

TRÁMITE:	Entrega de Certificados de No Adeudo
RESPONSABLES:	Lic. Ernesto Martínez Franco Director Ejecutivo de Delegaciones Regionales Tel. 17 19 16 61 Correo Electrónico: emartinez@sae.gob.mx Insurgentes Sur #1931 piso 12, Col. Guadalupe Inn, Del. Álvaro Obregón, CP. 01020, México D.F.

FINALIDAD DEL TRÁMITE

Entregar el Certificado de No Adeudo (CNA en adelante) a las personas que liquidaron el total de sus adeudos por concepto de créditos de carteras administradas por el SAE*.

Toda persona que liquide su adeudo de las carteras administradas por el SAE debe realizar este trámite para la entrega de su CNA y los documentos correspondientes, siempre y cuando no se requieran posteriormente para tramitar la liberación de garantías ante el registro público y/o las garantías estén asociadas a otro crédito que aún no se haya liquidado.

* BANRURAL MANDATO, FIDERCA, BANJÉRCITO y BNCI.

VIGENCIA DEL TRÁMITE

El trámite se inicia a partir de la liquidación de tu (s) adeudo (s).

Es importante mencionar que la vigencia del CNA es indefinida, sin embargo, únicamente ampara los créditos liquidados que se indican en el propio CNA.

El CNA se encontrará disponible durante tres meses en la oficina regional para que puedas acudir a recogerlo siempre y cuando hayas cumplido con los requisitos que más adelante se detallan.

Pasado este plazo tendrás que comunicarte telefónicamente a nuestras oficinas regionales para que se ponga a disposición nuevamente tu CNA, ya que habrá regresado a nuestras oficinas centrales de la Ciudad de México.

¿DÓNDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE?

En la oficina regional que te corresponde. La puedes identificar en la lista anexa, al final de la carta.

Es recomendable que antes de asistir a alguna de nuestras oficinas regionales solicites por teléfono una cita con el funcionario responsable del servicio.

Para información específica sobre los pasos, documentos y requisitos para recoger tu CNA, el SAE pone a tu disposición el servicio gratuito de atención telefónica, en los números 01 800 71 04 555 y 01 800 71 04 529.

El servicio funciona de lunes a viernes de 9:30 a 14:30 hrs. y de 16:00 a 19:00 hrs. de la Ciudad de México, con excepción de los días 1 de enero, 5 de febrero, 21 de marzo, 1 y 5 de mayo, 16 de septiembre, 20 de noviembre, 1 de diciembre (cada 6 años) y 25 de diciembre.

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Para realizar el trámite debes:

1. Realizar el (los) pago (s) de acuerdo al monto y condiciones de pago establecidas en la "Carta Aceptación" de tu propuesta de pago, así como, en el banco y cuenta que ahí te indiquemos.
2. Enviar la (s) ficha (s) de depósito por fax a la oficina regional que te corresponda. La puedes identificar en la lista anexa, al final de la carta.
3. Llamar a la oficina regional que te corresponda para recoger tu CNA y documentación correspondiente. La puedes identificar en la lista anexa, al final de la carta.
4. Acudir a la oficina regional para recoger tu CNA y documentación correspondiente, o en su caso asistir a los foros regionales de entrega de certificados de no adeudo a los que te invite el SAE y tu organización social.
5. Denunciar cualquier irregularidad o acto de corrupción que detectes en el trámite.

REQUISITOS

1. Para que el SAE pueda elaborar tu CNA, es muy importante que cumplas con los siguientes requisitos al realizar el (los) pago (s) de tu adeudo:
 - a) Deposita en el banco y cuenta que te notifiemos (indicado en la Carta Aceptación de tu propuesta de pago).
 - b) Anota correctamente el número de referencia del pago en la (s) ficha (s) de depósito (indicado en la Carta de Aceptación de tu propuesta de pago).
 - c) Pon el nombre completo del acreditado y el monto en forma clara en la ficha de depósito.

- d) Insiste con el cajero del banco que se trata de un pago con referencia.
2. El día en que realizaste el pago, envía por fax al no. (01 800) 71 04 - 555 copia legible de la ficha de depósito o a la oficina regional que te corresponda. La puedes identificar en la lista anexa, al final de la carta.
 3. Tienes que ir a recoger tu CNA en las oficinas regionales y para hacerlo debes cumplir con los siguientes requisitos:
 - a) Llama por teléfono para hacer una cita antes de ir por tu CNA.
 - b) Preséntate con una identificación oficial en la oficina regional que te corresponda (credencial de elector, cartilla, pasaporte ó cédula profesional).
 - c) Llena el formato “Recepción de CNA y documentos valor”.

Nota. En caso de que el acreditado no pueda asistir personalmente a la coordinación regional por su CNA, deberás explicar telefónicamente cuál es la situación a nuestro personal de la oficina regional, ellos con gusto te asesorarán.

4. Para recoger tu CNA en foros de entrega de documentación, debes cumplir con los siguientes requisitos:
 - a) Asiste al evento el día y la hora indicada.
 - b) Preséntate con una identificación oficial (credencial de elector, cartilla, pasaporte ó cédula profesional).
 - c) Llena el formato “Recepción de CNA y documentos valor”.

Nota. En caso de que el acreditado no pueda asistir personalmente al evento del foro por su documentación, deberás explicar telefónicamente cuál es la situación a nuestro personal de la oficina regional, ellos con gusto te asesorarán.

Una vez cumplido estos requisitos, te entregaremos el CNA y los documentos correspondientes, siempre y cuando no se requieran posteriormente para tramitar la liberación de garantías ante el registro público y/o las garantías estén asociadas a otro crédito que aún no se haya liquidado.

COSTOS

El trámite es gratuito. En caso de que alguien te pida dinero para agilizar el trámite o te condicione el servicio a cambio de cualquier tipo de gratificación, por favor denúncialo al Área de Quejas del Órgano Interno de Control del SAE.

COMPROMISOS DE SERVICIO

Nuestra responsabilidad es brindarte un servicio oportuno, honesto transparente, confiable, accesible y con un excelente trato.



Es importante mencionar que estos compromisos de servicio aplican a los acreditados que hayan liquidado su adeudo a partir de la fecha de liberación de la presente Carta Compromiso al Ciudadano. Asimismo en esta primera fase de la CCC, el tiempo comprometido aplicará para CNA's cuyo capital del crédito no excedía de \$50,000.⁰⁰ y para créditos que no tengan garantías hipotecarias, usufructuarias, fiduciarias o que estén bajo demanda.

Oportunidad

El SAE se compromete a poner a tu disposición el CNA en 60 días en la Coordinación Regional del SAE que corresponda, contando a partir de que hayas liquidado tu adeudo y enviado la ficha depósito.

Para que podamos cumplir con este compromiso, es indispensable que hayas cumplido con los requisitos antes especificados.

Honestidad

El trámite es totalmente gratuito, por lo que nadie deberá solicitarte dinero u otro requisito diferente a los descritos en la presente Carta Compromiso para recibir tu CNA.

¡Si algún servidor lo hiciera, denúncialo ante el Área de Quejas del Órgano Interno de Control en el SAE!

Transparencia

El personal del SAE pondrá a tu disposición material (folletos y carteles) con información sobre el trámite.

Además te explicará de manera clara y sencilla:

- a)** Los requisitos, documentación requerida y el procedimiento a seguir para recoger tu CNA.
- b)** Los beneficios de contar con tu CNA.
- c)** Que los servicios provienen de un programa de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y no se relacionan con algún partido político, u organización social en particular.

Accesibilidad

Podrás comunicarte con el Servicio Gratuito de Atención Telefónica, en los números 01 800 7104-555 y 01 800 7104-529 de lunes a viernes de 9:30 a 14:30 hrs. y de 16:00 a 19:00 hrs. de la Ciudad de México, con excepción de los días 1 de enero, 5 de febrero, 21 de marzo, 1 y 5 de mayo, 16 de septiembre, 20 de noviembre, 1 de diciembre (cada 6 años, cuando se realiza el cambio de Poder Ejecutivo) y 25 de diciembre.

Amabilidad

El personal del SAE, te atenderá con cortesía y respeto, se identificará y mostrará una buena disposición para atender y aclarar tus dudas en:

- Servicio gratuito de atención telefónica.
- Oficinas regionales.

Confiabilidad

El SAE se compromete a entregar el CNA sin errores.

Nuestro compromiso es brindarte un óptimo servicio e incrementar la mejora de nuestros trámites, por lo que al finalizar tu trámite realizaremos una Evaluación Ciudadana del Servicio. Te pediremos que participes respondiendo un sencillo cuestionario.

Te aseguramos que la información que nos proporciones será de uso confidencial y se tomará en cuenta para mejorar nuestros servicios y trámites.

¿QUÉ HACER SI NO CUMPLIMOS?

Atenciones Inmediatas, quejas y sugerencias.

Reporta tu queja, marcando a nuestro Servicio Gratuito de Atención Telefónica, en donde nuestros funcionarios te atenderán de inmediato en los números 01 800 7104 – 555 y 01 800 5232 – 327 y en el D.F., 52 69 01 28.

Si tienes alguna sugerencia o reconocimiento a la labor de un servidor público, te invitamos a llamar a los mismos números, con gusto te atenderemos.

Quejas y denuncias contra Servidores Públicos.

En el caso de que detectes presuntos actos de corrupción o si eres víctima de mal trato por parte de algún servidor público de la institución, es importante que hagas llegar tus quejas o denuncias al Órgano Interno de Control, dirigiéndote a las siguientes personas:

Titular del Área de Quejas - Lic. Oscar Enrique Sisniega Muñoz.
Supervisor de Quejas, Denuncias y Atención Ciudadana - Lic. Héctor Mondragón Arreola.
Av. Insurgentes Sur #1931, Tercer Piso, Colonia Guadalupe Inn, México D.F.
Teléfono gratuito: 01 (800) 527-2330
Correo electrónico, a las direcciones:
osisniega@sae.gob.mx
hmondragon@sae.gob.mx

El Órgano Interno de Control atenderá tu queja o denuncia en 10 días hábiles.

COMPROMISOS DE MEJORA

Incorporar para el mes de abril del 2006 los CNA's de créditos cuyo monto haya sido hasta \$ 100 000.00 de capital.

**En el SAE estamos mejorando nuestros servicios para tu satisfacción,
te invitamos a participar con nosotros.**

Atentamente.

LIC. LUIS MIGUEL ALVAREZ ALONSO

Director General en el Servicio de Administración y Enajenación de Bienes

Próxima revisión: Abril del 2007



COORDINACIONES REGIONALES DEL SAE

1. Regional Cancún.

Estados de cobertura: **Campeche, Quintana Roo y Yucatán.**

Domicilio: Calle Mojarra 25, lote 6, Supermanzana 3, Manzana 7, Col. Centro., C.P. 77500 Cancún. Q. Roo.

Teléfonos: (01 998) 887 97 34, (01 998) 887 99 61, (01 998) 887 98 72

Número gratuito 01 800 527 2309

Fax: (01 998) 887 98 72

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 p.m. y de 16:00 a 18:00 p.m.

Correo electrónico: scervera@sae.gob.mx

Responsable: Lic. Sara Nohelia Cervera Pérez.

2. Regional Centro.

Estados de cobertura: **Estado de México, Morelos, Guerrero y Distrito Federal.**

Domicilio: Patricio Sanz 1609 3° Piso, Torre A, Col. Del Valle, C.P. 03100 México, D.F.

Teléfono: (01 55) 57 22 72 76

Número gratuito (01 800) 527 23 01

Fax: (01 55) 57 22 72 00 ext. 2145

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 p.m. y de 16:00 a 18:00 p.m.

Correo electrónico: mmaggi@sae.gob.mx

Responsable: Lic. Miguel Angel Maggi Aguilera.

3. Regional Culiacán.

Estados de cobertura: **Sinaloa, Baja California Sur, Durango.**

Domicilio: Av. Insurgentes 1221 Int. 201 Edif. Torres las Américas, Fracc. Centro Sinaloa, C.P., 80129, Culiacán, Sin.

Teléfonos: (01 667) 761 24 74, (01 667) 761 24 54, (01 667) 761 24 84

Número gratuito 01 800 527 2317

Fax: (01 667) 761 24 74

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 p.m. y de 16:00 a 18:00 p.m.

Correo electrónico: ggavica@sae.gob.mx

Responsable: Lic. Gabriel Gavica Saenz.

4. Regional Guadalajara.

Estados de cobertura: **Nayarit, Colima, Jalisco, Zacatecas.**

Domicilio: Av. Inglaterra 3504, esq. Leñadores, Col. Vallarta San Jorge, C.P. 44690, Guadalajara, Jalisco

Teléfonos: (01 33) 3621 1004, (01 33) 3621 1005, (01 33) 3621 1006

Número gratuito 01 800 527 2313

Fax: (01 33) 3621 0308

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 p.m. y de 16:00 a 18:00 p.m.

Correo electrónico: gizaguirre@sae.gob.mx

Responsable: Ing. Gustavo Izaguirre Navarro.

5. Regional Hermosillo.

Estados de cobertura: **Sonora, Chihuahua.**

Domicilio: Paseo de la Floresta No. 65, Col. Valle Grande, C.P., 83205, Hermosillo Sonora.

Teléfonos: (01 662) 216 29 94, (01 662) 216 29 88, (01 662) 216 30 06

Oficina en Ciudad Juárez, Chihuahua (01 656) 623 52 13

Número Gratuito en Hermosillo, Sonora 01 800 527 23 25

Número gratuito en Cd Juárez, Chihuahua 01 800 527 23 26

Fax: (01 662) 216 29 94

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 p.m. y de 16:00 a 18:00 p.m.

Correo electrónico: agarciag@sae.gob.mx

Responsable: Lic. Marco Antonio Pérez de Acha.

6. Regional Monterrey.

Estados de cobertura: **Coahuila, Nuevo León, Tamaulipas, San Luis Potosí.**

Domicilio: Baudelaire 707, Col. Obispado, C.P. 64060, Monterrey, N.L.

Teléfonos: (01 81) 8333 9189, (01 81) 8333 9309, (01 81) 8333 9249

Número gratuito 01 800 527 2305

Fax: En las cuatro líneas se reciben fax.

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 p.m. y de 16:00 a 18:00 p.m.

Correo electrónico: emaciel@sae.gob.mx

Responsable: Ing. Enrique Aurelio Maciel Cano.

7. Regional Querétaro.

Estados de cobertura: **Guanajuato, Querétaro, Michoacán, Hidalgo y Aguascalientes.**

Domicilio: Cerro de Culiacán # 129. Col. Colina del Cimatario, C.P.76090, Querétaro, Qro.

Teléfonos: (01 442) 223 46 36, (01 442) 223 49 31, (01 442) 223 56 89, (01 442) 223 6211

Número gratuito 01 800 527 2319

Fax: (01 442) 223 4931 y (01 442) 223 6211

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 p.m. y de 16:00 a 18:00 p.m.

Correo electrónico: rgil@sae.gob.mx

Responsable: Lic. Rafael Gil Rendón.

8. Regional Tijuana.

Estado de cobertura: **Baja California.**

Domicilio: Francisco Javier, Mina 1571 Int. 607, Edif. Ixpalia, Zona del Río, C.P. 22320, Tijuana, BC.

Teléfonos: (01 664) 684 71 18, (01 664) 634 14 42

Número gratuito 01 800 527 2308

Fax: (01 664) 684 98 97

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 p.m. y de 16:00 a 18:00 p.m.

Correo electrónico: hdelaguila@sae.gob.mx

Responsable: Lic. Humberto del Aguila Escalona.



9. Regional Tuxtla.

Estado de cobertura: **Tabasco, Chiapas y Oaxaca.**

Domicilio: Av. Central Oriente No. 785, 2º piso, Col. Centro, C.P. 29000, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Teléfonos: (01 961) 613 8910, (01 961) 613 92 01

Número gratuito 01 800 527 2314

Fax: Mismos números

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 p.m. y de 16:00 a 18:00 p.m.

Correo electrónico: lrlozano@sae.gob.mx

Responsable: Lic. Luis Raúl Lozano León.

10. Regional Veracruz.

Estado de cobertura: **Puebla, Tlaxcala y Veracruz.**

Domicilio: Ejército Mexicano 222, Col. Ejido Primero de Mayo, C.P. 94297, Boca del Río, Veracruz.

Teléfonos: (01 229) 922 76 02, (01 229) 922 76 06, (01 229) 922 76 07

Número gratuito 01 800 527 2315

Fax: (01 229) 922 76 04

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 p.m. y de 16:00 a 18:00 p.m.

Correo electrónico: jalvareza@sae.gob.mx

Responsable: Lic. José Felipe Álvarez Andrade.