

# UNE

## UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A USUARIOS SOFIPA

Es el canal que **SOFIPA** pone a disposición para recurrir y atender cualquier duda, consulta aclaración, solicitud, inconformidad, quejas y reclamaciones, podrás acudir a:

**Sofipa Corporation, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.**

**Titular de la UNE:** ROYMA RÍOS MELÉNDEZ

**Domicilio:** CARLOS GRACIDA NO. 1 INT 3ER PISO, 24 DE FEBRERO (6A SECCIÓN) C.P. 71255, SAN ANTONIO DE LA CAL, OAXACA,

**Correos electrónicos:** [centrodeatencion@sofipa.org.mx](mailto:centrodeatencion@sofipa.org.mx),  
[centrodeatencion@masbisne.com](mailto:centrodeatencion@masbisne.com)

**Teléfonos:** 8000770946 , 9515017100 EXT. 1008

**Horario de Atención Presencial y Telefónica:** lunes a viernes: 08:00 - 18:00 Horas; sábado: 08:00 - 14:00 Horas

Así mismo podrá acudir a la CONDUSEF, a través de cualquier Unidad de Atención a Usuarios, en la página web <https://www.condusef.gob.mx> o por medio del CCAMER (Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos) en los teléfonos [800-999-8080](tel:800-999-8080) o [55-53-400-999](tel:55-53-400-999) en la Ciudad de México y que el correo al que podrás enviar tus dudas es el [aesoria@condusef.gob.mx](mailto:aesoria@condusef.gob.mx).



## Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)

**Sofipa Corporation, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.**

**Titular de la UNE: ROYMA RÍOS MELÉNDEZ**

CARLOS GRACIDA NO. 1 INT 3ER PISO, BARRIO 24 DE FEBRERO (6A SECCIÓN) C.P. 71255 ALCALDÍA/MUNICIPIO:SAN ANTONIO DE LA CAL ENTIDAD FEDERATIVA:OAXACA, REFERENCIA: A MEDIA CUADRA DE SEMOVI ENTRE CALLE SIMBOLOS PATRIOS Y CALLE AVENIDA UNIVERSIDAD

CORREO(S) ELECTRÓNICO(S) Y TELÉFONO(S) DEL TITULAR DE LA UNE: centrodeatencion@sofipa.org.mx;

centrodeatencion@masbisne.com 9515017100 EXT. 1008, 8000770946 OPC. IVR 1

HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL: Lunes a Viernes: 08:00 - 18:00 Horas; Sábado: 08:00 - 14:00 Horas;

HORARIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: Lunes a Viernes: 08:00 - 18:00 Horas; Sábado: 08:00 - 14:00

Horas;

MEDIOS DE RECEPCIÓN: Correo electrónico; Sucursales; Teléfono; UNE

NIVELES DE ATENCIÓN: Centro de Atención Telefónica; Sucursal; UNE

MEDIOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA: Sin medios de comunicación electrónica o digital:

El plazo de respuesta a las consultas o reclamaciones no será mayor a 30 días hábiles, en cumplimiento al artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. En el caso de las aclaraciones el plazo no será mayor a 45 días naturales, en cumplimiento del artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Fecha y hora de autorización: 12/03/2026 15:14:43 Hrs.

### ENCARGADOS REGIONALES

**Ciudad de México** **PAMELA NAYELI GARCÍA MEDRANO**

AV. TLAHUAC LOCAL NO. 4 INT BIS, COLONIA SANTA ISABEL INDUSTRIAL C.P. 9820 ALCALDÍA/MUNICIPIO:IZTAPALAPA ENTIDAD FEDERATIVA:CIUDAD DE MÉXICO, REFERENCIA: FRENTE A COMEX ENTRE CALLE COSECHADORES Y CALLE AVENIDA ERMITA IZTAPALAPA TELÉFONO(S): 5662141325, 5559205642, 8000770946 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): pamea.garcia@masbisne.com HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 08:00 - 18:00 Horas; Sábado: 08:00 - 14:00 Horas;

**Guanajuato** **BLANCA DOMÍNGUEZ MARTÍNEZ**

MIGUEL HIDALGO NO. 25, COLONIA CENTRO C.P. 38980 ALCALDÍA/MUNICIPIO:URIANGATO ENTIDAD FEDERATIVA:GUANAJUATO, REFERENCIA: A UNA CUADRA DE BANBAJIO ENTRE CALLE IGNACIO ALLE ENTRE CALLE IGNACIO ALLENDE Y CALLE CUAUHTEMOC TELÉFONO(S): 4451179037, 4456882119, 8000770946 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): blanca.dominguez@sofipa.org.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 08:00 - 18:00 Horas;

**Guerrero** **SANDRA MARTINEZ SOLANO**

NIÑO HEROES S/N, COLONIA CENTRO C.P. 41700 ALCALDÍA/MUNICIPIO:OMETEPEC ENTIDAD FEDERATIVA:GUERRERO, REFERENCIA: REFERENCIA: A UN COSTADO DE LA PASTELERIA MANA Y ENTRE CALLE NICOLAS BRAVO Y CALLE VICENTE GUERRERO TELÉFONO(S): 7411141632, 7414123601, 8000770946 OPC. IVR 1 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): sandra.solano@sofipa.org.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 08:00 - 18:00 Horas; Sábado: 08:00 - 14:00 Horas;

**México** **GUADALUPE ELIZABETH CUE TORRES**

KM 29.2, CARR. FEDERAL MÉXICO-PUEBLA MANZANA NO. 37 INT LOCAL 4, COLONIA HORNOS SANTA BÁRBARA C.P. 56577 ALCALDÍA/MUNICIPIO:IXTAPALUCA ENTIDAD FEDERATIVA:MÉXICO, REFERENCIA: FRENTE A WALDOS Y A UN COSTADO DE CEMENTO MOCTEZUM ENTRE CALLE C. 146-C Y CALLE AV LOS PINOS TELÉFONO(S): 5580426799, 5559745805, 8000770946 OPC. IVR 1 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): guadalupe.cue@masbisne.com HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 08:00 - 18:00 Horas; Sábado: 08:00 - 14:00 Horas;

**México** **OSCAR NAVARRETE CASTILLO**

GOMEZ FARIAS NO. 35, PUEBLO TEMOAYA C.P. 50850 ALCALDÍA/MUNICIPIO:TEMOAYA ENTIDAD FEDERATIVA:MÉXICO, REFERENCIA: A UN COSTADO DE LA MARISQUERÍA GLORIA Y DULCERÍA ENTRE CALLE 10 DE DICIEMBRE Y CALLE GUADALUPE GUADARRAMA TELÉFONO(S): 7228306226, 7196881937, 8000770946 OPC. IVR 1 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): oscar.navarrete@sofipa.org.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 08:00 - 18:00 Horas;

**Michoacán** **ADRIANA MARTÍNEZ ÁLVAREZ**

LIBRAMIENTO IGNACIO ZARAGOZA NO. 22, COLONIA PÁTZCUARO CENTRO C.P. 61600 ALCALDÍA/MUNICIPIO:PÁTZCUARO ENTIDAD FEDERATIVA:MICHOACÁN, REFERENCIA: A MEDIA CUADRA DE LA FISCALÍA GENERAL DE MORELIA ENTRE CALLE CARRETERA APATZINGÁN-PÁTZCUARO Y CALLE CIPRÉS TELÉFONO(S): 4341390106, 4343426656, 8000770946 OPC. IVR 1 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): adriana.martinez@sofipa.org.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 08:00 - 18:00 Horas;

## Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE)

**Sofipa Corporation, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.**

**Titular de la UNE: ROYMA RÍOS MELÉNDEZ**

CARLOS GRACIDA NO. 1 INT 3ER PISO, BARRIO 24 DE FEBRERO (6A SECCIÓN) C.P. 71255 ALCALDÍA/MUNICIPIO:SAN ANTONIO DE LA CAL ENTIDAD FEDERATIVA:OAXACA, REFERENCIA: A MEDIA CUADRA DE SEMOVI ENTRE CALLE SIMBOLOS PATRIOS Y CALLE AVENIDA UNIVERSIDAD

CORREO(S) ELECTRÓNICO(S) Y TELÉFONO(S) DEL TITULAR DE LA UNE: centrodeatencion@sofipa.org.mx;

centrodeatencion@masbisne.com 9515017100 EXT. 1008, 8000770946 OPC. IVR 1

HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL: Lunes a Viernes: 08:00 - 18:00 Horas; Sábado: 08:00 - 14:00 Horas;

HORARIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: Lunes a Viernes: 08:00 - 18:00 Horas; Sábado: 08:00 - 14:00

Horas;

MEDIOS DE RECEPCIÓN: Correo electrónico; Sucursales; Teléfono; UNE

NIVELES DE ATENCIÓN: Centro de Atención Telefónica; Sucursal; UNE

MEDIOS DE COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA: Sin medios de comunicación electrónica o digital:

El plazo de respuesta a las consultas o reclamaciones no será mayor a 30 días hábiles, en cumplimiento al artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. En el caso de las aclaraciones el plazo no será mayor a 45 días naturales, en cumplimiento del artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Fecha y hora de autorización: 12/03/2026 15:14:43 Hrs.

### ENCARGADOS REGIONALES

**Morelos**

**JOSÉ LORA SÁNCHEZ**

EL PEÑON NO. 28, FRACCIONAMIENTO MANANTIALES C.P. 62746 ALCALDÍA/MUNICIPIO:CUAUTLA ENTIDAD FEDERATIVA:MORELOS, REFERENCIA: EDIFICIO COLOR GRIS A MEDIA CUADRA DE LA HONDA ENT ENTRE CALLE AGUA AZUL Y CALLE EL PEÑON TELÉFONO(S): 7354941781, 7353539003, 8000770946 OPC. IVR 1 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): jose.lora@sofipa.org.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 08:00 - 18:00 Horas;

**Oaxaca**

**ZULEYMA CARRILLO CRUZ**

BOULEVARD E VASCONCELOS NO. 11 INT A, COLONIA CENTRO C.P. 71246 ALCALDÍA/MUNICIPIO:SAN SEBASTIÁN TUTLA ENTIDAD FEDERATIVA:OAXACA, REFERENCIA: A MEDIA CUADRA DEL AUTO ZONE ENTRE CALLE PRIMERA P ENTRE CALLE PRIMERA PRIV. AVENIDA LAZARO CARDENAS Y CALLE NIÑOS HEROES TELÉFONO(S): 9512535898, 9511327179, 8000770946 OPC. IVR 1 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): zuleyma.carrillo@sofipa.org.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 08:00 - 18:00 Horas;

**Oaxaca**

**SANTIBEL CITLALIT EVARISTO VENTURA**

AV. EDUARDO MATA (PERIFERICO) NO. 2000 INT ALTOS, COLONIA SAN JOSÉ DE LA NORIA C.P. 68120 ALCALDÍA/MUNICIPIO:OAXACA DE JUÁREZ ENTIDAD FEDERATIVA:OAXACA, REFERENCIA: PARTE ALTA DE CARNICERIA SUKARNE Y A 120 METROS D ENTRE CALLE PROL DE XICOTENCATL Y CALLE LA CAÑADA TELÉFONO(S): 9511012112, 9511447134, 8000770946 OPC. IVR 1 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): santibel.evaristo@masbisne.com HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 08:00 - 18:00 Horas;Sábado: 08:00 - 14:00 Horas;

**Puebla**

**ROSALIA MARIEL GARCÍA RUIZ**

AQUILES SERDAN NO. 19, COLONIA CENTRO C.P. 74440 ALCALDÍA/MUNICIPIO:IZÚCAR DE MATAMOROS ENTIDAD FEDERATIVA:PUEBLA, REFERENCIA: A CUADRA Y MEDIA DE LA PLAZA DE LA CONSTITUCIÓN E ENTRE CALLE REVOLUCIÓN Y CALLE VICENTE GUERRERO TELÉFONO(S): 9511009682, 2434361833, 8000770946 OPC. IVR 1 CORREO(S) ELECTRÓNICO(S): rosalia.garcia@sofipa.org.mx HORARIO(S) DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes: 08:00 - 18:00 Horas;