquietudes, respecto el trámite de ratificación.

## ¿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, la Subdirectora de Ratificación de Firmas y Apoyo Regional lo atenderá en las Oficinas Centrales, y los Delegados en los casos de las Regionales.

## **Responsable:**

### **Oficinas Centrales**

Mtra. Magdy Sharon Castañeda Márquez.  
Fernando Villalpando No. 18, P.A.  
Guadalupe Inn, C.P. 01020, Álvaro Obregón  
México, D.F.  
Tel. 5724 7682  
Correo Electrónico: [mcastaneda@cnsf.gob.mx](mailto:mcastaneda@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](mailto: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](mailto: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 Ratificación de Firmas, la carta compromiso al ciudadano que contiene la información para obtener la certificación de firmas de los fiados u obligados solidarios o contrafiadores en los contratos-solicitud de fianza.

**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.

