

## **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO<sup>1</sup>**

**Nota: Las modificaciones y adiciones posteriores a la publicación del presente instrumento jurídico se incorporan resaltando o diferenciando el tipo de letra, con su respectiva referencia de la fecha en que ha sido publicadas.**

El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, con fundamento en lo previsto en los artículos 1o, 2o, 5o fracciones I, II, III, IV, VI, VII, XIII bis y XVI, 12 fracciones I, VI, VIII y XVI, 18, 18 bis, 19, 20, 21, 25, 26, 29, 30, 31, 36, 37, 37 A, 37 C, 39, 40, 41, 43, 47, 47 bis, 53, 57, 58, 59, 64, 64 bis, 64 ter, 65, 70, 74, 74 bis, 74 ter, 74 quáter, 74 quinquies, 76, 77, 78, 79, 80, 88, 89 90 fracciones II, IV y XIII, 91, 99, 111 y 113 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro; 167, 175, 176, 177, 179, 181, 182, 187, 188, 191 fracción II, 192, 195, 198 y 200 de la Ley del Seguro Social; 2o., 13, 21, 26, 64, 76, 77, 78, 83, 87, 91, 93, 97, 98, 100, 101, 102, 105 fracción VII, 106, 108 fracción II, inciso c, 119 y 123 fracción II, así como Quinto, Séptimo, Décimo, Décimo Primero, Vigésimo Segundo, Vigésimo Cuarto, Vigésimo Quinto, Vigésimo Sexto y Vigésimo Séptimo Transitorios del Decreto por el que se expide la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; 1o., 5o. último párrafo, 29 fracción II, 34, 38, 40, 43, 43 bis y Octavo Transitorio de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores; 1o, 14, 15, 16, 23, 25, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 59 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 106, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 139, 140 y 154 del Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro; 1, 2 fracción III y 8o. primer párrafo del Reglamento Interior de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, ha tenido a bien expedir las siguientes:

### **MODIFICACIÓN A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO<sup>2</sup>**

### **MODIFICACIÓN A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO<sup>3</sup>**

#### **MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO<sup>4</sup>**

#### **MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO<sup>5</sup>**

#### **MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO<sup>6</sup>**

#### **MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO<sup>7</sup>**

#### **MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO<sup>8</sup>**

### **CONSIDERANDO**

---

<sup>1</sup> Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015.

<sup>2</sup> Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2016.

<sup>3</sup> Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 29 de junio de 2016.

<sup>4</sup> Modificaciones y Adiciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>5</sup> Modificaciones y Adiciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

<sup>6</sup> Modificaciones y Adiciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>7</sup> Modificaciones y Adiciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>8</sup> Modificaciones y Adiciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2019.

Que la tendencia global de utilizar herramientas tecnológicas denominadas “RegTech” para el cumplimiento de requerimientos regulatorios, hace esencial permitir a los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, el desarrollo e implementación de modelos de autenticación biométrica y mecanismos no presenciales para facilitar la realización de cualquier trámite, lo anterior con la finalidad de reducir significativamente los costos del cumplimiento regulatorio y optimizar los procesos inherentes;

Que es imperante que las Administradoras, en cumplimiento al objeto de atender al interés de los Trabajadores que se encuentran más cercanos al retiro, implementen un mecanismo de contacto con este sector, para informarles sobre los derechos relacionados con su Cuenta Individual, así como las opciones de retiro y los trámites que deben llevar a cabo para que ejerzan, en su caso, sus derechos pensionarios de forma oportuna e informada;

Que en los últimos años, los avances en el uso de tecnologías de la información y comunicaciones en el Sistema Financiero Mexicano, han traído múltiples ventajas, sin embargo al mismo tiempo han ocasionado el incremento del número de ataques informáticos mermando la reputación, credibilidad, y patrimonio de algunos sectores financieros, lo que hace imperante que las autoridades financieras y sus entidades reguladas tomen acciones para detectar y prevenir estos riesgos;

Que el 24 de mayo de 2018, las Autoridades del Sector Financiero Mexicano, la Procuraduría General de la República y las Asociaciones Gremiales de las diversas entidades financieras del país, firmaron las Bases de Coordinación en materia de Seguridad de la Información, derivado de lo anterior, esta Comisión en el ámbito de sus respectiva competencia, considera necesario la actualización de la regulación en materia de seguridad de la información, particularmente de los requisitos y prácticas que las Administradoras, Empresas Operadoras y Prestadoras de Servicio deben observar para mitigar los actos que pongan en riesgo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en los Sistemas de Ahorro para el Retiro;

Que con la finalidad de facilitar el ejercicio efectivo de los derechos de los Trabajadores susceptibles de requerir la Constancia sobre implicaciones del Traspaso, se considera necesario que dicho proceso se lleve a cabo a través de la Aplicación Móvil, lo cual permitirá reducir costos tanto para los solicitantes como para los Participantes de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, en función de que la misma podrá ser solicitada en cualquier momento y de forma remota;

Que con el objetivo de implementar políticas públicas de mejora regulatoria para el perfeccionamiento de las regulaciones y la simplificación de los trámites en los Sistema de Ahorro para el Retiro, resulta necesario simplificar el proceso de Registro y Traspaso, de modo que se eficienten los tiempos de atención y respuesta, por lo que es conveniente prescindir de diversos elementos relacionados con la constancia de Registro y Traspaso;

Que con el objeto de regular y mantener el buen funcionamiento de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, es procedente dictar las disposiciones pertinentes que regulen la participación de terceros que auxilien a las Administradoras en la implementación de modelos tecnológicos, iniciativas que estimulen el ahorro voluntario u otros aspectos de inclusión financiera a través innovaciones, pilotos y estudios;

Que con el propósito de impulsar la inclusión financiera en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, es necesario regular y dar seguridad jurídica a las Administradoras, sobre la administración de las Cuentas Individuales de los menores de edad con precisiones normativas respecto a sus características y funcionamiento, y.

Que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de esta Comisión, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 78 de la Ley General de Mejora Regulatoria, así como al artículo Quinto del “Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo”, conforme a lo detallado en presentes modificaciones y adiciones, mismas que derogan cuarenta y un obligaciones que generan beneficios y ahorros superiores a los costos de implementación, ha tenido a bien expedir las siguientes:

## **DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO**

### **ÍNDICE**

#### **TÍTULO PRIMERO**

##### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **TÍTULO SEGUNDO**

##### **DEL PROCEDIMIENTO PARA OBTENER AUTORIZACIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN Y OPERACIÓN COMO ADMINISTRADORAS Y SOCIEDADES DE INVERSIÓN**

#### **Capítulo I**

##### **Disposiciones Generales**

#### **Capítulo II**

##### **Del Visto Bueno de las Administradoras y Sociedades de Inversión**

**Capítulo III**

De la Verificación y Certificación de las Administradoras y Sociedades de Inversión

**Capítulo IV**

De la Autorización de las Administradoras, Sociedades de Inversión y Sociedades de Inversión Adicionales

**Capítulo V**

Del Inicio de Operaciones de las Administradoras, Sociedades de Inversión y Sociedades de Inversión Adicionales

**TÍTULO TERCERO**

DE LA OPERACIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS Y DE LAS EMPRESAS OPERADORAS

**Capítulo I**

Disposiciones Generales

**Capítulo II**

De la Administración de Fondos de Previsión Social

**Capítulo III**

De las Prestadoras de Servicio

**Capítulo IV**

De los Auditores Externos

**Capítulo V**

De la Seguridad de la Información, Continuidad en la Operación y Administración del Riesgo Operativo

**Capítulo VI**

Determinación de los Precios de Transferencia en los actos que las Administradoras celebren con personas con las que tengan Nexo Patrimonial

**Capítulo VII**

De la Contabilidad

**TÍTULO CUARTO**

DE LAS BASES DE DATOS

**Capítulo I**

Disposiciones Generales

**Capítulo II**

De la Actualización de Datos de los Trabajadores

**Capítulo III**

De la Asignación de Cuentas Individuales

**TÍTULO QUINTO**

DEL REGISTRO, APERTURA Y TRASPASO DE CUENTAS INDIVIDUALES

**Capítulo I**

Disposiciones Preliminares

**Capítulo II**

De la Apertura de Cuentas Individuales

**Capítulo III**

Del Registro de Cuentas Individuales

**Capítulo IV**

Del Traspaso de Cuentas Individuales

**Capítulo V**

Disposiciones Generales del Registro y Traspaso

**TÍTULO SEXTO**

DE LA ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS INDIVIDUALES

**Capítulo I**

Del Expediente Electrónico

**Capítulo II**

De la Recertificación

**Capítulo III**

De la Administración de Cuentas Individuales

**Capítulo IV**

De la Elección de Sociedades de Inversión

**Capítulo V**

De la Unificación y Separación de Cuentas Individuales

**Capítulo VI**

De la Información de las Cuentas Individuales y del Estado de Cuenta

**Capítulo VII**

De la Subcuenta de Vivienda

**Capítulo VIII**

De la Recaudación

**Capítulo IX**

De la Individualización de las Cuotas y Aportaciones y Ahorro Voluntario IMSS e ISSSTE

**Capítulo X**

De la Corrección de Depósitos en Banco de México

**Capítulo XI**

De la Devolución de Pagos sin Justificación Legal

**Capítulo XII**

De la Disposición y Transferencia de Recursos

**Capítulo XIII**

Del Reintegro de Recursos derivado de un Retiro Parcial por Desempleo de Trabajadores afiliados al IMSS

**TÍTULO SÉPTIMO**

DEL PROCEDIMIENTO PARA EL ENVÍO DE DOCUMENTOS DIGITALES Y NOTIFICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO DE LOS PARTICIPANTES EN LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO

**Capítulo I**

Del SIE

**Capítulo II**

De la Infraestructura de Almacenamiento y Transmisión

**Capítulo III**

Del Envío y Recepción de Documentos Digitales

**Capítulo IV**

De las Medidas de Seguridad

**LISTADO DE ANEXOS****Anexo "A"**

Contrato de administración de fondos para el retiro

**Anexo "B"**

Factores de autenticación

**Anexo "C"**

Documento de Rendimiento Neto

**Anexo "D"**

Catálogos de información e identificación personal en los Sistemas de Ahorro para el Retiro

**Anexo "E"**

Requisitos que deberán contener las solicitudes de Registro, Traspaso y Recertificación

**Anexo "F"**

Índices de reclamación por solicitud de constancias sobre implicaciones de Traspaso

**Anexo "G"**

Índices de devolución de Cuentas Individuales

**Anexo “H”**

Formato de reclamación por intento de Traspaso

**Anexo “I”**

Validación y entrega de Folio de Certificado para Traspaso

**Anexo “J”**

Expediente Electrónico de Agentes de Servicio y funcionarios designados por las Administradoras para intervenir en los procesos operativos o de auditoría y control

**Anexo “K”**

Criterios que deben observar las Administradoras para llevar a cabo la recertificación de cuentas individuales a través del centro de atención telefónica que utilicen

**Anexo “L”**

Contacto de Trabajadores a través de llamadas telefónicas o visitas domiciliarias

**Anexo “M”**

Características que deben observar las Administradoras y las Empresas Operadoras para brindar los servicios relacionados con las constancias de implicaciones de Traspaso

**Anexo “N”**

Características de los Aplicativos de Cómputo, requerimientos técnicos, Acuses de Recibo y fallas operativas que deben cumplir los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro para la operación del SIE

**DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO**

**TÍTULO PRIMERO**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.** Para los efectos de las presentes disposiciones de carácter general, además de las definiciones señaladas por los artículos 3o. de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y 2o. del Reglamento de dicha Ley, se entenderá por:

- I. Acciones, los títulos nominativos representativos de los recursos de los Trabajadores que se encuentren invertidos en las Sociedades de Inversión que les correspondan o en la que así elijan, de acuerdo con su régimen de inversión autorizado;
- II. Acuse de recibo, al documento que transmita Automáticamente el Buzón correspondiente al recibir un Documento Digital. El Acuse de Recibo permitirá conocer la fecha y hora en que se envió y recibió un Documento Digital a través del Servicio Central;
- III. Administración del Riesgo Operativo, al conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se implementen para identificar, medir, monitorear, limitar, controlar, informar y revelar el Riesgo Operativo a que se encuentran expuestas las Administradoras y las Empresas Operadoras;
- IV. Agente de Servicio, a la persona contratada o subcontratada por la Administradora, autorizada para intervenir en la conformación, actualización y validación de los Expedientes de Identificación del Trabajador, así como para recibir y atender **las solicitudes de servicios de conformidad con las disposiciones en materia de servicio a los usuarios del Sistema de Ahorro para el Retiro que emita la Comisión, así como** los **demás** trámites que los Trabajadores soliciten ante las Administradoras **en términos de las presentes disposiciones de carácter general**<sup>9</sup>;
- V. Agente Promotor, a las personas físicas que se encuentren inscritas en el Registro de Agentes Promotores a que se refiere el artículo 36 de la Ley, que en términos de dicho numeral pueden efectuar, en nombre y por cuenta de una Administradora, actividades de comercialización, promoción, orientación y atención de solicitudes, con el fin de realizar el Registro, Traspaso o, en su caso, la Recertificación de Cuentas Individuales, en los casos previstos en la Ley, el Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general;
- VI. Ahorro Solidario, los montos enterados en los términos del artículo 100 de la Ley del ISSSTE;

---

<sup>9</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- VII. Ahorro Voluntario, a las Aportaciones Complementarias de Retiro, Aportaciones de Ahorro de Largo Plazo, Aportaciones Voluntarias, así como las Aportaciones Voluntarias con Perspectiva de Inversión de Largo Plazo, que se realicen en las Cuentas Individuales de los Trabajadores, en su conjunto;
- VIII. Amortización, los pagos del crédito de vivienda otorgado al Trabajador por el INFONAVIT o por el FOVISSSTE, de conformidad con lo previsto en el artículo 29, fracción III de la Ley del INFONAVIT y el artículo 169, fracción I de la Ley del ISSSTE, con los descuentos que los patrones efectúan a los salarios de los Trabajadores acreditados y entregan a los citados Institutos;
- IX. Aplicaciones de Intereses de Vivienda, a las unidades que representen los recursos que, en moneda nacional, correspondan a las Subcuentas de Vivienda de acuerdo con el valor asignado por el INFONAVIT o el FOVISSSTE, en su caso. Dichas Aplicaciones de Intereses de Vivienda serán utilizadas con el fin de mantener actualizado el saldo de dichas subcuentas para efecto de la operación de la misma por los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro y el INFONAVIT o el FOVISSSTE;
- IX bis. Aplicación Móvil, a la aplicación informática de operación remota **conformada por un conjunto de módulos informáticos** que permita corroborar los datos e información de los Trabajadores y, en su caso, de los Beneficiarios, que prevé el Factor de autenticación categoría 3 a que se refiere el Anexo B de las presentes disposiciones de carácter general **y que de manera parcial o total permita, a través de dichos módulos, procesar información generada por los Trabajadores de manera directa o a través de Empresas de Apoyo, misma que se envía a las Administradoras o a las Empresas Operadoras para su procesamiento**<sup>10,11</sup>;
- X. Aplicativos de Cómputo, a los medios de generación, captura, transmisión y recepción de información que establezca el Anexo "N" de las presentes disposiciones de carácter general, para estar en posibilidad de operar el SIE;
- XI. Aportaciones Complementarias de Retiro, los montos enterados por los Trabajadores, por sí mismos o a través de sus patrones, así como los montos adicionales aportados por los patrones, de conformidad con lo previsto en los artículos 74 fracción IV y 79 de la Ley, y 35 del Reglamento;
- XII. Aportaciones de Ahorro a Largo Plazo, los montos enterados por los Trabajadores a la subcuenta prevista en la fracción VII del artículo 35 del Reglamento, **y a los que se les aplique el estímulo fiscal a que se refiere el artículo 185 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta**<sup>12</sup>;
- XIII. Aportaciones de Vivienda, los montos enterados por los patrones, las Dependencias y Entidades, según corresponda, al INFONAVIT o al FOVISSSTE, destinados a las Subcuentas de Vivienda de las Cuentas Individuales de los Trabajadores;
- XIV. Aportaciones Estatales, la contribución del Estado a los ramos de cesantía en edad avanzada y vejez, de conformidad con lo previsto en la fracción III, del artículo 168 de la Ley del Seguro Social 97 y, en su caso, a las aportaciones especiales enteradas por el Gobierno Federal, a los Trabajadores que laboren en sociedades cooperativas de producción inscritas en los términos de la Ley del Seguro Social 97;
- XV. Aportaciones Voluntarias, los montos enterados por los Trabajadores, por sí mismos, o, a través de sus patrones, así como los montos adicionales aportados por los patrones, de conformidad con lo previsto en los artículos 192 de la Ley del Seguro Social 97, 76 de la Ley del ISSSTE, 74 fracción III, 74 bis fracción III, 74 ter y 79 de la Ley y 35 del Reglamento.
- Las Aportaciones Voluntarias respecto de las cuales los Trabajadores emitan su consentimiento para no realizar la deducción fiscal a que se refiere el artículo 151, fracción V de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, se deberán depositar en la subcuenta de Aportaciones Voluntarias de la Cuenta Individual;
- XVI. Aportaciones Voluntarias con Perspectiva de Inversión de Largo Plazo, a las Aportaciones Voluntarias a que se refiere el artículo 151, fracción V de la Ley del Impuesto Sobre la Renta y que se deberán depositar en la subcuenta de Aportaciones Voluntarias con Perspectiva de Inversión de Largo Plazo;

---

<sup>10</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>11</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>12</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- XVII. Aseguradoras, en singular o plural, las instituciones de seguros autorizadas para operar los seguros derivados de las Leyes de Seguridad Social;
- XVIII. Auditor Externo, al contador público designado por la Sociedad de Auditoría Externa para dictaminar los estados financieros de las Administradoras, Sociedades de Inversión y Empresas Operadoras;
- XIX. Automáticamente, al tiempo máximo que tarde un Buzón en emitir y transmitir un Acuse de Recibo de conformidad con lo que establezca el Anexo "N" de las presentes disposiciones de carácter general;
- XX. Base de Datos SAR 92, la información de los recursos relativos al Seguro de Retiro y a la subcuenta vivienda 92, correspondientes a las cuentas individuales que fueron canceladas en las instituciones de crédito, de conformidad con lo señalado en el Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 2002, y que después de un proceso de validación y clasificación se diagnostique por el IMSS y por el INFONAVIT, respectivamente, como viable, para ser operada en los procesos de disposición de recursos y Traspaso a una Cuenta Individual en la Administradora que corresponda;
- XXI. Beneficiarios, aquellos que en términos de las Leyes de Seguridad Social y de la Ley, tengan derecho a solicitar una pensión o, en su caso, a retirar los recursos de la Cuenta Individual, en caso de fallecimiento del titular de dicha Cuenta, así como aquellas personas que hayan sido designadas por el titular de la Cuenta ante una Administradora o, en su caso, hayan sido designados ante el ISSSTE;
- XXII. Bonos de Pensión, los títulos emitidos por el Gobierno Federal, cada uno, con un valor de cien unidades de inversión, no negociables, con vencimientos sucesivos, amortizables previamente a su fecha de vencimiento, cuando el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría, lo considere conveniente o cuando el Trabajador ISSSTE tenga derecho a pensionarse anticipadamente;
- XXIII. Buzón, a cada una de las Cuentas de correo electrónico habilitadas por la Entidad Central a la Comisión, a los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, así como a los controladores normativos y Funcionarios Autorizados de los mismos;
- XXIV. Catálogos, la relación ordenada de información o elementos que se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales para la transmisión y/o validación de información entre los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, los Institutos de Seguridad Social y la Comisión, para cada proceso;
- XXV. Centros de Pago, las unidades administrativas, delegaciones u oficinas regionales de las Dependencias y Entidades, que tengan a su cargo:
- a. La determinación y pago de las Cuotas y Aportaciones, así como las destinadas a las Subcuentas de Vivienda y de Ahorro Solidario, en su caso, conforme a lo establecido en la Ley del ISSSTE, y
  - b. Hacer descuentos a los Trabajadores ISSSTE, en sus sueldos y salarios, para destinarlos al pago de abonos para cubrir los préstamos otorgados por el FOVISSSTE, así como enterar los recursos retenidos por dichos descuentos, en la forma y términos que establece la Ley del ISSSTE;
- XXVI. Certificado, al documento que emita el Experto Independiente como resultado de la revisión de los procesos operativos, técnicos, informáticos, contables y financieros de las Administradoras y, en su caso, de las Sociedades de Inversión y Sociedades de Inversión Adicionales;
- XXVII. Certificado Digital, al documento electrónico que asegura que una Clave Pública determinada corresponde a un individuo en específico, el cual está firmado electrónicamente por la agencia que certificó la identidad del individuo y la validez de su Clave Pública;
- XXVIII. Clave Pública y Clave Privada, al par único de claves relacionadas matemáticamente, que se utilizan como parte de la Firma Electrónica Avanzada en el SIE;
- XXVIII bis. Clave Única de Servicio, al código único que asignen las Empresas Operadoras a cada pre-solicitud o solicitud de servicio realizada por los Trabajadores a través del E-SAR, la cual será creada con base en los lineamientos, criterios y características que para tal efecto determinen las Empresas Operadoras en el Manual de Procedimientos Transaccionales<sup>13</sup>;

---

<sup>13</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

- XXIX. Comisario, al profesional designado por la Asamblea de Accionistas de la Administradora, o el Órgano equivalente, para vigilar su correcto funcionamiento y administración, en términos de lo previsto en los artículos 165 y 166 de la Ley General de Sociedades Mercantiles;
- XXX. Concesión de Pensión, la resolución emitida por el ISSSTE que otorgue al Trabajador, el derecho a disfrutar de una pensión por jubilación, retiro por edad y tiempo de servicios, cesantía en edad avanzada, invalidez, incapacidad permanente total o incapacidad permanente parcial del 50% o más, así como las que, en su caso, dicho Instituto otorgue a los Beneficiarios, por muerte del Trabajador o pensionado;
- XXXI. CONDUSEF, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- XXXII. Consejo de Administración, al previsto en los artículos 20 y 29 de la Ley;
- XXXIII. Contralor Normativo, al previsto para las Administradoras en el artículo 30 de la Ley y para las Empresas Operadoras en el correspondiente título de concesión;
- XXXIV. Credencial de Agente Promotor, la credencial de identificación que expidan las Administradoras a sus Agentes Promotores, misma que deberá cumplir con los requisitos y formatos mínimos que se establecen en las reglas generales a las que deben sujetarse las administradoras en relación con sus Agentes Promotores;
- XXXV. Cuenta de Fondos de Previsión Social, a aquélla de la que sea titular una empresa, Dependencia o Entidad en la cual se registrarán los recursos aportados al Fondo de Previsión Social;
- XXXVI. Cuenta FOVISSSTE, aquélla que el Banco de México lleve al FOVISSSTE, de conformidad con lo establecido en el artículo 189 de la Ley del ISSSTE;
- XXXVII. Cuenta de Pensión, aquella de la que sea titular un Trabajador pensionado que contrate un Retiro Programado o una Pensión Garantizada para el pago de su pensión, según corresponda, a la cual se transferirán los recursos de las Subcuentas Asociadas de su Cuenta Individual, y se depositarán las aportaciones subsecuentes que reciba, las aportaciones de Ahorro Voluntario, los rendimientos que generen, así como los demás recursos que en términos de la Ley y las Leyes de Seguridad Social puedan utilizarse para el pago del Retiro Programado o la Pensión Garantizada;
- XXXVIII. Cuenta de Previsión Social, a aquélla de la que sea titular un Trabajador, en la cual se registrará la inversión de los recursos recibidos en propiedad provenientes de un Fondo de Previsión Social;
- XXXIX. Cuenta ISSSTE, aquélla operada por el Banco de México en la que se depositen los recursos correspondientes a las Cuotas y Aportaciones de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez de los Trabajadores ISSSTE y los recursos de Ahorro Solidario, en tanto se llevan a cabo los procesos de individualización y dispersión a las Administradoras y al ISSSTE, según sea el caso;
- XL. Cuotas y Aportaciones, los enteros de recursos de seguridad social que cubran los patrones, las Dependencias, Entidades, Aseguradoras, y demás sujetos obligados, según corresponda, a las Cuentas Individuales de los Trabajadores conforme lo dispuesto en las Leyes de Seguridad Social;
- XLI. Cuota Social, los enteros a la seguridad social que debe realizar el Gobierno Federal, de conformidad con lo previsto en el artículo 102, fracción III, de la Ley del ISSSTE y del artículo 168, fracción IV de la Ley del Seguro Social 97;
- XLII. CURP, la Clave Única de Registro de Población a que se refiere el Acuerdo Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 23 de octubre de 1996;
- XLIII. DATA MART, la base de datos conformada con la información relativa a los Prospectos de Pensión, Resoluciones de Pensión, Negativas de Pensión y Concesiones de Pensión emitidas por el IMSS o el ISSSTE, según corresponda, de las cuales se desprende el derecho a la disposición de recursos de las Cuentas Individuales de los Trabajadores, así como el conjunto de información relativa a los procesos de transferencia y disposición de recursos de las Cuentas Individuales sujetas a los regímenes previstos por la Ley del Seguro Social 97 y por la Ley del ISSSTE;
- XLIV. Dependencias, las unidades administrativas de los Poderes de la Unión, la Procuraduría General de la República, los órganos jurisdiccionales autónomos, los órganos ejecutivo, legislativo y judicial del Distrito Federal, así como las unidades administrativas de las Entidades Federativas y municipios que se incorporen al régimen de la Ley del ISSSTE;

- XLV. Destinatario, al Usuario Autorizado designado por el Emisor para recibir el Mensaje de Datos a través del SIE;
- XLVI. Dirección Electrónica, a la dirección única para cada usuario en Internet, por medio de la cual es posible enviar un correo electrónico;
- XLVII. Documento Digital, a todo Mensaje de Datos que contiene información o escritura generada, enviada, recibida, archivada o almacenada por Medios Electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología;
- XLVIII. Documento de Oferta, al documento que emiten el IMSS y el ISSSTE al Trabajador o al pensionado para la elección del régimen de seguridad social, en su caso, de la Modalidad de Pensión y/o Aseguradora para el otorgamiento de una pensión;
- XLIX. Documento de Rendimiento Neto, el documento en el cual consten el Indicador de Rendimiento Neto para Traspasos y la comisión sobre saldo vigente de las Sociedades de Inversión que corresponda de acuerdo con la edad del Trabajador a la fecha de la firma de la Solicitud de Registro, Traspaso o Recertificación, así como su periodo de vigencia y la demás información que la Comisión determine. La Comisión notificará a las Empresas Operadoras, a través de Medios Electrónicos, la información y el formato del Documento de Rendimiento Neto. Dichas Empresas Operadoras deberán ponerlo a disposición de las Administradoras; este documento tendrá una vigencia a partir del día 15 de cada mes calendario, al día 14 del mes siguiente;
- L. Documento Probatorio, según corresponda, los siguientes documentos: el acta de nacimiento, el documento migratorio, la carta de naturalización o certificado de nacionalidad mexicana;
- LI. Emisor, al Usuario Autorizado que haya enviado o generado un Mensaje de Datos a través del SIE;
- LII. Empresa Auxiliar, las personas morales que contraten las Administradoras, directamente o a través de las Empresas Operadoras, para prestar servicios de ventanilla a los Trabajadores para la recepción de recursos de Ahorro Voluntario, de conformidad con lo previsto en la Ley, el Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general;
- LII bis. Empresa de Apoyo, las personas morales que contraten las Empresas Operadoras o las Administradoras, directamente o a través de las Empresas Operadoras, para prestar servicios de ventanilla a los Trabajadores para facilitar el Registro Móvil y otros servicios que la Comisión autorice, de conformidad con las presentes disposiciones de carácter general.**<sup>14</sup>
- LIII. En Línea, la aplicación inmediata en el sistema informático o computacional que se utiliza para la transmisión y el procesamiento de información, orientada a realizar eventos y transacciones con otro computador o en una red de computadoras;
- LIII Bis. Enrolamiento Biométrico, los elementos biométricos de un individuo, capturados por las Administradoras en Medios Electrónicos y almacenados por las Empresas Operadoras en el Expediente Electrónico, para llevar a cabo la autenticación de la identidad del Trabajador, funcionarios y empleados de las Administradoras que correspondan, conforme a los criterios y lineamientos que se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales<sup>15</sup>;
- LIV. Entidades, los organismos descentralizados, empresas de participación estatal mayoritaria y demás instituciones paraestatales federales y del Gobierno del Distrito Federal, así como los organismos de las Entidades Federativas o municipales y organismos públicos que por disposición constitucional cuenten con autonomía, que se incorporen al régimen de la Ley del ISSSTE;
- LV. Entidad Auditada, a las Administradoras, Sociedades de Inversión y Empresas Operadoras sujetas de la auditoría externa;
- LVI. Entidad Central, a la persona que proporcione los Medios Electrónicos de comunicación, a efecto de que la Comisión notifique sus actos administrativos a través de correo electrónico, así como para el envío de documentos digitales de los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, contralores normativos y Funcionarios Autorizados a la Comisión. Para efecto de lo previsto en el Título Séptimo de las presentes disposiciones de carácter general, se considerará Entidad Central a las Empresas Operadoras;

<sup>14</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>15</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

- LVII. Ensobretado, al conjunto de acciones que deberán realizar los Usuarios Autorizados para asegurar la integridad de los Mensajes de Datos mediante el uso de Firma Electrónica Avanzada para su remisión a través del SIE;
- LVIII. Escenarios para la Medición del Riesgo Operativo, al conjunto de circunstancias supuestas que deben considerarse para la medición y evaluación del Riesgo Operativo en el ámbito legal, en el ámbito de los procesos operativos, así como en el ámbito informático;
- LIX. Evento Registrado, a la fecha, monto acumulado de recursos en la Subcuenta de RCV IMSS y monto de los Retiros Parciales por Desempleo que reciba el Trabajador en términos de lo dispuesto por el artículo 191 fracción II de la Ley del Seguro Social 97;
- LX. Expediente Electrónico, al conjunto de documentos, datos e información individual, ordenada y detallada que se almacenen en medios digitales o Medios Electrónicos y que permitan la identificación de las personas y de las operaciones y trámites realizados en los Sistemas de Ahorro para el Retiro;
- LXI. Expediente de Identificación del Trabajador, al conjunto de documentos, datos e información individual de cada Trabajador que permitan su identificación en los Sistemas de Ahorro para el Retiro y que forme parte del Expediente Electrónico;
- LXI bis. Expediente Móvil, al conjunto de imágenes e información individual, ordenada y detallada que se almacene en Medios Electrónicos conforme al artículo 149 bis **D**<sup>16</sup> de las presentes disposiciones de carácter general y que permiten la identificación de las personas en los Sistemas de Ahorro para el Retiro;<sup>17</sup>
- LXI ter. E-SAR, al portal de internet desarrollado, administrado y operado por la Empresa Operadora a que se refiere el artículo 9 de las presentes disposiciones;<sup>18</sup>
- LXII. Experto Independiente, ya sea en singular o plural, a las personas físicas o morales que podrán ser contratadas por el Solicitante para realizar la certificación de la capacidad técnica, operativa e informática para el proceso de autorización;
- LXIII. Factor de Riesgo Operativo, al elemento o condición que no permita la consecución del objeto legal de las Administradoras a que se refiere el artículo 18 de la Ley;
- LXIV. Fecha de Aplicación, la fecha en que las Administradoras reciban de las Instituciones de Crédito Liquidadoras, los recursos correspondientes a la subcuenta de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez de los Trabajadores, para su inversión en Sociedades de Inversión. Para el caso de la Subcuenta de Vivienda, se deberá considerar la fecha en que los recursos sean depositados en la cuenta que el Banco de México le lleve al INFONAVIT o al FOVISSSTE, según corresponda;
- LXV. Fecha de Inicio de Pensión, la fecha a partir de la cual, el IMSS o el ISSSTE determinen que el Trabajador, el pensionado o, en su caso, sus Beneficiarios, deben gozar de las prestaciones que ampara el seguro que dio lugar a la Resolución de Pensión o Concesión de Pensión;
- LXVI. Firma Biométrica, la firma que hace una persona a través de la impresión de sus elementos biométricos, capturados y almacenados en Medios Electrónicos, que hacen constar su voluntad y permiten corroborar su identidad en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, a través del reconocimiento de características unívocas biométricas registradas en el Enrolamiento Biométrico<sup>19</sup>, ya sea a través de la huella digital o el reconocimiento de la voz, **facial o cualquier otro elemento biométrico autorizado por la Comisión**<sup>20</sup>;
- LXVII. Firma Electrónica Avanzada, aquella Firma Electrónica que cumpla con los requisitos contemplados en las fracciones I a IV del artículo 97 del Código de Comercio;
- LXVIII. Firma Manuscrita Digital, la firma autógrafa que hace una persona, plasmada de forma manuscrita, capturada y almacenada en Medios Electrónicos, que hacen constar su voluntad y permite corroborar su identidad en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, a través del reconocimiento de sus signos distintivos;

---

<sup>16</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>17</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>18</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>19</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>20</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- LXIX. Firmante, a la persona que posee los datos de la creación de la Firma Electrónica Avanzada y que actúa en nombre propio o de la persona a la que representa;
- LXX. Folio de Certificado para Traspaso, en singular o plural, al folio único de identificación para cada Solicitud de Traspaso que las Empresas Operadoras les asignen, previa validación de la información del Trabajador de conformidad con lo previsto en la presentes disposiciones de carácter general;
- LXXI. Folio de Estado de Cuenta, en singular o plural, al folio de identificación único e irreplicable, que las Administradoras asignen a cada emisión cuatrimestral del estado de cuenta. El Folio de Estado de Cuenta deberá ser informado a las Empresas Operadoras en cada emisión;
- LXXII. Folio de Registro, Traspaso o Recertificación, en singular o plural, al número único de identificación de cada Solicitud de Registro, Traspaso o Recertificación que las Administradoras asignen;
- LXXIII. Folio de **Queja** o Servicio, al folio único que las Administradoras deberán asignar a cada una de las solicitudes de servicios o de **quejas** que presenten los Trabajadores o los Beneficiarios, en su caso, ya sea a través de la Unidad Especializada, oficinas, sucursales, del centro de atención telefónica de la Administradora, la Página Web o cualquier otro medio de atención que las Administradoras tengan a disposición de los Trabajadores y el público en general;<sup>21</sup>
- LXXIV. Fondo de Ahorro, la prestación consistente en la realización de aportaciones en dinero de una empresa, Dependencia o Entidad, de sus Trabajadores, o de ambos, para que estos últimos puedan disponer de dichas aportaciones, ya sea en forma periódica o al término de la relación laboral, pudiéndose hacer deducible en términos del artículo 27 fracción XI de la Ley del Impuesto Sobre la Renta y la Resolución Miscelánea Fiscal correspondiente;
- LXXV. Fondos de Pensiones o Jubilaciones de Personal, es aquella prestación que otorgan las empresas, Dependencias o Entidades a sus Trabajadores cuando quedan privados de trabajo remunerado a una determinada edad o por invalidez, de conformidad con el artículo 29 de la Ley del Impuesto sobre la Renta y la Resolución Miscelánea Fiscal correspondiente;
- LXXVI. Fondos de Primas de Antigüedad, a aquéllos que constituyan las empresas, Dependencias o Entidades para cubrir a sus Trabajadores la prima de antigüedad por la permanencia y continuidad en su relación laboral, de conformidad con los artículos 162 de la Ley Federal del Trabajo, 29 de la Ley del Impuesto sobre la Renta y la Resolución Miscelánea Fiscal correspondiente;
- LXXVII. Fondo de Previsión Social, a los Fondos de Pensiones o Jubilaciones de Personal, Fondos de Primas de Antigüedad, así como Fondos de Ahorro, establecidos por empresas, Dependencias o Entidades, o por cualquier otra persona, como una prestación laboral a favor de los Trabajadores;
- LXXVIII. Funcionario Autorizado, a las personas autorizadas por la Comisión para presentar programas de corrección que correspondan a los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro que no estén obligados a contar con un Contralor Normativo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 100 ter de la Ley;
- LXXIX. Indicador de Rendimiento Neto para Asignación y Reasignación, al rendimiento neto que registren las Sociedades de Inversión de las Administradoras, para efecto de participar en el proceso de asignación y reasignación de Cuentas Individuales de conformidad con las disposiciones de carácter general que establecen el procedimiento para la construcción de indicadores de rendimiento neto de las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro que emita la Comisión;
- LXXX. Indicador de Rendimiento Neto para Traspasos, al rendimiento neto que registren las Sociedades de Inversión de las Administradoras para efecto del Traspaso de Cuentas Individuales, de conformidad con las disposiciones de carácter general que establecen el procedimiento para la construcción de indicadores de rendimiento neto de las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro que emita la Comisión;
- LXXXI. INE, al Instituto Nacional Electoral;
- LXXXII. Informe Mensual, al informe que el Contralor Normativo de las Administradoras debe presentar ante la Comisión de conformidad con lo previsto en la fracción IV del artículo 30 de la Ley;
- LXXXIII. Ley del INFONAVIT, la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, con sus reformas y adiciones;

---

<sup>21</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- LXXXIV. Ley del ISSSTE, la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2007, con sus reformas y adiciones;
- LXXXV. Ley del Seguro Social 73, la Ley del Seguro Social publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de marzo de 1973, con sus reformas y adiciones;
- LXXXVI. Ley del Seguro Social 97, a la Ley del Seguro Social publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995, con sus reformas y adiciones;
- LXXXVII. Leyes de Seguridad Social, a la Ley del Seguro Social 97, Ley del ISSSTE, Ley del INFONAVIT y, en su caso, Ley del Seguro Social 73 y Ley del ISSSTE vigente hasta el 31 de marzo de 2007;
- LXXXVIII. Línea de Captura, en singular o plural, la clave de pago referenciado de la información correspondiente a los enteros bimestrales correspondientes a retiro, cesantía y vejez ISSSTE y a las Subcuentas de Vivienda y de Ahorro Solidario, en su caso, previstas en la Ley del ISSSTE, que emitan las Empresas Operadoras a los Centros de Pago, o la clave de pago referenciado de la información correspondiente al Ahorro Voluntario que emitan las Empresas Operadoras a las Dependencias, Entidades y Aseguradoras;
- LXXXIX. Línea de Captura de Crédito, en singular o plural, la clave de pago referenciado de la información correspondiente a los recursos que descuenten las Dependencias y Entidades a los Trabajadores ISSSTE, en sus sueldos y salarios, por concepto del pago de abonos para cubrir préstamos otorgados por el FOVISSSTE;
- XC. Lineamientos del IMSS, los "Lineamientos específicos a los que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro y las empresas operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, para el proceso de traspaso y retiro de los recursos de las subcuentas del Seguro de Retiro correspondientes al periodo comprendido entre el primer bimestre de 1992 y el tercero de 1997, operados por el IMSS, a las Cuentas Individuales de los Trabajadores, de conformidad con lo establecido en el Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 24 de diciembre de 2002, por el que se reforma el Artículo Noveno Transitorio del "Decreto de Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y de reformas y adiciones a las leyes General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, para regular las Agrupaciones Financieras, de Instituciones de Crédito, del Mercado de Valores y Federal de Protección al Consumidor, publicado el 23 de mayo de 1996, así como los Artículos Segundo y Tercero Transitorios del Decreto por el que se reforma y adiciona la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, publicado el 10 de diciembre de 2002", publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2003;
- XCI. Lineamientos del INFONAVIT, el "Procedimiento al que deberán sujetarse las administradoras de fondos para el retiro y las empresas operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, para los procesos de individualización, traspaso y retiro de los recursos de la Subcuenta de Vivienda correspondiente al periodo comprendido entre el segundo bimestre de 1992 y el tercero de 1997", publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 15 de marzo de 2004, con sus modificaciones y adiciones;
- XCII. Manual de Políticas y Procedimientos, al manual que elaboren las Administradoras, las Empresas Operadoras y las Prestadoras de Servicio para describir las políticas y procedimientos internos relativos a la operación y ejecución de todos los procesos operativos que realicen en los Sistemas de Ahorro para el Retiro; el cual deberá contener, cuando menos, los procedimientos que realicen para cada proceso operativo, las medidas de control y seguridad de la información, las medidas correctivas y preventivas que instrumenten en lo particular, así como los criterios y políticas de verificación que permitan asegurar el consentimiento de los Trabajadores respecto de las operaciones que se lleven a cabo en las Cuentas Individuales, así como los Riesgos Operativos;
- XCIII. Medio de Comunicación Electrónica, a los dispositivos tecnológicos para efectuar transmisión de datos e información a través de computadoras, líneas telefónicas, enlaces dedicados, microondas, vías satélites y similares;
- XCIV. Medios Electrónicos, los dispositivos ópticos o de cualquier otra tecnología para efectuar transmisión y conservación de datos e información;
- XCV. Mensaje de Datos, a la información generada, enviada, recibida, archivada o almacenada por Medios Electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología;
- XCVI. Modalidad de Pensión, a la alternativa de pensión que se le presenta al Trabajador para su elección y a las que tiene derecho de conformidad con lo dispuesto por las Leyes de Seguridad Social;

- XCVII. Monto Constitutivo, la cantidad de dinero que se requiere para contratar los seguros de Renta Vitalicia y de Supervivencia, en su caso, con una Aseguradora de conformidad con lo establecido en la Ley del Seguro Social 97 y la Ley del ISSSTE;
- XCVIII. Negativa de Pensión, la resolución o concesión emitida por el IMSS o el ISSSTE según corresponda, que no otorga ningún derecho a transferir recursos de la Cuenta Individual del Trabajador, para disfrutar de una pensión por Riesgos de Trabajo, Invalidez y Vida, RCV IMSS o RCV ISSSTE;
- XCIX. Nexo Patrimonial, el que tenga una persona física o moral que directa o indirectamente a través de la participación en el capital social o por cualquier título, tenga la facultad de determinar el manejo de una sociedad;
- C. NIF, a las Normas de Información Financiera emitidas por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C.;
- CI. NIIF, a las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS por sus siglas en inglés) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés);
- CII. Notificador, al servidor público de la Comisión autorizado y habilitado para notificar a través del SIE, a los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados, de los actos administrativos a que se refiere el Título Séptimo de las presentes disposiciones de carácter general;
- CII-bis. NSS, el número de seguridad social que el IMSS utiliza para la identificación de los Trabajadores afiliados al mismo;
- CIII. Órgano de Gobierno, al Consejo de Administración de las Administradoras, así como al órgano equivalente de las instituciones públicas que realicen funciones similares;
- CIV. Página Web, al documento electrónico con información específica de un tema en particular almacenado en algún sistema conectado a la red mundial de información denominada Internet, de tal forma que este documento pueda ser consultado por cualquier persona que se conecte a la misma con los permisos apropiados para hacerlo;
- CV. Pagos Sin Justificación Legal, los pagos realizados en exceso, indebidamente o sin fundamento legal en favor de los Institutos de Seguridad Social o, los que éstos determinen que son procedentes de devolución, de conformidad con lo previsto en las Leyes de Seguridad Social, el Reglamento de Inscripción, Pago de Aportaciones y Entero de Descuentos al INFONAVIT publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 9 de diciembre de 1997, el Reglamento para el Pago de Cuotas del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de junio de 1997, o en su caso los realizados por las personas a que se refiere el artículo 367 de las presentes disposiciones de carácter general;
- CVI. Pensión Garantizada, la prevista en los artículos 6 fracción XVI y 92 a 96 de la Ley del ISSSTE y artículos 170 a 173 de la Ley del Seguro Social 97;
- CVII. Plan de Funciones, el previsto en el artículo 30 cuarto párrafo de la Ley y en el artículo 154 del Reglamento, que contiene las actividades de evaluación y las medidas para preservar el cumplimiento del Programa de Autorregulación de la Administradora;
- CVIII. Prestadoras de Servicio, a las Administradoras que presten los servicios de registro y control de Cuentas Individuales a los Trabajadores que no hayan elegido Administradora y cuyos recursos correspondientes al Seguro de Retiro, cesantía en edad avanzada y vejez, se encuentren en la Cuenta Concentradora;
- CIX. Prestador de Servicios de Certificación, la persona o institución pública que proporcione servicios relacionados con firmas electrónicas que, en su caso, expida Certificados Digitales que confirmen el vínculo entre un Firmante y los datos de verificación de su Firma Electrónica Avanzada utilizando para ello la infraestructura de Clave Pública que administra Banco de México;
- CX. Programa de Autorregulación, al programa previsto en el artículo 29 de la Ley;
- CXI. Prospecto de Información, el que elabore la Sociedad de Inversión conforme a lo dispuesto en el artículo 47 bis de la Ley, en el que revele la información de su objeto y las políticas de operación e inversión que seguirá. El Prospecto de Información deberá ajustarse a las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión en la materia;
- CXII. Prospecto de Pensión, es el documento con la información de aquellos Trabajadores que son sujetos a recibir una Resolución o Concesión de Pensión, por parte de los Institutos de Seguridad Social;

- CXIII. Recertificación, al proceso que se lleva a cabo ante la Administradora, mediante el cual el Trabajador manifiesta expresamente su voluntad para que la Administradora continúe con la administración de su Cuenta Individual;
- CXIV. Régimen Pensionario, al conjunto de normas que rigen el otorgamiento de las pensiones que en su caso se otorguen al Trabajador o sus Beneficiarios, ya sea al amparo de la Ley del Seguro Social 73 o el de la Ley del Seguro Social 97;
- CXV. Registro, al proceso que se lleva a cabo ante la Administradora, mediante el cual el Trabajador ejerce su derecho a elegir qué institución administrará por primera vez su Cuenta Individual de conformidad con la Ley, el Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general e incorpora sus datos a la Base de Datos Nacional SAR;
- CXV bis. Registro Móvil, al proceso que el Trabajador realice a través de la<sup>22</sup> Aplicación Móvil, y mediante el cual éste ejerce su derecho a elegir que institución administrará por primera vez su Cuenta Individual de conformidad con la Ley, el Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general;<sup>23</sup>
- CXVI. Registro o Traspaso Indebido, al Registro o Traspaso de la Cuenta Individual del Trabajador que se realice, de manera enunciativa más no limitativa, por una Administradora sin el consentimiento de éste; o cuando se haya obtenido el consentimiento del Trabajador mediante engaño, coacción, intimidación, amenazas o cualquier otra conducta similar; o cuando el Registro o Traspaso se lleve a cabo mediante la utilización de documentos o información falsa o alterada o, a través de la falsificación de documentos o firmas, autógrafas, biométricas, digitalizadas o almacenadas en Medios Electrónicos; cuando el Trabajador desconozca como suya la firma que consta en la solicitud y ésta sea notoriamente diferente a la que ostenta como suya el Trabajador o, en los casos en que la Administradora, actuando de común acuerdo con el patrón o con representantes de éste o, con cualquier otra persona que pueda ejercer presión sobre el Trabajador, obtenga su Registro a cambio de la entrega de una cantidad de dinero, o de la prestación de algún servicio, o del otorgamiento de algún beneficio o contraprestación de cualquier naturaleza a favor del patrón o de sus representantes, así como en los casos en los que la Administradora obtenga el Registro o Traspaso del Trabajador a cambio de la entrega de una cantidad de dinero, o de la prestación de algún servicio, o del otorgamiento de algún beneficio o contraprestación de cualquier naturaleza, contrarios a lo autorizado, a favor del mismo;
- CXVII. Reglamento, el Reglamento de la Ley;
- CXVIII. Reintegro de Recursos, al derecho del Trabajador consignado en el artículo 198 de la Ley del Seguro Social 97;
- CXIX. RENAPO, al Registro Nacional de Población e Identificación Personal;
- CXX. Renta Vitalicia, la que se contrata con una Aseguradora, la cual, a cambio de recibir los recursos acumulados en la Cuenta Individual, se obliga a pagar periódicamente una pensión durante la vida del pensionado;
- CXXI. Requerimiento, a la solicitud electrónica generada por el Usuario Autorizado, la cual contiene sus datos de identificación, y a través de la cual se solicita la expedición de un Certificado Digital;
- CXXII. Retiro Parcial por Desempleo, la ayuda que reciba el Trabajador en términos de lo dispuesto por el artículo 191, fracción II de la Ley del Seguro Social 97 y 77, fracción II de la Ley del ISSSTE;
- CXXIII. Resolución de Pensión, la resolución emitida por el IMSS que otorgue al Trabajador, el derecho a disfrutar de una pensión por riesgos de trabajo, invalidez y vida y retiro cesantía en edad avanzada y vejez así como la que, en su caso, dicho Instituto otorgue a los Beneficiarios, por muerte del Trabajador o pensionado;
- CXXIV. Riesgo Operativo, a la posibilidad de ocurrencia de pérdidas por deficiencias o fallas en los procesos operativos, en la tecnología de información, en los recursos humanos o cualquier otro evento externo adverso relacionado con la operación de las Cuentas Individuales de los Trabajadores, a los que se

---

<sup>22</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>23</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

encuentran expuestas las Administradoras, las Prestadoras de Servicio y las Empresas Operadoras, entre los cuales se encuentran comprendidos los siguientes tipos:

- a. Riesgo Legal, a la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y/o judiciales desfavorables, así como la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que las Administradoras y las Empresas Operadoras lleven a cabo;
  - b. Riesgo de Procesos Operativos, la pérdida potencial por el incumplimiento de políticas y procedimientos necesarios en la gestión de la administración de las Cuentas Individuales de los Trabajadores y la inversión de sus recursos mediante el apego a normas internas y externas por parte de las Administradoras, las Prestadoras de Servicio y las Empresas Operadoras, y
  - c. Riesgo Tecnológico, a la pérdida potencial por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas en los sistemas físicos e informáticos, aplicaciones de cómputo, redes y cualquier otro canal de distribución necesarios para la ejecución de procesos operativos por parte de las Administradoras, las Prestadoras de Servicio y de las Empresas Operadoras;
- CXXXV. Saldo Insoluto, el valor del crédito de vivienda otorgado por el INFONAVIT o el FOVISSSTE, conformado por el capital no amortizado vigente y la totalidad de los intereses devengados y no pagados;
- CXXXVI. Seguro de Invalidez y Vida, el previsto en el Capítulo V del Título Segundo de la Ley del Seguro Social 97, así como en el Capítulo VII de la Ley del ISSSTE;
- CXXXVII. Seguro de Retiro, el previsto en el Capítulo V bis del Título Segundo de la Ley del Seguro Social 73, relativo a las aportaciones de la subcuenta de retiro, correspondientes al periodo comprendido del segundo bimestre de 1992, al tercer bimestre de 1997 y los rendimientos que éstas generen;
- CXXXVIII. Seguro de Riesgos de Trabajo, el previsto en el Capítulo III del Título Segundo de la Ley del Seguro Social 97, así como en el Capítulo V del Título Segundo de la Ley del ISSSTE;
- CXXXIX. Seguro de Sobrevivencia, el que se contrata por los pensionados con una Aseguradora para otorgar, a favor de sus Beneficiarios la pensión, ayudas asistenciales y demás prestaciones en dinero previstas en los respectivos seguros, mediante la renta que se les asignará después del fallecimiento del pensionado, hasta la extinción legal de las pensiones;
- CXXX. Sello Digital, al mensaje electrónico que acredita que un Documento Digital fue emitido por un Usuario Autorizado facultado para signar el Documento Digital y estará sujeto a las presentes disposiciones de carácter general y a la regulación aplicable al uso de una Firma Electrónica Avanzada. Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro podrán utilizar el Sello Digital en los términos previstos en las presentes disposiciones de carácter general;
- CXXX Bis. Sello Biométrico Único, la cadena de datos generada y asignada por las Empresas Operadoras **o las Administradoras que cuenten con la autorización de la Comisión**<sup>24</sup> a cada Firma Biométrica mediante la cual se verifica la identidad biométrica del Trabajador, funcionarios y empleados de las Administradoras que correspondan de conformidad con el Enrolamiento Biométrico registrado en la Base de Datos Nacional SAR<sup>25</sup>;
- CXXXI. Semanas de Cotización Disminuidas, al número de semanas cotizadas descontadas al Trabajador por disposición de recursos de su Cuenta Individual por concepto de Retiro Parcial por Desempleo;
- CXXXII. Servicio Central, al que desarrolle y administre la Entidad Central como parte integrante del SIE, mediante la instalación y configuración de un Servidor de correo electrónico, que permita a través del Buzón correspondiente, la emisión y transmisión Automática de Acuses de Recibo;
- CXXXIII. Servicio de correo electrónico, al sistema mediante el cual se pueden enviar, recibir y almacenar correos electrónicos;

---

<sup>24</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>25</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

- CXXXIV. Servidor de correo electrónico, comprende la infraestructura, requerimientos informáticos y comunicaciones necesarias para el envío de Mensajes de Datos, en los protocolos establecidos para los Servicios de correo electrónico;
- CXXXV. SIE, al Sistema de Información Electrónica utilizado por la Comisión para notificar los actos administrativos a que se refiere el artículo 22 de las presentes disposiciones de carácter general, así como para recibir de los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados, los Documentos Digitales a que se refiere el artículo 458 de las presentes disposiciones de carácter general. Su operación se realiza a través del Aplicativo WebSecBM y otros Aplicativos de Cómputo, así como del Servicio Central, Buzones y demás elementos que, de conformidad con el Título Séptimo de las presentes disposiciones de carácter general, sean necesarios para su operación;
- CXXXVI. Sistema de Recepción de Información, al administrado por las Empresas Operadoras a través del cual las Dependencias, Entidades y Aseguradoras deberán realizar el pago de Cuotas y Aportaciones, Ahorro Voluntario, descuentos y demás pagos, que en su caso, deban efectuar a las Cuentas Individuales los Trabajadores ISSSTE;<sup>26</sup>
- CXXXVII. Sistemas Automatizados, al conjunto integral de equipo electrónico, de cómputo y de comunicaciones, sistemas o programas informáticos, almacenamiento de información y los procedimientos necesarios, que permiten llevar a cabo la operación diaria de manera electrónica;
- CXXXVIII. Sistema de Consulta de Saldos de Vivienda, al sistema implementado por las Empresas Operadoras, mediante el cual el INFONAVIT y el FOVISSSTE consultan la información de los saldos de vivienda registrada en las Cuentas Individuales de los Trabajadores;
- CXXXIX. Sistema de Consulta de Saldos Previos, al sistema implementado por las Empresas Operadoras a través del DATA MART, mediante el cual los Institutos de Seguridad Social consultan los saldos previos de las Cuentas Individuales de los Trabajadores que sean un Prospecto de Pensión por parte de dichos Institutos;
- CXL. Sistemas de Medición, al programa informático que efectúa la administración de los parámetros de Riesgo Operativo, así como el almacenamiento, procesamiento y manejo de la información que permita la Administración del Riesgo Operativo;
- CXLI. Sociedades Controladoras, en singular o plural, a las sociedades controladoras de grupos financieros, tengan o no el carácter de filiales, sujetas a la supervisión de la Comisión;
- CXLII. Sociedades de Auditoría Externa, a las sociedades de auditoría que contraten las Administradoras, Sociedades de Inversión y Empresas Operadoras, para dictaminar de sus estados financieros;
- CXLIII. Sociedades de Inversión Adicionales, a las Sociedades de Inversión que tengan por objeto la inversión exclusiva de Aportaciones Voluntarias, Aportaciones Voluntarias con Perspectiva de Inversión de Largo Plazo, de Aportaciones Complementarias de Retiro, de Aportaciones de Ahorro a Largo Plazo, o de Fondos de Previsión Social;
- CXLIV. Sociedad de Inversión Asignada, la Sociedad de Inversión en la que se deban invertir los recursos de los Trabajadores cuando no seleccionen una Sociedad de Inversión;
- CXLV. Sociedad de Inversión Elegida, la o las Sociedades de Inversión que el Trabajador seleccione para la inversión de los recursos de su Cuenta Individual;
- CXLVI. Sociedad de Inversión Receptora, la o las Sociedades de Inversión de la cual se compren las acciones que correspondan a los recursos de los Trabajadores, con motivo de los procesos a los que se encuentren sujetas las Cuentas Individuales;
- CXLVII. Sociedad de Inversión Transferente, la o las Sociedades de Inversión de la cual se vendan las acciones que correspondan a los recursos del Trabajador, con motivo de los procesos a los que se encuentren sujetas las Cuentas Individuales;
- CXLVIII. Sociedades Relacionadas Entre Sí, a las sociedades mercantiles que formen un conjunto o grupo con los Solicitantes, en las que por sus Nexos Patrimoniales o de responsabilidad, la situación financiera de

---

<sup>26</sup>Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- una o varias de ellas, pueda influir en forma decisiva en la de las demás, o cuando la administración de dichas personas morales dependa directa o indirectamente de una misma persona;
- CXLIX. Solicitantes, ya sea en singular o plural, a las personas físicas o morales que soliciten autorización para organizar y operar una Administradora o Sociedad de Inversión;
- CL. Solicitud de Autorización, a la solicitud de autorización que presenten los Solicitantes para organizar y operar una Administradora y sus respectivas Sociedades de Inversión, o bien la que presenten las Administradoras para organizar y operar una Sociedad de Inversión Adicional;
- CLI. Solicitudes de Registro y Traspaso, los documentos que las Administradoras pongan a disposición de los Trabajadores para llevar a cabo el proceso de Registro o de Traspaso de su Cuenta Individual a la Administradora de su elección, los cuales deberán contener al menos la información establecida en los artículos 150 y 173, respectivamente, de las presentes disposiciones de carácter general;
- CLII. Subcuenta Asociada, a la subcuenta que se vea afectada por una transferencia y/o disposición de recursos de conformidad con la normatividad aplicable;
- CLIII. Subcuenta de Ahorro para el Retiro, la prevista en el artículo 90 BIS-C de la Ley del ISSSTE vigente hasta el 31 de diciembre de 2007, que se integra con las aportaciones realizadas bajo el sistema de ahorro para el retiro vigente a partir del primer bimestre de 1992, hasta el 31 de diciembre de 2007 y los rendimientos que éstas generen;
- CLIV. Subcuentas de Vivienda, la subcuenta de vivienda y/o la subcuenta del fondo de la vivienda, según corresponda, en la que se encuentren depositadas las aportaciones de vivienda de los Trabajadores, en términos de la Ley del INFONAVIT o de la Ley del ISSSTE;
- CLV. Subcuenta del Seguro de Retiro, la subcuenta prevista en el Capítulo V bis del Título Segundo de la Ley del Seguro Social 73, en la que se encuentran depositados los recursos correspondientes al Seguro de Retiro;
- CLVI. Supletoriedad en Materia Contable, cuando no existan reglas y la aplicación de las NIF's es cubierta por normas distintas a las mexicanas, como pueden ser las NIIF's;
- CLVII. Tercero Independiente, a la persona que realice el estudio y comparación de los precios pactados en la contraprestación de servicios que contraten las Administradoras con las personas con las que tengan Nexo Patrimonial, con el objeto de determinar que éstos se realizaron de la misma forma que lo hubieran hecho partes independientes;
- CLVIII. Tiempo Real, a la transmisión y procesamiento de información al instante, orientado a eventos y transacciones a medida que éstas se producen;
- CLIX. Trabajador ISSSTE, al Trabajador sujeto al régimen obligatorio establecido en la Ley del ISSSTE;
- CLX. Transferencias Indevidas, las transferencias de recursos de las Cuentas Individuales de los Trabajadores de una Sociedad de Inversión a otra que no cumplan con los requisitos y procedimientos establecidos en la normativa emitida por la Comisión;
- CLXI. Unidad Especializada, al centro de atención con el que deben contar las Administradoras, en términos del artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- CLXII. Usuario Autorizado, a los servidores públicos de la Comisión y a las personas a que se refiere el artículo 23 de las presentes disposiciones de carácter general, que cuenten con un Certificado Digital vigente y que estén registrados y facultados, de conformidad con el Título Séptimo de las presentes disposiciones de carácter general, para operar el SIE;
- CLXIII. WebSecBM, al sistema de cómputo diseñado y desarrollado por Banco de México que permite aplicar técnicas de criptografía en Documentos Digitales, mediante el uso de Firma Electrónica Avanzada, y
- CLXIV. Zona Metropolitana, al conjunto de dos o más municipios donde se localiza una ciudad de 50 mil o más habitantes, cuya área urbana, funciones y actividades rebasan el límite del municipio que originalmente la contenía, incorporando como parte de sí misma o de su área de influencia directa a municipios vecinos, predominantemente urbanos, con los que mantiene un alto grado de integración socioeconómica; de acuerdo con la delimitación de las zonas metropolitanas de México definidas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática.

**Artículo 2.** Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Agentes Promotores, Agentes de Servicio, funcionarios y empleados de los mismos, ya sean contratados o subcontratados, deberán abstenerse de hacer uso de la información que reciban conforme a lo previsto en la Ley, las Leyes de Seguridad Social, el Reglamento y las disposiciones de carácter general que emita la Comisión, para cualquier fin diferente a la operación de los Sistemas de Ahorro para el Retiro o alterar la información de la Base de Datos Nacional SAR, así como realizar registros incorrectos.

Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro son responsables de mantener la confidencialidad e integridad de la información proveniente de los Sistemas de Ahorro para el Retiro con que cuenten. Para tal efecto, dichos Participantes deberán establecer acciones y medidas de seguridad administrativas, técnicas, jurídicas y/o físicas de carácter preventivo, y correctivo que garanticen la protección, control, confidencialidad e integridad de la información de los Trabajadores.

**Artículo 3.** El límite a la participación en el mercado de los Sistemas de Ahorro para el Retiro previsto en el artículo 26 de la Ley se determinará sobre el número de Cuentas Individuales registradas en la Base de Datos Nacional SAR más su crecimiento esperado, que correspondan a Trabajadores afiliados al IMSS y al ISSSTE.

No se considerarán en la cuota de mercado:

- I. Las Cuentas Individuales cuyo registro y control lleven las Prestadoras de Servicio;
- II. Las Cuentas de Pensión, ni
- III. Las Cuentas Individuales identificadas con el atributo de "cuenta pensionada".

La Comisión notificará a las Administradoras el límite a la participación en el mercado, así como sus modificaciones.

Para efectos de lo establecido en el presente artículo:

- a. Las Administradoras que hayan llegado al límite a la participación en el mercado no podrán seguir registrando Trabajadores o recibir traspasos, salvo que cuenten con autorización de la Comisión para excederlo, y
- b. Las Administradoras que capten el número máximo de cuentas autorizadas de conformidad con el límite a la participación en el mercado, podrán conservarlas aun cuando la Comisión posteriormente determine una cuota menor por cada Administradora.

**Artículo 4.** Las Administradoras, las Empresas Operadoras y las Prestadoras de Servicio deberán elaborar y mantener actualizado un Manual de Políticas y Procedimientos, en el que se contengan las políticas y procedimientos de las mismas y su participación en los distintos procesos operativos. Dicho Manual deberá ser de observancia obligatoria y no contravenir lo dispuesto por la Ley, su Reglamento y las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.

El Manual de Políticas y Procedimientos deberá contener cuando menos los siguientes apartados:

- I. Apertura, Registro y Traspaso de Cuentas Individuales;
- II. Asignación y reasignación de Cuentas Individuales;
- III. Administración de la Cuenta Individual y de la Cuenta de Pensión;
- IV. Expediente Electrónico;
- V. Disposición de recursos,
- VI. Seguridad de la información, continuidad en la operación y Riesgo Operativo, y

**VII. Aquello que se establezca de conformidad con las demás disposiciones de carácter general que emita la Comisión.**<sup>27</sup>

Por administración de la Cuenta Individual o de la Cuenta de Pensión se entienden las políticas y procedimientos relativos a: la recepción de aportaciones; el registro de saldos; el cobro de comisiones; la emisión de estados de cuenta; la emisión de notificaciones; los servicios proporcionados por diferentes medios como pueden ser en sucursal, a través de Medios Electrónicos o Empresas Auxiliares; la modificación o actualización de datos; la separación y/o unificación de Cuentas Individuales; la Recertificación de la Cuenta Individual; la certificación de saldos, la atención y seguimiento a los trámites y reclamaciones que les sean presentadas, y cualquier otro proceso que involucre los datos de la Cuenta Individual del Trabajador, de conformidad con lo dispuesto con el artículo 18 de la Ley.

En el apartado de disposición de recursos referido en la fracción V anterior, se deberán especificar los distintos tipos de disposición de recursos que puedan efectuar los Trabajadores, de acuerdo con las particularidades de cada cuenta,

---

<sup>27</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

Asimismo, se deberán precisar las instrucciones que en su caso requieran del INFONAVIT para la disposición de recursos de vivienda de acuerdo a la Ley del INFONAVIT.

En el apartado de seguridad de la información, continuidad en la operación y Riesgo Operativo referido en la fracción VI anterior, se deberán contemplar los distintos tipos de riesgos involucrados con la administración de las Cuentas Individuales de los Trabajadores, así como la administración de la información relativa a las mismas y de la información contenida en la Base de Datos Nacional SAR, según corresponda a las Administradoras o a las Empresas Operadoras.

Asimismo, los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro deberán definir claramente su participación en cada proceso, así como incluir los tipos de cuentas que administran.

Las Administradoras deberán incorporar y precisar en sus Manuales de Políticas y Procedimientos los mecanismos y los procedimientos para registrar, dar atención y seguimiento a los trámites y reclamaciones que los Trabajadores y los Beneficiarios soliciten en relación con las Cuentas Individuales.

Las Administradoras, Empresas Operadoras y Prestadoras de Servicio deberán incorporar en sus Manuales de Políticas y Procedimientos las adecuaciones que la Comisión les solicite, derivado de la revisión de los riesgos en los procesos, de los factores de riesgos a que están expuestos los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro o identificados en actos de supervisión que puedan afectar el buen funcionamiento de los mismos, o bien, las que se requieran derivadas de la adopción de nuevos procesos en los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

**Artículo 5.** Las Empresas Operadoras deberán mantener actualizado el Manual de Procedimientos Transaccionales, el cual deberá sujetarse a lo dispuesto por la Ley, el Reglamento y el título de concesión que les otorgue la Secretaría.

Las Empresas Operadoras deberán hacer del conocimiento de las Administradoras y de los Institutos de Seguridad Social cuando así se requiera, en su caso, las modificaciones y actualizaciones que se efectúen al Manual de Procedimientos Transaccionales aprobadas por la Comisión y deberán mantener a disposición de la Comisión las constancias con las que se acredite lo anterior.

En todos los procesos en los que se prevea el intercambio de información con las Empresas Operadoras, los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro deberán sujetarse a los criterios, términos, plazos, lineamientos, condiciones y Catálogos establecidos en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

Asimismo, en los procesos de intercambio de información en los que intervengan los Institutos de Seguridad Social, para la elaboración o actualización del Manual de Procedimientos Transaccionales se deberá contar con el visto bueno de estos últimos.

El Manual de Procedimientos Transaccionales deberá incluir el detalle operativo del procedimiento para el envío de documentos digitales y notificaciones por correo electrónico que la Comisión utilice con los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, previsto en el Título Séptimo de las presentes disposiciones de carácter general.

En el Manual de Procedimientos Transaccionales se detallará la operación de los Medios Electrónicos y del **Sistema de Recepción de Información**<sup>28</sup>, la participación que deberán ejecutar las Administradoras, Institutos de Seguridad Social, Trabajadores, Dependencias, Entidades y Aseguradoras, así como para el intercambio de información para el entero y depósito de recursos, el registro y la actualización de información y la demás información necesaria para el depósito de los recursos en las Cuentas Individuales de los Trabajadores.

La Comisión contará con un plazo no mayor de 20 días hábiles para aprobar el Manual de Procedimientos Transaccionales, dicho plazo se entenderá interrumpido cuando la Comisión solicite información adicional, cambios o precisiones adicionales a dicho Manual.

**Artículo 6.** Las Administradoras, Empresas Operadoras y Prestadoras de Servicio deberán diseñar y desarrollar los procesos operativos que sean necesarios para proporcionar atención y servicio, según corresponda, a los Trabajadores y Beneficiarios, y en su caso, éstos puedan ejercer efectivamente los derechos relacionados con su Cuenta Individual, de manera oportuna, ágil y sencilla.

En todos los casos, las Administradoras, Empresas Operadoras y Prestadoras de Servicio deberán utilizar sistemas automatizados y/o procedimientos sistematizados, a fin de facilitar la operación, evitar errores en los registros y mantener el correcto registro de las operaciones que se llevan a cabo, tanto en las bases de datos de las Administradoras y Prestadoras de Servicio, como en la Base de Datos Nacional SAR.

En el diseño y desarrollo de los procesos que lleven a cabo los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro se deberá considerar que las Cuentas Individuales que operen las Administradoras pueden ser de tres tipos:

- I. Cuenta Individual,
- II. Cuenta de Pensión, o
- III. Cuenta de Previsión Social.

---

<sup>28</sup> Modificado, adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**Artículo 7.** Dependiendo de las características particulares, el objeto y finalidad de la cuenta, así como, en su caso, de la etapa de los Sistemas de Ahorro para el Retiro en que se encuentre el Trabajador, las Cuentas Individuales de los Trabajadores pueden ser:

- I. Cuentas Individuales, las cuentas de los Trabajadores activos o inactivos, en la que se deberán acumular los recursos que sirvan para financiar su pensión, así como aquellos recursos que, de conformidad con la Ley, se puedan recibir en estas Cuentas;
- II. Cuentas de Pensión, las cuentas de los Trabajadores pensionados por el seguro de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez, bajo la Modalidad de Retiro Programado o Pensión Garantizada y cuyo pago se encuentra a cargo de las Administradoras, de conformidad con las Leyes de Seguridad Social, y
- III. Cuentas de Previsión Social, las cuentas en las que se deban acumular los recursos de los Trabajadores provenientes de un Fondo de Previsión Social, cuando éstos se encuentren individualizados a favor de cada Trabajador beneficiario del plan de que se trate.

Los Trabajadores que participen en un Fondo de Previsión Social o que coticen a dos o más regímenes de seguridad social, podrán tener simultáneamente una Cuenta Individual y una Cuenta de Previsión Social o bien, una Cuenta Individual y una Cuenta de Pensión, en los casos previstos en las presentes disposiciones de carácter general y en las disposiciones de carácter general aplicables a los retiros programados que emita la Comisión.

**Artículo 8.** Las Empresas Operadoras, a través de un centro de atención telefónica, deberán proporcionar, tanto a las Administradoras como a los Trabajadores, **los siguientes servicios:**<sup>29</sup>

- I. Información de la Administradora que administra la Cuenta Individual **del Trabajador**, y en su caso, si dicha Cuenta está siendo administrada **con carácter de** asignada y, en su caso, **informar al Trabajador** que tienen derecho a registrarse en cualquier Administradora,<sup>30</sup>
- II. Información y asesoría sobre los procesos operativos del sistema de ahorro para el retiro;
- III. **Transferencia de llamadas** a los centros de atención telefónica de las Administradoras;<sup>31</sup>
- IV. Servicio de activación de constancias sobre implicaciones del Traspaso a que se refiere el artículo 180 de las presentes disposiciones de carácter general, y<sup>32</sup>
- V. Información y asesoría sobre los servicios y trámites ofrecidos a través del E-SAR y la Aplicación Móvil.<sup>33</sup>

Las Empresas Operadoras, dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes, deberán publicar en dos diarios de circulación nacional la información relativa a los números telefónicos que podrán utilizar los Trabajadores para tener acceso a la información del centro de atención telefónica, los datos que se deben ingresar para tal efecto y el horario del servicio.<sup>34</sup>

**Artículo 9.** Las Empresas Operadoras deberán desarrollar, administrar y operar el E-SAR, a través del cual **se proporcionarán los siguientes servicios** a los Trabajadores **o a sus beneficiarios cuando sea el caso:**<sup>35</sup>

- I. La pre-solicitud para el Registro de su Cuenta Individual en la Administradora de su elección conforme lo dispuesto en el artículo 147 de las presentes disposiciones;
- II. La pre-solicitud de domiciliación para el depósito de aportaciones de Ahorro Voluntario a la Administradora que opere su Cuenta Individual con cargo a una cuenta bancaria conforme lo dispuesto en el artículo 342 de las presentes disposiciones;<sup>36</sup>
- III. Se deroga.<sup>37</sup>
- IV. Pre-solicitud de transferencia o permanencia de los recursos de su Cuenta Individual en las distintas Sociedades de Inversión que opere la Administradora que lleve su cuenta, conforme a lo dispuesto en el

---

<sup>29 17 18</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>32 20</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>34</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2016.

<sup>35</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>36</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2016.

<sup>37</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

Título Sexto, del Capítulo IV "De la Elección de Sociedades de Inversión", Sección II "De la Elección de Sociedades de Inversión por los Trabajadores"<sup>38</sup> de las presentes disposiciones de carácter general<sup>39</sup>;

- V. Solicitud de líneas de captura para el entero de cuotas y aportaciones, así como el depósito del Ahorro Voluntario que realicen conforme a los lineamientos y criterios de validación que se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales;<sup>40</sup>
- VI. Se deroga.<sup>41</sup>
- VII. Solicitud de la constancia sobre implicaciones del Traspaso a que se refiere el artículo 180 de las presentes disposiciones de carácter general;<sup>42</sup>
- VIII. Pre-Solicitud de disposición de recursos por ayuda para gastos de matrimonio o Retiro Parcial por Desempleo a que se refiere el artículo 419 de las presentes disposiciones de carácter general, y<sup>43</sup>
- IX. Pre-solicitud de disposición de recursos a que se refiere el artículo 406 de las presentes disposiciones de carácter general.<sup>44</sup>

Las Empresas Operadoras deberán enviar a las Administradoras, de conformidad con los criterios de intercambio de información y de validación que establezcan para tal efecto en el Manual de Procedimientos Transaccionales, las pre-solicitudes y solicitudes a que se refieren las fracciones I a IX anteriores a más tardar al siguiente día hábil de haberse ingresado en el E-SAR.<sup>45</sup>

Las Empresas Operadoras, conforme a los criterios técnicos y de seguridad que para tal efecto se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales, deberán implementar mecanismos a través del E-SAR para llevar a cabo lo siguiente:

- a) Autenticar la identidad de los Trabajadores que ingresen al E-SAR con el Factor de autenticación categoría 2 a que se refiere la fracción II del Anexo B de las presentes disposiciones de carácter general; dicha autenticación solamente será aplicable para aquellos servicios relacionados con la emisión de la constancia sobre las implicaciones del Traspaso, disposición de recursos por ayuda para gastos de matrimonio, Retiro Parcial por Desempleo y los de disposición de recursos a que se refiere el artículo 406 de las presentes disposiciones de carácter general, así como para aquellos servicios que requieran de un nivel mínimo de autenticación en términos del Manual de Procedimientos Transaccionales;
- b) Llevar a cabo las validaciones correspondientes para corroborar que el Trabajador pueda llevar a cabo la tramitación del servicio de que se trate, para lo cual deberá recurrir a la información disponible en la Base de Datos Nacional SAR y, en su caso, establecer mecanismos de intercambio de información con las Administradoras o los Institutos de Seguridad Social para obtener los datos que le sean necesarios;
- c) Localizar las oficinas, sucursales o Unidad Especializada de la Administradora con base en información proporcionada por el Trabajador;
- d) Presentar en coordinación con las Administradoras, un calendario para que el Trabajador seleccione el día y hora aproximada en el que acudirá a la oficina, sucursal o Unidad Especializada de la Administradora para continuar con la pre-solicitud o solicitud del servicio que hubiera tramitado, siempre que dicho servicio así lo requiera; cada Administradora será la responsable de administrar la información que despliegue el calendario conforme a los criterios de intercambio de información que establezcan las Empresas Operadoras;
- e) Generar e informar al Trabajador la Clave Única de Servicio para cada pre-solicitud o solicitud de servicio realizada en el E-SAR, y
- f) Enviar una encuesta electrónica de calidad en el servicio cada vez que el Trabajador haga uso de alguno de los servicios que ofrece el E-SAR; dicha encuesta será definida por la Comisión.

---

<sup>38</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>39</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>40</sup> <sup>28</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>41</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>45</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

Las Empresas Operadoras deberán mantener registros auditables y poner a disposición de la Comisión la información que se genere a partir de las pre-solicitudes y solicitudes de servicio a que se refieren las fracciones I a IX anteriores y los mecanismos especificados en el párrafo anterior.<sup>46</sup>

**Artículo 10.** Las Administradoras deberán informar claramente a los Trabajadores y Beneficiarios cuál es la información y/o documentación requerida para efectuar cualquiera de los trámites contemplados en las presentes disposiciones de carácter general y dar seguimiento a los mismos, así como mantener dicha información actualizada y a su disposición, ya sea en medios físicos, electrónicos y/o en su Página Web. Para tal efecto las Administradoras deberán considerar la información prevista en las presentes disposiciones de carácter general, así como en sus Manuales de Políticas y Procedimientos.

**Artículo 11.** Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro que, de acuerdo con las presentes disposiciones de carácter general, otorguen servicios o contacten a los Trabajadores vía telefónica deberán conservar los registros de las grabaciones de las llamadas telefónicas, así como mantener una bitácora electrónica que permita, al menos, identificar la hora, lugar, número de teléfono desde donde se realizó la llamada, número de teléfono al cual se realizó la llamada.

Las Administradoras deberán mantener a disposición de la Comisión dichos registros e implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que los datos e información que se generen no sean manipulables.

Asimismo, los operadores de los centros de atención telefónica a través de los cuales se brinden servicios a los Trabajadores deberán estar capacitados. Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro serán responsables de verificar que dichos operadores reciban la capacitación necesaria para llevar a cabo sus funciones.

**Artículo 12.** Las Administradoras deberán atender las solicitudes de los Trabajadores y Beneficiarios, en su caso, relacionadas con la administración de sus Cuentas Individuales, que reciban de la Comisión o de CONDUSEF a través de los Medios Electrónicos que determine la Comisión para tal efecto, y, en su caso, deberán iniciar, dar seguimiento y resolver los procesos y trámites que derivado de la información contenida en las solicitudes deban llevar a cabo en las Cuentas Individuales de los Trabajadores, de conformidad con lo previsto en la Ley, el Reglamento, las presentes disposiciones de carácter general, y las demás disposiciones que resulten aplicables.

Las solicitudes de servicios de administración de cuenta que las Administradoras reciban de acuerdo con lo previsto en el presente artículo, se deberán atender, dar seguimiento y resolver dentro de los plazos previstos para cada uno de los procesos en las presentes disposiciones de carácter general. Asimismo, las Administradoras deberán asignar un Folio de **Queja**<sup>47</sup> o Servicio, a cada una de las solicitudes de los Trabajadores o Beneficiarios que reciban en términos del presente artículo.

La Comisión, en ejercicio de sus facultades de inspección y vigilancia, podrá verificar en cualquier momento, la atención a los servicios de administración de cuenta que brindan las Administradoras, así como que éstas den atención, seguimiento y resuelvan las solicitudes de los Trabajadores o Beneficiarios.

**Artículo 13.** Las Administradoras deberán incluir en sus Manuales de Políticas y Procedimientos un apartado en el que se incluyan los niveles de servicio hacia los Trabajadores y a los Institutos de Seguridad Social, los cuales deberán contar, al menos, con indicadores de frecuencias de aplicación que sean auditables.

Los niveles de servicio que establezcan las Administradoras deberán considerar que los servicios que se brinden a los Trabajadores, Beneficiarios y el público en general, al menos, consideren tiempos de atención y respuesta, funcionalidad, disponibilidad, claridad, sencillez y accesibilidad al servicio.

La Comisión, en ejercicio de sus facultades de supervisión y vigilancia, en cualquier momento podrá auditar los niveles de servicio con que cuenten las Administradoras.

**Artículo 14.** Las Administradoras deberán identificar las Cuentas Individuales de aquellos Trabajadores que tengan 57 años de edad o más, y llevar a cabo una revisión integral del expediente y de la información histórica de la Cuenta Individual a fin de verificar que los mismos no cuenten con alguna inconsistencia.

Las Administradoras deberán informar a los Trabajadores los trámites que, **en su caso**, deban realizar con respecto a su Cuenta Individual antes de iniciar el trámite de su pensión. Dicha información la podrán proporcionar a los Trabajadores a través de Medios Electrónicos, vía telefónica, en sus Unidades Especializadas o cualquier otra forma que establezcan en sus Manuales de Políticas y Procedimientos, respetando en todo momento la voluntad del Trabajador respecto de cómo quiere recibir la información relacionada con su Cuenta Individual.<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>47</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>48</sup> <sup>48</sup> Modificados y publicados en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

Por lo menos una vez al año, las Administradoras deberán contactar **telefónicamente o a través de correo certificado con acuse de recibo** a los Trabajadores que tengan 60 años de edad o más, **que no hayan iniciado con su trámite de pensión**, con el fin de informarles las características de su Cuenta Individual, las opciones de retiro con que cuentan y los trámites que deberán llevar a cabo para obtener la pensión que en su caso les corresponda. **Las Administradoras deberán conservar las evidencias del contacto con el Trabajador. Cuando el Trabajador tenga 65 años o más, la Administradora de que se trate deberá comunicarle al Trabajador en el envío de cada estado de cuenta que, en su caso, cuenta con recursos que puede disponer de acuerdo con lo que se establece en el artículo 408 de las presentes disposiciones de carácter general**<sup>49</sup>. **Mientras el Trabajador no haya sido contactado conforme a lo establecido en este párrafo y mientras no inicie con su trámite de pensión, dicho envío deberá ser a través de correo certificado, o a través de correo electrónico si así lo solicitó expresamente el Trabajador y las Administradoras deberán conservar las evidencias del envío del correo y el resultado del contacto con el Trabajador.**<sup>50</sup>

**Las Administradoras sólo podrán suspender el intento de contacto y el envío de los comunicados al Trabajador establecidos en los párrafos que anteceden cuando después del tercer intento de contacto se cercioren que la dirección proporcionada no existe, o que el Trabajador o el Trabajador no Afiliado no tiene su domicilio en el lugar indicado, así como cuando no cuenten con datos que le permitan contactar al Trabajador.**<sup>51</sup>

**Artículo 15.** Para efecto de lo dispuesto en el artículo 14 anterior, las Administradoras deberán elaborar un programa de trabajo, a través del cual se brinde la atención correspondiente a los Trabajadores que tengan 57 años de edad o más.

Dicho programa se deberá ajustar a las políticas de operación interna de la Administradora y deberá contener actividades auditables así como las acciones específicas que se adoptarán para Trabajadores de 57 años y mayores. Asimismo, las Administradoras deberán mantener sus programas de trabajo a disposición de la Comisión.

La Comisión, en ejercicio de sus facultades de inspección y vigilancia, podrá verificar en cualquier momento el cumplimiento a los programas de trabajo para la atención de los Trabajadores a que se refiere el artículo 14 anterior.

**Artículo 16.** Las Administradoras deberán conservar de manera electrónica por cada Trabajador a que haya prestado el servicio de administración de cuentas, un ejemplar de la Solicitud de Registro o Traspaso que firme el Trabajador, del contrato de administración de fondos para el retiro que suscriba con el mismo, del Documento de Rendimiento Neto, así como de cualquier otro documento referente o relacionado con los trámites, servicios o transacciones que éstos o sus Beneficiarios, en su caso, realicen en los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Dichos documentos, **con excepción de la Firma Biométrica y los demás elementos biométricos, capturados y almacenados a través de Medios Electrónicos**, deberán mantenerse a disposición de la Comisión para su supervisión, y de los Trabajadores para su consulta durante el tiempo en que administren la Cuenta Individual y por un plazo mínimo de diez años posteriores a que concluya dicha administración.<sup>52</sup>

Las Administradoras deberán proporcionar al momento en que los Trabajadores realicen su solicitud, la información a que se refiere el presente artículo en medios físicos o electrónicos, según lo solicite el Trabajador, y entregarla en el domicilio o correo electrónico que haya sido proporcionado por el trabajador, o bien, a través de cualquier otro medio que la Administradora disponga de común acuerdo con el Trabajador, a más tardar el quinto día en que presente su solicitud.

**Artículo 17.** Los contratos de administración de fondos para el retiro que las Administradoras celebren con los Trabajadores deberán cumplir con el contenido y requisitos previstos en el Anexo "A", de las presentes disposiciones de carácter general.

El cumplimiento, del contrato así como que éste se ajuste al contenido y formalidades previstas en la Ley, el Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general, están sujetos a la inspección y vigilancia de la Comisión. En caso de incumplimiento, las Administradoras estarán sujetas a las sanciones que prevé la Ley.

**Artículo 18.** Para la firma y formalización del contrato de administración de fondos para el retiro con una Administradora, así como para que las Administradoras recaben el consentimiento de los Trabajadores para realizar actos relacionados con sus Cuentas Individuales, los Trabajadores deberán emitir su consentimiento y voluntad de manera expresa, por escrito o a través del uso de los Medios Electrónicos aprobados por la Comisión y que para tal efecto se prevean en las presentes disposiciones de carácter general.

Para la formalización del contrato de administración de fondos para el retiro, tratándose del uso de Medios Electrónicos, las Administradoras deberán asegurarse que los Medios Electrónicos que utilicen permitan a los

---

<sup>50</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>51</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

Trabajadores conocer y manifestar que conocen el alcance, contenido y condiciones del contrato, así como una opción que les permita manifestar su consentimiento y firmar el documento previamente a continuar con el proceso de Registro o Traspaso, de conformidad con lo previsto en las presentes disposiciones de carácter general.

La formalización del contrato de administración de fondos para el retiro, por escrito o a través del uso de Medios Electrónicos, así como la entrega del ejemplar correspondiente al Trabajador no deberá generar ningún cargo para este último.

**Artículo 19.** Los Agentes Promotores, Agentes de Servicio, consejeros, directivos, vocales, así como cualquier empleado directo o indirecto de las Administradoras tienen prohibido:

- I. Ofrecer, otorgar, prometer o ceder dinero, objetos o cualquier otra prestación, de manera directa o indirecta a Trabajadores, empresas, sindicatos o personas que puedan ejercer presión sobre los Trabajadores, con el fin de recibir, comprometer, condicionar y/o tramitar el Registro, el Traspaso, la Recertificación de Cuentas Individuales o cualquier otro servicio relacionado con la administración de la Cuenta Individual;
- II. Almacenar, conservar o divulgar información y documentación de los Trabajadores o de las Cuentas Individuales, que hubieren obtenido por el desempeño de sus funciones, o generar bases de datos para fines comerciales o cualquier otro fin distinto para el que fueron solicitados, y
- III. Utilizar para cualquier fin, incluido el de promoción comercial, los datos personales de los Trabajadores con los que la Administradora de que se trate ya no mantenga una relación contractual de administración de fondos para el retiro, salvo para contactarlo cuando las presentes disposiciones de carácter general lo permitan o medie consentimiento expreso del Trabajador para tal fin, con las formalidades que establece la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. El tratamiento que reciban los datos personales del Trabajador, deberá sujetarse tanto a lo establecido en dicha ley así como a la normatividad que rige los sistemas de ahorro para el retiro en términos de la confidencialidad y límites que deben observarse al respecto.

**Artículo 20.** La Comisión, en ejercicio de sus facultades de inspección y vigilancia, podrá requerir a las Administradoras y Empresas Operadoras cualquier información sobre las operaciones que se lleven a cabo o estén relacionados con las Cuentas Individuales, las Cuentas de Pensión o los Fondos de Previsión Social a los que presten servicios, así como sobre la atención, seguimiento y resolución de trámites o solicitudes y reclamaciones asociadas a los servicios de administración de cuentas que brindan las Administradoras o a la administración de la información y demás servicios relacionados que presten las Empresas Operadoras. Para tal efecto, las Administradoras deberán mantener a disposición de la Comisión la información, datos o documentos relacionada con los diferentes procesos, servicios prestados, transacciones y actividades que se efectúen, aun cuando éstos ya hubieren concluido, de conformidad con las presentes disposiciones de carácter general.

Las Administradoras, deberán conservar la información y documentación en el expediente del Trabajador, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de las presentes disposiciones de carácter general. Asimismo, las Empresas Operadoras deberán conservar la información y documentación de las operaciones que lleven a cabo, en medios físicos o Medios Electrónicos, durante el tiempo que dure la concesión otorgada por la Secretaría para administrar la Base de Datos Nacional SAR, y por un plazo mínimo de diez años contados a partir de la fecha en que, en su caso, se declare la revocación de la concesión otorgada, en términos de lo previsto en el artículo 73 de la Ley.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán poner a disposición de los Institutos de Seguridad Social y de la Comisión la información resultante de los procesos de conciliación e individualización de aportaciones que se lleven a cabo.

**Artículo 21.** La Comisión, en ejercicio de sus facultades de supervisión y vigilancia, previstas en el artículo 89 en relación con los artículos 92 y 93 de la Ley y con lo previsto en el Reglamento, podrá evaluar los riesgos a que están expuestos los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro en materia operativa y, en ejercicio de sus facultades de prevención y corrección, podrá ordenar a los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro la implementación de acciones preventivas y correctivas para el buen funcionamiento de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y los intereses de los Trabajadores.

En caso de incumplimiento a la normativa prevista en las presentes disposiciones de carácter general, o a las medidas preventivas o correctivas que requiera la Comisión, en términos del artículo 89 de la Ley, los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro estarán sujetos al procedimiento previsto en el artículo 99 de la Ley y, en su caso, a la imposición de las sanciones que prevé la Ley.

La Comisión, con base en los reportes, información o informes que reciba de los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, de los Institutos de Seguridad Social, o cuando derivado del ejercicio de sus facultades de supervisión detecte incumplimientos a las presentes disposiciones, impondrá las sanciones que, en su caso, correspondan a las Administradoras, las Empresas Operadoras o demás Participantes en los Sistemas de Ahorro para

el Retiro a los que les resulte aplicable, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y las demás disposiciones legales aplicables.

**Artículo 22.** La Comisión podrá notificar sus actos administrativos por correo electrónico cuando:

- I. Se trate de citatorios, notificaciones, incluyendo las de inicio de visitas de inspección, requerimientos, solicitudes de informes o documentos, así como de los demás actos administrativos que puedan ser recurridos;
- II. Consistan en actos distintos a los señalados en la fracción anterior, y
- III. Los demás casos que establezca la Ley.

Para la notificación de los actos administrativos por correo electrónico, la Comisión deberá utilizar el SIE como único Medio de Comunicación Electrónica oficial.

Lo anterior, sin perjuicio de que la Comisión realice la notificación de sus actos administrativos a través de los demás medios previstos en el artículo 111 de la Ley.

**Artículo 23.** Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, contralores normativos y Funcionarios Autorizados están obligados a recibir las notificaciones por correo electrónico que realice la Comisión a través del SIE.

**Artículo 23 bis.** Las Empresas Operadoras deberán generar y enviar a la Administradora de que se trate, un Sello Biométrico Único cada vez que el Trabajador proporcione su Firma Biométrica, para cualquiera de los servicios **presenciales**<sup>53</sup> a que se refiere el artículo 209 de las presentes disposiciones de carácter general, conforme a los criterios, lineamientos y excepciones que se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales.<sup>54</sup>

**Artículo 23 ter. Las Administradoras podrán implementar el uso de modelos de autenticación que utilicen elementos de validación biométrica para generar un folio que sea utilizado en sustitución al factor de autenticación alternativo del Sello Biométrico Único; para tal efecto deberán solicitar a la Comisión la autorización a la que se refiere el artículo 62 ter de las presentes disposiciones de carácter general.**<sup>55</sup>

## TÍTULO SEGUNDO

### DEL PROCEDIMIENTO PARA OBTENER AUTORIZACIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN Y OPERACIÓN DE ADMINISTRADORAS Y SOCIEDADES DE INVERSIÓN

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 24.** El procedimiento de autorización para la organización y operación de Administradoras y Sociedades de Inversión estará conformado por las siguientes etapas:

- I. Del Visto Bueno de las Administradoras y Sociedades de Inversión;
- II. De la Verificación y Certificación de las Administradoras y Sociedades de Inversión;
- III. De la Autorización de las Administradoras, Sociedades de Inversión y Sociedades de Inversión Adicionales, y
- IV. Del Inicio de Operaciones de las Administradoras, Sociedades de Inversión y Sociedades de Inversión Adicionales.

**Artículo 25.** La Comisión podrá aceptar adecuaciones a la documentación presentada por los Solicitantes, así como información adicional o superveniente por parte de los mismos cuando éstos lo estimen conveniente, a efecto de proveer de mayores elementos a la Comisión, para una mejor atención de las Solicitudes de Autorización.

**Artículo 26.** Las Administradoras, Sociedades de Inversión y Sociedades de Inversión Adicionales que inicien operaciones, deberán a partir de esa fecha, cumplir con lo dispuesto por todas las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión.

#### CAPÍTULO II

##### DEL VISTO BUENO DE LAS ADMINISTRADORAS Y SOCIEDADES DE INVERSIÓN

**Artículo 27.** Los Solicitantes que deseen organizar y operar una Administradora deberán presentar una Solicitud de Autorización, de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley. Dicha Solicitud de Autorización y sus anexos deben presentarse ante la Comisión en original y una copia simple, foliadas en cada hoja, así como en cuatro tantos contenidos íntegramente en Medios Electrónicos.

---

<sup>53</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>54</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>55</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

Asimismo, los Solicitantes deberán presentar una Solicitud de Autorización por cada Sociedad de Inversión que deseen constituir, organizar y operar, de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y 41 de la Ley. La Solicitud de Autorización y sus anexos deben presentarse en original y una copia simple, foliadas en cada hoja, así como en cuatro tantos contenidos íntegramente en Medios Electrónicos.

Las Solicitudes de Autorización deberán estar suscritas por el representante legal de cada uno de los Solicitantes, quienes deberán señalar un domicilio en territorio nacional para oír y recibir toda clase de notificaciones, su número telefónico, y las personas autorizadas para oír y recibir notificaciones; asimismo, deberán designar dentro de las Solicitudes de Autorización a una persona que fungirá como coordinador de enlace ante la Comisión, incluyendo el correo electrónico y número telefónico de la misma.

## **Sección I**

### **De los Requisitos para la Organización y Operación de Administradoras**

**Artículo 28.** La Solicitud de Autorización deberá contener la información y datos que a continuación se señalan:

- I. Denominación de la Administradora;
- II. Comprobante original del pago de derechos, por el estudio de la Solicitud de Autorización, previsto en la Ley Federal de Derechos;
- III. Antecedentes de los Solicitantes, incluyendo información sobre los socios fundadores;
- IV. Proyecto de estatutos sociales;
- V. Programa general de operación y funcionamiento;
- VI. Programa de divulgación de la información;
- VII. Programa de capitalización y reinversión de utilidades;
- VIII. Estudio de factibilidad de la Administradora;
- IX. Información del Contralor Normativo y consejeros independientes propuestos para la Administradora, de conformidad con las reglas a las que deberán sujetarse estos funcionarios, emitidas por la Comisión:
  - a. La aprobación de los nombramientos referidos en la fracción anterior, se someterán a consideración del Comité Consultivo y de Vigilancia de la Comisión, en la sesión inmediata anterior a la de la Junta de Gobierno en la que se someta la autorización correspondiente para la operación de la Administradora y las Sociedades de Inversión que opere.
  - b. Asimismo, se deberá presentar *curricula vitarum* de los consejeros no independientes y director general de la Administradora; en caso de contar con los nombres de los funcionarios hasta el segundo nivel siguiente al del director general, también se deberá incluir *curricula vitarum* de dichos funcionarios, y
- X. Cuando los Solicitantes opten por ser certificados por uno o varios Expertos Independientes, deberán señalar los datos de cada Experto Independiente que certificará los procesos operativos, técnicos, informáticos, contables y, en su caso, financieros de la Administradora.

**Artículo 29.** La información actualizada respecto de los antecedentes de los Solicitantes, es decir, de las personas que serán accionistas de la Administradora, a que se refiere la fracción III del artículo 28 anterior, deberá elaborarse bajo los siguientes términos:

- I. Tratándose de personas físicas:
  - a. Nombre, nacionalidad y domicilio de cada socio;
  - b. Estado de situación patrimonial de cada socio, así como los datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad, de los bienes inmuebles propiedad de cada uno y, en su caso, las declaraciones de pago de impuestos federales a su cargo, correspondientes a los últimos cinco años, si es que se encontraban obligados a presentar dichas declaraciones;
  - c. Cargo que desempeñarán dentro de la Administradora, en su caso;
  - d. *Curricula vitarum* de los socios rubricados;
  - e. Nexos patrimoniales o profesionales existentes con otras entidades financieras o con los accionistas, consejeros, funcionarios de primer nivel y contralores normativos de estas últimas, y
  - f. En su caso, relación por cada socio, de los procedimientos jurisdiccionales que a la fecha de la Solicitud de Autorización se encuentren en trámite y cuyo resultado pueda afectar la posición financiera de cada uno de ellos;
- II. Tratándose de personas morales, deberán proporcionar:

- a. Copia certificada del acta constitutiva y compulsas de estatutos vigentes a la fecha de presentación de la Solicitud de Autorización;
- b. Balances generales, estados de pérdidas y ganancias, estados de origen y aplicación de recursos, notas respectivas de estos documentos y estado de variaciones de capital contable, correspondientes a los últimos cinco años. En caso de estar obligados a ello, los documentos antes mencionados deberán estar dictaminados por contador público registrado ante la Secretaría;
- c. Relación de los pasivos exigibles y contingentes que tenga la persona moral con entidades financieras o con otras empresas que puedan afectar de manera importante su posición financiera. Dentro de esta información se deberá señalar la relación de los procedimientos jurisdiccionales que a la fecha de la Solicitud de Autorización se encuentren en trámite y cuyo resultado pueda afectar su posición financiera;
- d. Copia certificada ante fedatario público del acta donde el órgano de administración de la persona moral de que se trate, autoriza a dicha persona a realizar la inversión en la Administradora y en las Sociedades de Inversión de que se trate;
- e. Lista de nombres, nacionalidad y domicilio de las personas integrantes del Consejo de Administración y de los comisarios;
- f. Listado de los actuales socios o accionistas que detentan el diez por ciento o más de las acciones representativas de su capital social, indicando: nombres y apellidos, domicilio, nacionalidad, cantidad de acciones, valor nominal de la participación y derechos de voto correspondientes a cada persona, y
- g. Respecto de los intermediarios financieros, se requerirá la presentación de oficio expedido según sea el caso por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores o por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en la que se acredite que cumple con los niveles de capitalización necesarios para realizar la inversión correspondiente; asimismo, se requerirá oficio expedido por la Secretaría en la que se autorice la inversión en el capital social de una Administradora y sus Sociedades de Inversión, en su caso. La fecha de emisión de ambos oficios no deberá exceder de dos meses contados a partir de la fecha de presentación de la Solicitud de Autorización.

**Artículo 30.** El proyecto de estatutos sociales deberá cumplir con lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Sociedades Mercantiles y en la Ley.

**Artículo 31.** El programa general de operación y funcionamiento a que se refiere el artículo 19 de la Ley, deberá proyectarse a cinco años, conteniendo lo siguiente:

- I. Manual de organización en el que se deberá incluir la estructura organizacional propuesta; asimismo, se deberá señalar qué parte de la estructura pertenecerá de manera directa a la Administradora y cuáles, en su caso, a empresas de servicios;
- II. Programa de sistemas informáticos, debiendo contener la infraestructura de cómputo y comunicación, esquema de seguridad tecnológica e informativa, sistemas aplicativos, políticas de soporte técnico y operativo, esquema de respaldos y plan de contratación de servicios;
- III. Programa de evaluaciones periódicas, en el que se identifiquen los procesos de información que conlleven a la adecuada instrumentación y funcionamiento de la Administradora, y en el que se defina la frecuencia de las revisiones que se instrumenten para detectar fallas;
- IV. Plan de operación sobre la administración interna, que deberá contemplar los principales aspectos de los recursos humanos, materiales y financieros indispensables para el funcionamiento de la Administradora;
- V. Diagramas de flujos específicos con referencias a la normatividad vigente, identificando si las actividades se realizarán con recursos propios o a través de terceros, de los siguientes rubros:
  - a. Procesos operativos previstos en la normatividad de los Sistemas de Ahorro para el Retiro;
  - b. Almacenamiento de información y documentos electrónicos que incluyan aspectos de seguridad;
  - c. Contingencia para la operación y funcionamiento de la Administradora;
  - d. Oficina matriz y las sucursales;
  - e. Autorregulación de operaciones de la Administradora;
  - f. Sistema de registro y control de Agentes Promotores, y
  - g. Sistemas Automatizados para detectar y prevenir la operación de recursos de procedencia ilícita;
- VI. Programa de identificación, medición y control de los riesgos operativos a que se encuentra expuesta la Administradora y sus Sociedades de Inversión;

- VII. Proyecto de contrato con al menos un intermediario bursátil;
- VIII. Proyecto de contrato con una sociedad valuadora;
- IX. Proyecto de contrato con un proveedor de precios;
- X. Proyecto de contrato con una institución para el depósito de valores;
- XI. Proyecto de manual de inversión de la Administradora conforme a las disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro emitidas por la Comisión;
- XII. Proyecto de manual de políticas y procedimientos para la administración del riesgo financiero de la Administradora, conforme a las disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro emitidas por la Comisión, y
- XIII. En caso de que se contrate con un tercero cualquier servicio relacionado con el área de inversiones y riesgos, se deberá presentar proyecto de contrato a celebrarse.

**Artículo 32.** El programa de capitalización y reinversión de utilidades deberá detallar los requerimientos de inversión estimada, considerando la situación actual y futura del mercado, incluyendo un análisis de sus posibilidades de acceso a capital para apoyar su operación y proyectos de expansión.

**Artículo 33.** El estudio de factibilidad del negocio deberá contener:

- I. Definición del negocio y objetivos de la Administradora, donde describa detalladamente el plan de negocio de la Administradora y los objetivos que perseguirá, los cuales deben ser cuantificables y con horizonte definido de tiempo;
- II. Análisis de mercado, indicando la metodología utilizada y cuyos resultados sean estadísticamente representativos, considerando lo siguiente:
  - a) Las condiciones de oferta y demanda, así como la incidencia que en éstas tendrá la nueva Administradora;
  - b) Las claves del éxito, derivado de un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA);
  - c) Un análisis cuantitativo de la competencia, y
  - d) La segmentación y definición del mercado objetivo, tomando en consideración al menos el tamaño del mercado, sector y actividad económica, así como el nivel de ingreso de los clientes potenciales.
- III. Plan de comercialización, que deberá contener la estrategia de posicionamiento en el mercado, así como el análisis de las estrategias para la prestación de los servicios, promoción, publicidad y políticas de comisiones que se cobrarán a los Trabajadores, contemplando al menos la siguiente información:
  - a) Estrategia de cobertura de los servicios, incluyendo número de sucursales, Agentes Promotores, Agentes de Servicio y puntos de venta, con su ubicación geográfica al inicio de las operaciones y su proyección para los primeros cinco años;
  - b) Estrategia de publicidad y promoción, que contenga:
    - i. Estrategia de comunicación: contenido, medios a emplear y presupuesto publicitario; incluyendo la proyección presupuestal para los siguientes cinco años abierta por medio, desglosando diseño creativo, producción y pago de medios, la cual deberá indicar cobertura, intensidad y duración, por medio de comunicación;
    - ii. Estrategia de ventas: sistemas, características y argumentos de ventas, y
    - iii. Políticas de Agentes Promotores, incluyendo estructura de remuneraciones y localización geográfica;
  - c) Política de comisiones, que incluya la estructura de comisiones que se cobrarán a los Trabajadores de acuerdo con las modalidades que establezca la Ley, su Reglamento y las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión para tal efecto;
- IV. Evaluación y proyección económica y financiera, la cual deberá efectuarse para los primeros diez años de operación de la Administradora. Todas las cifras y proyecciones presentadas deberán estar respaldadas con los supuestos considerados para dicho periodo de análisis y relacionadas con al menos las siguientes variables:
  - a) Participación en el mercado;

- b) Relación cotizantes/registrados, remuneración promedio de los registros potenciales y su crecimiento, ingresos por comisiones, rentabilidad de las Sociedades de Inversión, traspasos y beneficios pagados a los trabajadores;
- c) Proyección de flujos de efectivo, balances y estados de resultados para los primeros diez años de operación, los cuales se presentarán en base anual;
- d) Análisis de impacto de diversos escenarios. Se debe efectuar un análisis de las proyecciones a cambios favorables y desfavorables que representen una alteración significativa en las condiciones de los parámetros y supuestos utilizados;
- e) Evaluación del proyecto. Se deberá efectuar el cálculo de valor presente neto y de la tasa interna de rendimiento del proyecto para los diferentes escenarios, en función de los flujos de caja anuales previamente proyectados. Deberán justificarse la tasa de descuento utilizada para evaluar el proyecto y el método de determinación del valor residual de éste, y
- f) Proyecto de inversión en sociedades que le presten servicios complementarios a la Administradora, indicando, en su caso, si se trata de Sociedades Relacionadas Entre Sí;

V. Resumen ejecutivo en el cual se indiquen las conclusiones fundamentales del análisis efectuado.

**Artículo 34.** Cuando el Solicitante opte por ser certificado por uno o varios Expertos Independientes, deberá integrar a la Solicitud de Autorización, copia del contrato de prestación de servicios celebrado con cada Experto Independiente a que se refiere la fracción X del artículo 28 anterior. Dicho contrato deberá contener la obligación por parte del Experto Independiente, de remitir a la Comisión la documentación señalada en las presentes disposiciones de carácter general, así como proporcionar a ésta cualquier documentación relacionada y/o derivada de los servicios prestados.

Cada Experto Independiente contratado deberá reunir los siguientes requisitos:

- I. Experiencia mínima de dos años en la materia relacionada con el proceso del cual será responsable de la emisión del Certificado.  
El Solicitante será responsable de acreditar que el Experto Independiente cuente con la experiencia mínima requerida a que hace referencia esta fracción.  
Dicha experiencia deberá ser en una o más de las materias que a continuación se señalan: auditoría de sistemas informáticos, auditoría de procesos operativos, auditoría de estados financieros y/o desarrollo de procesos;
- II. No podrá ser Auditor Externo de empresas con las que el Solicitante tenga Nexos Patrimoniales o de control administrativo, o que pertenezcan al mismo grupo financiero;
- III. No podrá realizar funciones de auditoría externa o de administración integral de riesgos a la Administradora, una vez autorizada;
- IV. No haber sido condenado por delito patrimonial que amerite pena corporal;
- V. No estar inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o en el Sistema Financiero Mexicano, así como no haber sido declarado como quebrado o concursado sin que haya sido rehabilitado, y
- VI. No ser accionista, directa o indirectamente del grupo financiero del cual vaya a formar parte la Administradora y las Sociedades de Inversión que opere.

## **Sección II**

### **De los Requisitos para la Organización y Operación de Sociedades de Inversión**

**Artículo 35.** Las Solicitudes de Autorización deberán contener la información que a continuación se señala:

- I. Solicitud de Autorización para la organización y operación de la Sociedad de Inversión;
- II. Programa general de operación y funcionamiento de la Sociedad de Inversión, el cual deberá contener, cuando menos, lo siguiente:
  - a) Objetivos que perseguirá;
  - b) Políticas de adquisición y selección de valores y proyecto de manual de inversión, siempre que no se ajuste a los manuales de la Administradora; o bien, señalar expresamente que se ajustará a las políticas de adquisición y selección de valores y manual de inversión de la Administradora;
  - c) Planes de venta de las acciones que emita, y
  - d) Políticas de análisis y medida de riesgos y proyecto de manual de políticas y procedimientos para la administración del riesgo financiero, siempre que no se ajusten a los manuales de la Administradora; o bien, señalar expresamente que se ajustará a las políticas de análisis y medida de riesgos y manual de políticas y procedimientos para la administración del riesgo financiero de la Administradora;

- III. Proyecto de estatutos sociales, de conformidad con lo establecido por el artículo 6 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, y la Ley, y
- IV. Proyecto de Prospecto de Información y folleto explicativo, los cuales deberán cumplir con los requisitos establecidos en las disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro aplicables a los mismos.

### **Sección III**

#### **Emisión del Visto Bueno de las Administradoras y Sociedades de Inversión**

**Artículo 36.** Cuando a juicio de la Comisión exista dolo, mala fe, falsedad en la Solicitud de Autorización o incongruencias en el manejo de datos y proyecciones o características contrarias a las señaladas en las presentes disposiciones de carácter general, que no permitan llevar a cabo la evaluación de la misma, será causa para el rechazo de las Solicitudes de Autorización presentadas ante la Comisión.

**Artículo 37.** La Comisión deberá remitir uno de los cuatro tantos en medio magnético de las Solicitudes de Autorización a que se refiere el artículo 27 anterior a la Secretaría a efecto de que emita su opinión.

**Artículo 38.** La Comisión, una vez que verifique que los Solicitantes cumplen con los requisitos referidos en las secciones anteriores y que se cuente con la opinión favorable de la Secretaría, someterá a consideración de la Junta de Gobierno las Solicitudes de Autorización.

En caso de que la resolución de la Junta de Gobierno sea positiva, la Comisión emitirá su visto bueno para la constitución de la Administradora y sus respectivas Sociedades de Inversión.

Para la autorización de la organización y operación de las Sociedades de Inversión que se constituyan con posterioridad a la Administradora de que se trate, se deberá atender a lo que establece el Capítulo IV del presente Título, sin ser necesaria la resolución de la Junta de Gobierno a que se refiere el párrafo anterior.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LA VERIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS Y SOCIEDADES DE INVERSIÓN**

##### **Sección I**

##### **De la verificación de la información**

**Artículo 39.** Una vez obtenido el visto bueno de la Comisión, los Solicitantes deberán acreditar dentro de un plazo de ciento veinte días naturales lo siguiente:

I. Tratándose de Administradoras:

- a) Copia certificada de la escritura constitutiva;
- b) Trámite de alta ante la Secretaría;
- c) Proyecto de contrato con una Empresa Operadora;
- d) Presentación de los proyectos de contratos de prestación de servicios administrativos y distribución de acciones con sus Sociedades de Inversión;
- e) Manual de inversión;
- f) Manual de políticas y procedimientos para la administración del riesgo financiero;
- g) Balance inicial;
- h) Información sobre la ubicación de sus oficinas centrales y sucursales;
- i) Acreditar que se haya realizado la instalación de los sistemas de cómputo, así como la celebración de las promesas de contratos para la operación de dichos sistemas;
- j) Acreditar que se ha adquirido, o desarrollado la aplicación operativa sobre la cual se desarrollarán cada uno de los procesos operativos de la Administradora y sus Sociedades de Inversión;
- k) Acreditar que se ha adquirido, o desarrollado la aplicación para el registro y control de Agentes Promotores de la Administradora;
- l) En su caso, constancia que acredite que el personal de la Administradora cuenta con la capacitación necesaria por parte del proveedor de la aplicación informática sobre la cual desarrollarán los procesos operativos, contables y de Agentes Promotores de la Administradora y sus Sociedades de Inversión, y
- m) Programa de Autorregulación;

II. Tratándose de Sociedades de Inversión:

- a) Copia certificada de la escritura constitutiva, y
- b) Balance inicial.

## **Sección II**

### **De la verificación por parte de la Comisión o, en su caso, certificación por parte de uno o varios Expertos Independientes de la capacidad técnica, operativa, contable, financiera e informática para la administración de Cuentas Individuales**

**Artículo 40.** Los Solicitantes deberán acreditar a satisfacción de la Comisión, que la Administradora y Sociedades de Inversión están en condiciones de organizarse y operar como tales dentro del plazo a que se refiere el artículo 39 anterior; en caso de que no se acredite lo anterior dentro del plazo mencionado, el visto bueno obtenido quedará sin efectos.

Lo anterior sin perjuicio del derecho del Solicitante para presentar una nueva Solicitud de Autorización.

**Artículo 41.** El Solicitante podrá optar porque un Experto Independiente realice la certificación de la capacidad técnica, operativa, contable, financiera e informática para la administración de Cuentas Individuales, o porque la Comisión realice dichas actividades a través de una verificación operativa.

En caso de que los Solicitantes opten por la certificación a que se refiere la fracción X del artículo 28 anterior, ésta deberá ser realizada por uno o varios Expertos Independientes, quienes deberán hacer constar por escrito que el Solicitante cumple con la normatividad aplicable a cada proceso, con la capacidad técnica, operativa, contable, financiera e informática para la administración de Cuentas Individuales. El Certificado deberá ser entregado a la Comisión dentro del plazo señalado en el artículo 39 de las presentes disposiciones de carácter general.

**Artículo 42.** La verificación o, en su caso, certificación a que se refiere el artículo 41 anterior, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- I. Revisión de manuales de políticas y procedimientos con áreas responsables, funciones y cronograma de actividades de todos y cada uno de los procesos operativos, contables, financieros, de control interno y de infraestructura del sistema informático, con apego a la normatividad vigente a la fecha de la Solicitud de Autorización;
- II. Evidencia de haber efectuado pruebas a las aplicaciones informáticas con las que el Solicitante, una vez autorizado para constituirse como Administradora, llevará a cabo los distintos procesos operativos.  
Para lo anterior, cada Experto Independiente deberá diseñar y realizar pruebas bajo los supuestos de un negocio en marcha. Dichas pruebas deberán considerar las aplicaciones informáticas, contables y financieras;
- III. Pruebas de comunicación y de volúmenes de transferencia de archivos con las especificaciones determinadas por alguna de las Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional SAR y en apego a lo establecido en los Manuales de Procedimientos Transaccionales que ésta le proporcione;
- IV. Existencia y aplicación de un programa de capacitación para el personal que operará como Agente Promotor y que éste cumple con lo establecido en la normatividad aplicable a la fecha de la Solicitud de Autorización;
- V. Revisar que se cuenta con un programa viable para la identificación y medición de los riesgos operativos a que está expuesta la Administradora;
- VI. Que cuenta con los mecanismos que contengan los criterios, medidas y procedimientos sobre las políticas de identificación y conocimiento del cliente, para prevenir, detectar y reportar operaciones con recursos de procedencia ilícita;
- VII. Que cuenta con un Programa de Autorregulación, el cual deberá contener lo siguiente:
  - a) Principales obligaciones autorregulatorias de los funcionarios responsables de la administración y operación de la Administradora y Sociedades de Inversión que opere;
  - b) Medidas preventivas y sanciones aplicables en caso de que un empleado o funcionario incumpla con tales medidas, así como con la obligación de confidencialidad respecto de la información a la que tenga acceso;
  - c) Plan de Funciones a desarrollar por el Contralor Normativo, con el cual se vigile el estricto cumplimiento al Programa de Autorregulación de la Administradora;
  - d) Plan de apoyo institucional para que el Contralor Normativo realice sus funciones, detallando en el mismo, el número de personal a su cargo, así como la forma en que éste podrá ejercer sus funciones, y
  - e) Las demás que se consideren necesarias para el establecimiento de medidas para prevenir conflictos de interés y evitar el uso indebido de la información;

- VIII. Que cuenta con una Unidad Especializada que se encargue de otorgar servicios de información y atención a los trabajadores, en la cual existen los medios para proporcionar información y atención al público respecto del estado que guarda su Cuenta Individual. Las sucursales y las unidades especializadas deberán contar con los medios necesarios para tener acceso a la información, así como con los mecanismos requeridos para la atención de consultas y reclamaciones, cerciorándose que el personal de atención al Trabajador cuenta con la capacitación necesaria para proporcionar a los mismos la información antes mencionada;
- IX. Que cuenta con un programa de sistemas informáticos, por lo que la Comisión o, en su caso, cada Experto Independiente, deberá realizar pruebas sobre los programas informáticos, sobre la capacidad técnica estimada respecto a los primeros cinco años de operación, mismos que deberán contener lo siguiente:
- a. Análisis sobre la infraestructura de cómputo y comunicaciones, mismo que deberá describir las características técnicas de los equipos de cómputo y de comunicación que pretende utilizar, así como el crecimiento estimado en los próximos cinco años de los equipos de cómputo y de comunicaciones tanto a nivel central como en sus sucursales, considerando al efecto lo siguiente:
    - i. Características técnicas de los equipos de cómputo que se pretenden utilizar para cumplir con el programa general de operación y funcionamiento de la Administradora;
    - ii. Características técnicas de la infraestructura de comunicaciones que pretenda utilizar la Administradora;
    - iii. Características técnicas de la infraestructura tecnológica, equipos de cómputo y comunicaciones, que se utilizará en las sucursales;
    - iv. Crecimiento estimado en los próximos cinco años de los equipos de cómputo y de comunicaciones, tanto a nivel central como en sus sucursales;
    - v. Características del equipo utilizado, indicando si éste será de la Administradora o será contratado a través de terceros. En caso de que se utilicen los sistemas de un grupo financiero o empresarial, y se especifique que la plataforma tecnológica será compartida, se deberá presentar una relación de las aplicaciones, así como una definición clara del porcentaje y capacidad de la infraestructura que será asignada para la Administradora, en espacio y procesamiento;
    - vi. Características técnicas de los dispositivos de almacenamiento en donde se almacenará la información de los Trabajadores, así como los respaldos;
    - vii. Características técnicas de dispositivos para la impresión de estados de cuenta de los trabajadores;
    - viii. Capacidad técnica estimada para cada uno de los primeros cinco años de operación respecto de:
      1. Los dispositivos electrónicos que se utilizarán para el respaldo de la información;
      2. Los discos para almacenar la información de los Trabajadores y procesar las aportaciones que se reciban;
      3. Las comunicaciones para la transferencia de información entre la Administradora, la Base de Datos Nacional SAR y la Comisión;
      4. La impresión de estados de cuenta en relación con el número de trabajadores, y
      5. El equipo de cómputo en procesos críticos;
  - b) Esquema de seguridad tecnológica e informática, que deberá describir las características técnicas y equipos de seguridad que permitan garantizar la continua operación de sus sistemas, así como la integridad y confidencialidad de la información derivada de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, considerando lo siguiente:
    - i. Características técnicas de los equipos de seguridad que permitan garantizar la continuidad operativa de sus sistemas: sede alterna, infraestructura de comunicaciones redundante o alterna, mecanismos de resguardo de información y lugares de resguardo;
    - ii. Mecanismos de continuidad en el procesamiento de información;
    - iii. Mecanismos de continuidad en la infraestructura de comunicaciones;
    - iv. Descripción de las características técnicas y equipos de seguridad que permitan garantizar la integridad y confidencialidad de la información derivada de los Sistemas de Ahorro para el Retiro;
    - v. Políticas y procedimientos de seguridad institucional;
    - vi. Políticas y procedimientos de administración de seguridad en aplicaciones;

- vii. Políticas de los niveles de acceso a la información de las aplicaciones, así como restricciones a la modificación de la información;
  - viii. Políticas y procedimientos de acceso al centro de cómputo y las instalaciones donde se procesa y resguarda información;
  - ix. Políticas y procedimientos para detección y corrección de acciones que violen la seguridad física y lógica;
  - x. Políticas y procedimientos de prevención, detección y corrección de virus informáticos;
  - xi. Planos del centro de cómputo en donde se procesará la información de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, incluyendo: distribución de equipo, salidas de emergencia, interruptores de seguridad, instalaciones eléctricas e hidráulicas, detectores de humo en piso y techo, detectores de humedad/líquidos, equipos de extinción, aire acondicionado, cámaras de circuito cerrado, entre otros, y
  - xii. Descripción de las características técnicas del plan de recuperación de la información que se instrumentará en caso de contingencias;
- c) El plan de desarrollo o adquisición de los sistemas aplicativos, definiendo los tiempos de desarrollo o adquisición, alcances al corto, mediano y largo plazo, los métodos de desarrollo, propios o contratados, tecnología base y características específicas de todos y cada uno de los módulos que tenga contemplados, de conformidad con lo siguiente:
- i. Informe sobre el plan de desarrollo o adquisición de los sistemas, mismos que deben ser congruentes con el plan tecnológico presentado para sustentar la operación;
  - ii. Calendarios congruentes de implantación de los sistemas. Presentando tiempos detallados de desarrollo o adquisición de los sistemas operativos, mismos que deberán ser congruentes con los tiempos que se consideren para la puesta en marcha de la Administradora y las Sociedades de Inversión que opere;
  - iii. Soporte del diseño conceptual del sistema aplicativo con el programa general de operación y funcionamiento, verificando que los objetivos de los módulos a desarrollar sean congruentes con el programa general de operación y funcionamiento en el corto, mediano y largo plazo;
  - iv. Información respecto de si los desarrollos de sistemas son propios o contratados con un tercero, especificando la plantilla laboral del área de desarrollo de sistemas y sus funciones, así como el procedimiento que se seguirá para la Solicitud de Autorización y ejecución de nuevos requerimientos o mantenimientos en los aplicativos; en caso de que se planee realizar estos servicios mediante un proveedor, deberán anexar copia simple del proyecto del contrato a celebrarse;
  - v. Informe sobre qué tecnología base se va a utilizar para el desarrollo de los sistemas (lenguajes de desarrollo, base de datos, filosofías de desarrollo, base de comunicaciones), y
  - vi. Descripción de cada uno de los módulos que formarán parte de los sistemas aplicativos, los cuales deberán ser congruentes con los procesos requeridos por la normatividad de los Sistemas de Ahorro para el Retiro;
- d) Políticas de soporte técnico y operativo, los Solicitantes deberán explicar los planes de capacitación para la operación, administración y mantenimiento del software y equipo de cómputo, así como las políticas de mantenimiento y soporte técnico a las aplicaciones e infraestructura de cómputo y comunicaciones, considerando:
- i. Planes de capacitación para la operación, administración y mantenimiento de comunicaciones, equipo de cómputo y software;
  - ii. Plan de capacitación al personal de sistemas en comunicaciones, equipo de cómputo y software;
  - iii. Plan de capacitación al personal de sistemas en la operación del equipo de cómputo central y en sucursales;
  - iv. Plan de capacitación al personal de sistemas en la administración de la base de datos;
  - v. Plan de capacitación al personal de sistemas en el lenguaje de desarrollo (interno) de la aplicación y el administrador de la base de datos para darle mantenimiento;
  - vi. Plan de capacitación a usuarios en la operación de la aplicación y uso de la información que proporciona, y

- vii. Descripción de las políticas de mantenimiento y soporte técnico a las aplicaciones e infraestructura de cómputo y comunicaciones;
- e) Esquema de respaldos de la información, que deberá describir las políticas, detallando periodos y las características del equipo a utilizar, para lo cual se deberá:
  - i. Describir los mecanismos y políticas de respaldo de información, así como el tiempo estimado de recuperación de información;
  - ii. Describir las características técnicas del equipo de respaldo, e
  - iii. Indicar la periodicidad con la que se actualizan los respaldos, y
- f) Plan de contratación de servicios, para lo cual, el Solicitante deberá informar a la Comisión, los servicios relacionados con su objeto que deseen contratar con terceros, especificando los proyectos de contratos a suscribir, así como el nombre, denominación o razón social de la persona a la que se pretenda contratar y, en su caso, manifestar si se trata de Sociedades Relacionadas Entre Sí.

**Artículo 43.** La Comisión podrá en cualquier momento, verificar los papeles de trabajo, soportes documentales, pruebas efectuadas y observaciones determinadas a los procesos revisados por el o los Expertos Independientes.

**Artículo 44.** Cada Experto Independiente deberá emitir un informe que contendrá como mínimo, los métodos y procedimientos utilizados para llevar a cabo la certificación, así como las observaciones determinadas durante el desarrollo de las pruebas realizadas y, en su caso, la implementación de las modificaciones efectuadas. Dicho informe deberá ser entregado a la Comisión dentro del plazo señalado en el artículo 39 anterior.

Asimismo, cada Experto Independiente será responsable de la veracidad contenida en el Certificado, informes, soportes documentales y pruebas efectuadas, sin perjuicio de las responsabilidades en que pueda incurrir el Solicitante. La Comisión se reserva el derecho de aceptar el Certificado, dictamen e informes emitidos por cada Experto Independiente.

**Artículo 45.** El Solicitante, en caso de que presente cambios en la infraestructura, sistemas informáticos o en la operación, distintos a los revisados y certificados por el o los Expertos Independientes, o por la Comisión, deberá notificar dichos cambios a la Comisión, por lo menos con un mes de anticipación a la Junta de Gobierno en la que se pretenda someter la autorización correspondiente, y remitirlos, en su caso, al o los Expertos Independientes, a efecto de que se realicen nuevamente las pruebas operativas indicadas en el artículo 42 de las presentes disposiciones de carácter general y emitan un nuevo Certificado, o la Comisión verifique nuevamente que cumplen con lo establecido por el artículo 42 señalado.

La Comisión notificará al Solicitante la fecha en que se celebrará la Junta de Gobierno en la que se pretenda someter la autorización correspondiente, a efecto de que cumplan con el plazo establecido en el párrafo anterior.

En caso de que el nuevo Certificado no sea entregado a la Comisión por lo menos quince días previos a la Junta de Gobierno antes referida, la autorización correspondiente no será presentada en dicha Junta de Gobierno.

**Artículo 46.** El Solicitante deberá acreditar ante la Comisión, que se realizaron las pruebas necesarias con alguna de las Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional del SAR, con el objeto de verificar que cuenta con la infraestructura suficiente para la comunicación de envío y recepción de información.

Adicionalmente, en caso de haber contratado un Experto Independiente, deberá acreditar que se realizaron las pruebas necesarias con la Comisión, mediante la certificación que el Experto emita, en la que conste que cuenta con la infraestructura suficiente para la comunicación de envío y recepción de información.

La Comisión establecerá los requerimientos y pruebas que las Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional del SAR deberán practicar a los Solicitantes.

### **Sección III**

#### **De la verificación por parte de la Comisión o, en su caso, certificación por parte de uno o varios Expertos Independientes de la capacidad técnica, operativa, contable, financiera e informática de la Administradora, para la administración de las inversiones y los riesgos de las Sociedades de Inversión**

**Artículo 47.** La verificación en materia financiera, proceso de inversión, registro contable y el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de administración integral de riesgos asociados a las Sociedades de Inversión y Sociedades de Inversión Adicionales, será realizada por la Comisión o, en su caso, por uno o varios Expertos Independientes, quienes emitirán el Certificado correspondiente.

La certificación realizada por uno o varios Expertos Independientes a que se refiere el párrafo anterior, deberá hacerse por escrito, mediante Certificado en el que conste que el Solicitante cumple con la normatividad aplicable a

cada proceso, con la capacidad técnica y operativa en materia de inversiones, registro contable y administración de riesgos. El Certificado que emita cada Experto Independiente, deberá ser entregado a la Comisión dentro del plazo señalado en el artículo 39 de las presentes disposiciones de carácter general.

**Artículo 48.** La verificación o, en su caso, certificación a que se refiere el artículo 47 anterior deberá contemplar al menos lo siguiente:

- I. Revisión de las aplicaciones informáticas y sistemas involucrados en todo el proceso de inversión, contabilidad y administración de riesgos de las Sociedades de Inversión que opere la Administradora, mediante carteras ficticias diseñadas por la Comisión.

Para lo anterior, se deberán diseñar y realizar pruebas bajo los supuestos de un negocio en marcha que permitan tener evidencia de que el Solicitante cuenta con las condiciones óptimas de infraestructura para realizar el proceso de inversión, registro contable, administración de riesgos, control y liquidación de valores;

- II. Aplicación y cumplimiento de manuales de políticas y procedimientos relacionados con las inversiones, la administración integral de riesgos y las áreas de apoyo de las Sociedades de Inversión que opere la Administradora, así como de control interno y de infraestructura de los sistemas informáticos relacionados con las inversiones y la administración de riesgos con apego a la normatividad vigente y correspondientes a la operación real del Solicitante;
- III. Pruebas de comunicación y transferencia de archivos con las especificaciones determinadas por la Comisión, los Proveedores de Precios y las Sociedades Valuadoras que le presten servicio a la Administradora;
- IV. Programa de Autorregulación en materia de inversiones y riesgos, el cual deberá apegarse por lo menos a lo establecido en el artículo 42 anterior en materia financiera;
- V. Pruebas sobre la capacidad y funcionamiento sobre la infraestructura de cómputo y comunicaciones definidas en el artículo 42 anterior, respecto de lo siguiente:
  - a) Los dispositivos electrónicos que se utilizarán para el respaldo de la información relacionada con las inversiones, el registro contable y la administración integral de riesgos de cada una de las Sociedades de Inversión que opere la Administradora;
  - b) Las comunicaciones para la transferencia de información entre la Administradora, la Comisión, los Proveedores de Precios y las Sociedades Valuadoras contratadas por la Administradora, y
  - c) El sistema, mecanismo de grabación o medios magnéticos en los que se mantendrá evidencia de las cotizaciones y concertación de operaciones de las Sociedades de Inversión que opere la Administradora;
- VI. El esquema de seguridad tecnológica e informática en el que se deberán realizar pruebas sobre las características técnicas de los equipos de seguridad que garantice la continuidad operativa de los sistemas empleados en el proceso de inversión, en el registro contable, en la administración integral de riesgos y en sus áreas de apoyo con respecto a:
  - a) Políticas de seguridad, manejo de contraseñas y firmas mancomunadas electrónicas, en su caso;
  - b) Sede alterna, infraestructura de comunicaciones redundante o alterna, mecanismos de resguardo de información y lugares de resguardo;
  - c) Características técnicas y equipos de seguridad que permitan garantizar la integridad y confidencialidad de la información derivada de las inversiones de las Sociedades de Inversión operadas por la Administradora, y
  - d) Verificar las características técnicas del plan de recuperación de la información relativa a las inversiones, el registro contable y la administración integral de riesgos que será instrumentado en caso de contingencias;
- VII. Dar cumplimiento al plan de trabajo que al efecto diseñe la Comisión con respecto a la certificación en materia de inversiones, riesgos, contabilidad financiera y sus áreas de apoyo.

**Artículo 49.** El Solicitante, en caso de que presente cambios en la infraestructura, sistemas informáticos o en la operación utilizados en el proceso de inversión, registro contable y administración integral de riesgos, distintos a los revisados en esta etapa por el o los Expertos Independientes, o por la Comisión, deberá notificar dichos cambios a la Comisión, por lo menos con un mes de anticipación a la Junta de Gobierno en la que se pretenda someter la autorización correspondiente, y remitirlos, en su caso, al o los Expertos Independientes, a fin de que se realicen nuevamente las pruebas necesarias y emitan un nuevo Certificado, o la Comisión verifique nuevamente que cumplen con lo establecido por el artículo 48 anterior.

La Comisión notificará al Solicitante la fecha en que se celebrará sesión de la Junta de Gobierno en la que se pretenda someter la autorización correspondiente, a efecto de que cumplan con el plazo establecido en el párrafo anterior.

En caso de que el nuevo Certificado no sea entregado a la Comisión por lo menos quince días previos a la sesión de la Junta de Gobierno antes referida, la autorización correspondiente no será presentada en dicha Junta de Gobierno.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LA AUTORIZACIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS, SOCIEDADES DE INVERSIÓN Y SOCIEDADES DE INVERSIÓN ADICIONALES**

**Artículo 50.** La Comisión, una vez que verifique que los Solicitantes han acreditado a satisfacción de ésta los requisitos establecidos en el Capítulo III del presente Título y que la Administradora y Sociedades de Inversión están en condiciones para organizarse y operar, someterá a consideración de la Junta de Gobierno la autorización correspondiente para la operación de la Administradora y las Sociedades de Inversión.

En caso de que la resolución de la Junta de Gobierno sea positiva, la Comisión emitirá los oficios de autorización correspondientes para la operación de la Administradora y sus respectivas Sociedades de Inversión.

#### **Sección Única**

##### **De la Autorización de las Sociedades de Inversión Adicionales**

**Artículo 51.** Tratándose de Solicitudes de Autorización por parte de Administradoras para organizar y operar una Sociedad de Inversión Adicional, éstas deberán presentar una Solicitud de Autorización en original y una copia simple, foliadas en cada hoja, así como en cuatro tantos contenidos íntegramente en Medios Electrónicos, con la información que se señala a continuación:

- I. Solicitud de Autorización para la organización y operación de una Sociedad de Inversión Adicional;
- II. Proyecto de estatutos sociales, de conformidad con lo establecido por el artículo 6 de la Ley General de Sociedades Mercantiles y la Ley, y
- III. Proyecto de Prospecto de Información y folleto explicativo, los cuales deberán cumplir con los requisitos establecidos en las disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

**Artículo 52.** La Comisión deberá remitir un tanto de la Solicitud de Autorización a que se refiere el artículo 51 anterior, así como de la documentación adjunta a la misma a la Secretaría a efecto de que emita su opinión.

**Artículo 53.** Una vez que la Comisión verifique que la Sociedad de Inversión Adicional cumple con los requisitos referidos en el artículo 51 anterior y que se cuente con la opinión favorable de la Secretaría de conformidad con lo establecido en el artículo 52 anterior, someterá a consideración de la Junta de Gobierno la autorización correspondiente para la operación de dicha Sociedad de Inversión Adicional.

En caso de que la resolución de la Junta de Gobierno sea positiva, la Comisión emitirá el oficio de autorización correspondiente para la operación de la Sociedad de Inversión Adicional.

## **CAPÍTULO V**

### **DEL INICIO DE OPERACIONES DE LAS ADMINISTRADORAS, SOCIEDADES DE INVERSIÓN Y SOCIEDADES DE INVERSIÓN ADICIONALES**

#### **Sección I**

##### **De las Administradoras**

**Artículo 54.** Una vez que la Administradora cuente con la autorización por parte de la Junta de Gobierno a que se refiere el artículo 50 anterior, deberá:

- I. Aprobar su contrato de administración de fondos para el retiro, el cual deberá contar con el voto favorable de sus Consejeros Independientes;
- II. Solicitar autorización de la Comisión para invertir en la adquisición de una acción en alguna de las Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, y
- III. De conformidad con lo previsto en el artículo 19, fracción IV de la Ley, proceder a inscribir el testimonio notarial en el que conste la protocolización de sus estatutos sociales en el Registro Público de Comercio correspondiente a su domicilio, debiendo exhibir ante la Comisión copia certificada del testimonio notarial que contenga los datos de inscripción respectivos.

**Artículo 55.** En caso de existir una concentración, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica, se deberá presentar copia del escrito mediante el cual se notificó dicha concentración a la Comisión Federal de Competencia Económica, o bien, la no objeción por parte de dicha Comisión.

**Artículo 56.** Una vez realizados los actos mencionados en el artículo 54 anterior la Administradora deberá hacer del conocimiento de la Comisión, la fecha en que iniciará operaciones, con al menos diez días naturales de anticipación.

## **Sección II**

### **De las Sociedades de Inversión y Sociedades de Inversión Adicionales**

**Artículo 57.** Una vez que la Sociedad de Inversión o Sociedad de Inversión Adicional cuente con la autorización por parte de la Junta de Gobierno a que se refieren los artículos 50 ó 53 anteriores, en su caso, deberá:

- I. Proceder a inscribir el testimonio notarial en el que consta la protocolización de los estatutos sociales en el Registro Público de Comercio correspondiente a su domicilio, debiendo exhibir ante esta Comisión copia certificada del testimonio notarial que contenga los datos de inscripción respectivos;
- II. Inscribir sus acciones en el Registro Nacional de Valores y en una bolsa de valores autorizada para organizarse y operar en términos de la Ley del Mercado de Valores<sup>56</sup>, y
- III. Depositar sus acciones en la S.D. Indeval, S.A. de C.V.

**Artículo 58.** El Prospecto de Información y folleto explicativo deberán ser autorizados por la Comisión previamente al inicio de operaciones de cada Sociedad de Inversión o Sociedad de Inversión Adicional.

**Artículo 59.** Una vez realizados los actos mencionados en el artículo 57 de las presentes disposiciones de carácter general, la Sociedad de Inversión o la Sociedad de Inversión Adicional, deberá hacer del conocimiento de la Comisión, la fecha en que iniciará operaciones, con al menos diez días naturales de anticipación.

## **TÍTULO TERCERO**

### **DE LA OPERACIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS Y DE LAS EMPRESAS OPERADORAS**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 60.** Las Administradoras deberán establecer las medidas de control y de seguridad de la información que procuren una adecuada operación y verificación de los procesos que se lleven a cabo en las Cuentas Individuales, independientemente si el proceso se realizó por medio de un Agente Promotor o de Agente de Servicio, en la Unidad Especializada, en alguna oficina o sucursal, o a través del centro de atención telefónica que utilicen.

Las Administradoras deberán establecer políticas y medidas de auditoría y control en todos los procesos operativos que se llevan a cabo en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, de conformidad con la Ley, el Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general.

Asimismo, las Administradoras deberán contar con los mecanismos necesarios para la atención de consultas, solicitudes o reclamaciones que presenten los Trabajadores o Beneficiarios, sí como para que el personal que brinde dicha atención se encuentre capacitado y actualizado, conforme a las disposiciones aplicables.

**Artículo 61.** Las Administradoras deberán segregar estructural y funcionalmente el área comercial del área operativa, por lo que el área comercial no deberá tener injerencia alguna en el procesamiento y verificación de las Solicitudes de Registro, Traspaso y Recertificación que lleve a cabo el área operativa.

**Artículo 62.** Las Administradoras serán responsables de verificar que los datos e información de los Trabajadores que se utilicen en los procesos que lleven a cabo de acuerdo con las presentes disposiciones de carácter general, correspondan a los Trabajadores solicitantes y a la información requerida en cada uno de los procesos referidos.

Las Administradoras deberán contar con mecanismos de autenticación para identificar a los Trabajadores cuando estos acudan a solicitar cualquier servicio relacionado con su Cuenta Individual, de acuerdo con los factores de autenticación que para cada tipo de servicio se puedan utilizar, de conformidad con lo previsto en el Anexo "B" de las presentes disposiciones de carácter general; asimismo, deberán establecer los criterios y políticas de validación que consideren necesarias y que sean acordes a lo previsto en la Ley, el Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general.

Tratándose de los procesos de Registro, Traspaso, Recertificación presencial, separación de Cuentas Individuales, Unificación de Cuentas Individuales, disposición de recursos, ya sean totales o parciales, modificación o actualización de los datos del Expediente de Identificación del Trabajador a que se refieren la fracción I, incisos a), b), c), d) y e) del artículo 210 siguiente, así como para la contratación de Retiros Programados y Pensiones Garantizadas a que se refieren las disposiciones de carácter general aplicables a los retiros programados que emita la Comisión, las Administradoras deberán utilizar los factores de autenticación categoría 5, de conformidad con lo previsto en el Anexo "B" de las presentes disposiciones de carácter general.

---

<sup>56</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

Artículo 62 bis.- Las Administradoras podrán desarrollar modelos de autenticación biométrica que sustituyan el Sello Biométrico Único y que permitan identificar a los Trabajadores cuando estos soliciten cualquier servicio a que se refiere el artículo 209 de las presentes disposiciones de carácter general. Dichos modelos deberán estar diseñados de forma que se vinculen a la infraestructura desarrollada por las Empresas Operadoras de modo que éstas puedan reconocer los folios emitidos por los modelos referidos.

Para efectos del presente artículo, los modelos de autenticación biométrica son aquellos procesos de autenticación En Línea y Tiempo Real que confrontan los datos biométricos proporcionados por el Trabajador contra identificaciones oficiales, expedientes de identificación y bases de datos oficiales operadas por autoridades de la Administración Pública Federal, Organismos Constitucionales Autónomos y entidades nacionales autorizadas, supervisadas y reguladas por autoridades financieras de la Administración Pública Federal, que permiten identificar a los Trabajadores, cuando estos acudan a solicitar cualquiera de los servicios a los que se refiere el artículo 209 de las presentes disposiciones de carácter general.

Las Administradoras que implementen los modelos a que se refiere este artículo, deberán celebrar con los terceros referidos en el párrafo anterior, los convenios de confidencialidad necesarios para que la información de los Trabajadores se utilice únicamente para la gestión del trámite que éstos soliciten. Las Administradoras serán responsables en todo momento del cumplimiento de la normatividad en materia de protección de datos personales que resulte aplicable.<sup>57</sup>

Artículo 62 ter. Las Administradoras que requieran desarrollar los modelos de autenticación biométrica a que se refiere el artículo anterior, deberán presentar a la Comisión una solicitud de autorización la cual deberá contener al menos lo siguiente:

- I. Objeto;
- II. Servicios que se prestarán utilizando el modelo;
- III. Descripción del modelo;
- IV. Fecha de inicio de operaciones;
- V. Análisis de viabilidad técnica y operativa del modelo de autenticación biométrica para su operación;
- VI. Descripción de los mecanismos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información biométrica proporcionada por el Trabajador a través del modelo de autenticación biométrica;
- VII. Generación y disponibilidad de bitácoras que sean auditables y que permitan verificar aquella información que sirva como evidencia para la determinación el cumplimiento del modelo de autenticación biométrica; dichas bitácoras deberán estar a disposición de la Comisión, y
- VIII. Cualquier otro elemento que la Administradora considere que sea necesario para facilitar el análisis de la solicitud por parte de la Comisión.

La Comisión en términos de lo previsto por la Ley, podrá requerir a la Administradora solicitante cualquier información adicional que considere necesaria para en su caso, pronunciarse respecto de la autorización del modelo.

La autorización que en su caso emita la Comisión, tendrá una vigencia de tres años, la cual podrá ser renovada por periodos iguales, siempre que dicha solicitud sea presentada por la Administradora interesada al menos treinta días hábiles previos a la fecha del vencimiento.

La confronta y comparación que se realice utilizando los modelos de autenticación biométrica a que se refieren los párrafos que anteceden, podrá ser realizada por las Administradoras a través de terceros que hayan sido evaluados por las propias Administradoras, considerando un análisis de riesgos y vulnerabilidades, y que de acuerdo a dicha evaluación, la Administradora determine que el modelo cumple con las características señaladas en el Anexo B, Factores de Autenticación, de las presentes disposiciones de carácter general.

---

<sup>57</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**Las Administradoras deberán asegurarse que el funcionamiento y operación de los modelos biométricos que se les autoricen en términos del presente artículo, se sujete a la normatividad vigente en los Sistemas de Ahorro para el Retiro.**

**Las Empresas Operadoras deberán aceptar los folios emitidos por los modelos de autenticación biométrica autorizados por la Comisión.**

**En caso de que los modelos de autenticación biométrica autorizados, dejen de cumplir con los requisitos necesarios para su operación o no garanticen la seguridad de las transacciones o de la información biométrica del Trabajador, la Comisión podrá ordenar la suspensión de las operaciones de dichos modelos o revocar la autorización de los mismos.<sup>58</sup>**

**Artículo 63.** Los servicios que se otorguen a los Trabajadores a través de Medios Electrónicos, así como para constatar y autenticar la identidad de las personas a través de los factores de autenticación no deberán generar ningún cargo para el Trabajador.

## **CAPÍTULO II DE LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE PREVISIÓN SOCIAL**

### **Sección I**

#### **De los servicios de las Administradoras**

**Artículo 64.** Las Administradoras podrán prestar a los patrones, Dependencias o Entidades, ya sean federales, estatales o municipales, los siguientes servicios:

- I. Inversión de los recursos provenientes del Fondo de Primas de Antigüedad, Fondos de Ahorro, planes de pensión de beneficio definido y planes de pensión de contribución definida en Sociedades de Inversión;
- II. Registro Individualizado de los recursos provenientes de los Fondos de Previsión Social, y
- III. A quienes tengan planes de pensión de contribución definida la apertura y administración de Cuentas de Previsión Social a favor de los Trabajadores beneficiarios de dicho plan.

La Cuenta de Previsión Social deberá ser independiente de cualquier otra Cuenta Individual que tenga abierta el Trabajador en la misma Administradora o en otra.

**Artículo 65.** Para la prestación de los servicios a que se refiere el presente artículo, las Administradoras deberán celebrar un contrato con los patrones, Dependencias o Entidades en el cual deberá pactarse la estructura y forma de cobro de las comisiones por cualquiera de los servicios que preste la Administradora en relación con los Fondos de Previsión Social.

Dicho contrato, el acto que dé origen al Fondo de Previsión Social y, en su caso, la valuación actuarial, deberá mantenerse a disposición de la Comisión.

**Derogado.**<sup>59</sup>

### **Sección II**

#### **De las Cuentas de Previsión Social de los Trabajadores de Dependencias o Entidades Públicas Estatales o Municipales**

**Artículo 66.** Las Administradoras que administren Planes de Pensiones de Contribución Definida de Dependencias o Entidades públicas estatales o municipales, que transmitan la propiedad de las aportaciones al momento de efectuarlas a sus Trabajadores, abrirán una Cuenta de Previsión Social, de conformidad con el artículo 74 quinquies de la Ley.

**Artículo 67.** Cuando el Trabajador deje de prestar sus servicios a la Dependencia o Entidad pública estatal o municipal antes de pensionarse y tenga derecho a recibir sus recursos de la Cuenta de Previsión Social, la Administradora deberá observar lo siguiente:

- I. En caso de que el Trabajador tenga otra Cuenta Individual, éste podrá solicitar la transferencia de los recursos de su Cuenta de Previsión Social a su subcuenta de Aportaciones Complementarias de Retiro, y
- II. En caso de que el Trabajador no tenga otra Cuenta Individual, la Administradora le deberá abrir una Cuenta Individual, en términos del artículo 74 ter de la Ley, transfiriéndose los recursos de su Cuenta de Previsión

---

<sup>58</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>59</sup> Derogado por las Disposiciones de carácter general en materia de publicidad y promoción de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de diciembre de 2017.

Social a la subcuenta de Ahorro a Largo Plazo. En este caso el Trabajador tendrá derecho a solicitar el Traspaso de su Cuenta Individual a otra Administradora.

Los recursos de las subcuentas de Aportaciones Voluntarias y Complementarias de Retiro de la Cuenta de Previsión Social se transferirán a las subcuentas correspondientes de la Cuenta Individual.

### **Sección III**

#### **De las Cuentas de Previsión Social de los derechohabientes**

**Artículo 68.** Las Administradoras que administren Planes de Pensiones de Contribución Definida de Empresas o de Dependencias y Entidades federales, que transmitan la propiedad de las aportaciones al momento de efectuarlas a los derechohabientes, les administrarán una Cuenta de Previsión Social.

**Artículo 69.** En las Cuentas de Previsión Social de los Trabajadores derechohabientes de algún Instituto de Seguridad Social se deberán registrar e invertir únicamente recursos del Fondo de Previsión Social que les dé origen. Dichas cuentas, en ningún caso podrán recibir Aportaciones de Ahorro Voluntario, las cuales en todo caso, se deberán realizar en la Cuenta Individual que tenga abierta el Trabajador en la Administradora elegida por éste.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LAS PRESTADORAS DE SERVICIO**

##### **Sección I**

##### **De la prestación del servicio**

**Artículo 70.** Las Prestadoras de Servicio llevarán el registro y control de las Cuentas Individuales que se encuentren pendientes de asignar y de las Cuentas Individuales inactivas en términos de la Ley, su Reglamento, las demás disposiciones legales aplicables y las bases de la convocatoria de la licitación por la cual hubieren sido designadas.

Dichas Prestadoras serán designadas mediante los procesos de licitación, que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación.

Los recursos de las Cuentas Individuales referidas en el primer párrafo del presente artículo, permanecerán depositados en la Cuenta Concentradora y serán invertidos en valores o créditos a cargo del Gobierno Federal o, en su caso y de conformidad con la legislación aplicable, de las entidades federativas. Las inversiones de los recursos otorgarán el rendimiento que determine la Secretaría.

Las Prestadoras de Servicio, para su operación y funcionamiento, se sujetarán a lo dispuesto por la Ley, su Reglamento, al presente Título y a las bases y requisitos que se prevean en la convocatoria correspondiente y cobrarán la comisión que resulte del proceso de licitación por el que hayan resultado designadas.

**Artículo 71.** Las Prestadoras de Servicio, además de llevar el control y registro de las Cuentas Individuales pendientes de asignar y de las Cuentas Individuales inactivas en términos de la Ley, su Reglamento, deberán prestar los siguientes servicios:

- I. Emitir los estados de cuenta conforme lo establecido en las presentes disposiciones de carácter general;
- II. Llevar el registro de las Cuotas y Aportaciones destinadas a sus Cuentas Individuales registrándolas en las subcuentas correspondientes;
- III. Llevar el registro del saldo de los recursos del seguro de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez, Cuota Social y del Ahorro Voluntario, así como de los rendimientos que genere su depósito en la Cuenta Concentradora;
- IV. Llevar el registro del saldo de la Subcuenta de Vivienda y de los rendimientos que genere de conformidad con la Ley del INFONAVIT, y
- V. Los demás análogos o conexos que determine la Comisión.

**Artículo 72.** Durante el tiempo en que el registro y control de las Cuentas Individuales de los Trabajadores permanezcan en las Prestadoras de Servicio, los procesos de conciliación se realizarán con el IMSS y/o el INFONAVIT y el registro de información se llevará a cabo en términos de la Ley, su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables.

**Artículo 73.** Los Trabajadores cuyas Cuentas Individuales se encuentren en una Prestadora de Servicio podrán registrarse en cualquier momento en la Administradora de su elección. Para ello, las Prestadoras de Servicio deberán proporcionar a los Trabajadores la información relacionada con su Cuenta Individual para que estén en posibilidad de registrarse en la Administradora que al efecto elijan.

Una vez que el Trabajador se registre en alguna Administradora, la Prestadora de Servicios tendrá obligación de entregar a dicha Administradora los registros realizados durante su proceso de administración.

## Sección II

### De los procesos de licitación

**Artículo 74.** La Comisión publicará en el Diario Oficial de la Federación una convocatoria para la prestación de servicios a que se refiere el presente Capítulo, dicha publicación contendrá las bases y requisitos que deberán cumplir las Administradoras que deseen prestar sus servicios, entre los que se incluirán la probada capacidad para la administración de Cuentas Individuales, solvencia financiera que asegure su continua operación, calidad y niveles de los servicios ofrecidos y precio.

Las Administradoras que deseen fungir como Prestadoras de Servicio, deberán postular sus ofertas para administrar las Cuentas Individuales pendientes de asignar y las Cuentas Individuales inactivas en términos de la Ley, el Reglamento y de conformidad con la publicación a que se refiere el párrafo anterior.

Si la licitación se declara desierta, la Comisión realizará una nueva convocatoria de conformidad con lo establecido en el presente artículo. Hasta en tanto no se designe una nueva Prestadora de Servicio, la que se encuentre en operación deberá continuar prestando el servicio.

La duración del servicio se señalará en las bases de licitación de acuerdo con los términos que para tal efecto establezca la Comisión en las mismas.

**Artículo 75.** La Comisión, oyendo previamente a las Prestadoras de Servicio, podrá revocar su autorización en los siguientes casos:

- I. Si las Prestadoras de Servicio incumplen con las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Capítulo, y/o
- II. Cuando sus sistemas de cómputo no satisfagan o dejen de cumplir con los requisitos establecidos.

Las Prestadoras de Servicio que dejen de prestar los servicios de registro y control de recursos de las Cuentas Individuales por cualquiera de las causas que se establecen en las fracciones I y II anteriores, deberán conservar en sus sistemas la información relativa a los Trabajadores de nuevo ingreso a quienes dejen de administrar sus Cuentas Individuales, por un periodo de diez años contado a partir de la fecha en que hayan realizado la transferencia a la Administradora que el Trabajador haya elegido o bien, a la cual haya sido asignado.

## Sección III

### Del pago de comisiones a las Prestadoras de Servicio

**Artículo 76.** Las Prestadoras de Servicio podrán cobrar mensualmente la comisión que resulte de los procesos de licitación por los servicios que preste, el primer día hábil de cada mes, con cargo a la Cuenta Individual.

**Artículo 77.** Las Prestadoras de Servicio calcularán el monto que por concepto de comisiones deberán cobrar con cargo a las Cuentas Individuales de las cuales lleven el registro y control. A más tardar el antepenúltimo día hábil de cada mes deberán remitir a las Empresas Operadoras el monto global que, por concepto de comisiones, les deberá ser depositado a través de Instituciones de Crédito Liquidadoras.

**Artículo 78.** Las Empresas Operadoras, el último día hábil de cada mes, deberán preavisar a Banco de México el monto global que por concepto de comisiones se deba pagar a las Prestadoras de Servicio, a fin de que los recursos correspondientes sean transferidos de la Cuenta Concentradora a las Instituciones de Crédito Liquidadoras. En ese mismo plazo, las Empresas Operadoras deberán informar a las Prestadoras de Servicio y a las Instituciones de Crédito Liquidadoras el monto global por concepto de comisiones a favor de las Prestadoras de Servicio.

**Artículo 79.** Las Instituciones de Crédito Liquidadoras realizarán la transferencia a la cuenta e institución de crédito señalada para tal efecto por cada Prestadora de Servicio, el mismo día en que reciban los recursos provenientes del Banco de México, en términos de lo dispuesto en el artículo 78 anterior y de acuerdo con las instrucciones de las Empresas Operadoras.

## CAPÍTULO IV

### DE LOS AUDITORES EXTERNOS

#### Sección I

#### Sociedades de Auditoría Externa

**Artículo 80.** Las Administradoras, Sociedades de Inversión y Empresas Operadoras deberán contratar los servicios de alguna Sociedad de Auditoría Externa, para dictaminar sus estados financieros. La contratación de dichos servicios, así como los contratos respectivos, deberán estar aprobados por el Órgano de Gobierno de la Entidad Auditada.

Las Administradoras, Sociedades de Inversión y Empresas Operadoras deberán establecer en el contrato que suscriban con la Sociedad de Auditoría Externa que estas últimas deberán entregar a la Comisión la documentación que ésta requiera.

Las Entidades Auditadas deberán tener a disposición de la Comisión, copia certificada de los acuerdos a que se refiere el primer párrafo del presente artículo, copia del contrato de prestación de servicios celebrado con la Sociedad de

Auditoría Externa correspondiente, así como cualquier documentación relacionada o derivada de los servicios prestados.

**Artículo 81.** Las Entidades Auditadas podrán efectuar la sustitución del Auditor Externo. En ese caso, se deberá informar a la Comisión dicha sustitución por lo menos con diez días de anticipación a la contratación del nuevo Auditor Externo.

Adicionalmente, las Entidades Auditadas deberán asegurarse que el personal de las Sociedades de Auditoría Externa no participe en el dictamen de los estados financieros de la Entidad Auditada por más de cinco años consecutivos, pudiendo ser designados nuevamente después de una interrupción mínima de dos años.

Asimismo, se deberá rotar, a juicio del Auditor Externo encargado de la llevar a cabo el dictamen, al personal involucrado en la práctica de auditoría.

**Artículo 82.** El Auditor Externo, así como la Sociedad de Auditoría Externa que dictamine los estados financieros de las Entidades Auditadas, a la fecha de celebración del contrato de prestación de servicios y durante el desarrollo de la auditoría, deberán ser independientes. Se considera que no existe independencia cuando:

- I. Los ingresos que perciba la Sociedad de Auditoría Externa, derivados de la prestación de sus servicios a entidades con las cuales tiene Nexo Patrimonial la Entidad Auditada, representen en su conjunto el 10% o más de los ingresos totales de la Sociedad de Auditoría Externa, durante el año inmediato anterior a aquel en que pretenda prestar el servicio;
- II. El Auditor Externo, la Sociedad de Auditoría Externa o algún funcionario que labore en ésta, proporcione a la Entidad Auditada, además de los servicios de auditoría, cualquier servicio que implique o pudiera implicar conflictos de interés con respecto al trabajo de auditoría externa, y
- III. Los ingresos que el Auditor Externo perciba o vaya a percibir por auditar los estados financieros de la Entidad Auditada dependan del resultado de la propia auditoría.

**Artículo 83.** La Comisión deberá notificar al presidente del Consejo de Administración, o a su similar en cualquier otra institución, en su caso, y a los consejeros independientes de la Entidad Auditada, sobre cualquier irregularidad que detecte en el desempeño de las funciones de la Sociedad de Auditoría Externa o del Auditor Externo, para el efecto de que, en su caso, determinen su sustitución.

## **Sección II**

### **Requisitos de los Auditores Externos**

**Artículo 84.** El Auditor Externo designado por la Sociedad de Auditoría Externa para dictaminar los estados financieros de las Entidades Auditadas deberá reunir los siguientes requisitos:

- I. Ser contador público o licenciado en contaduría, acreditándolo con copia de la cédula profesional expedida por la Secretaría de Educación Pública;
- II. Estar certificado, acreditándolo con copia del documento emitido por los colegios o asociaciones de contadores públicos registrados y autorizados por la Secretaría de Educación Pública. Dicho documento deberá estar vigente;
- III. Ser socio de la firma contratada por la Administradora, Sociedad de Inversión o Empresa Operadora para prestar los servicios de auditoría externa;
- IV. Contar con registro vigente expedido por la Administración General de Auditoría Fiscal Federal de la Secretaría;
- V. Contar con experiencia profesional mínima de cinco años en labores de auditoría externa relacionada con entidades del sector financiero y los auditores encargados deberán contar con al menos dos años de experiencia en materia de auditoría externa relacionada con entidades del sector financiero;
- VI. No haber sido condenado por delito patrimonial que amerite pena corporal;
- VII. No haber sido suspendido como miembro de la asociación profesional a la que pertenece;
- VIII. No tener antecedentes de suspensión o cancelación de alguna certificación o registro que para fungir como Auditor Externo se requiera, por causas imputables a la persona y que hayan tenido su origen en conductas dolosas o de mala fe;
- IX. No haber sido, ni tener ofrecimiento para ser consejero o directivo de la Entidad Auditada, así como de empresas con las que tiene Nexo Patrimonial durante al menos 12 meses anteriores a la fecha de la firma del contrato de prestación de servicios;
- X. No tener litigio alguno pendiente con la Entidad Auditada, así como con empresas con las que tiene Nexo Patrimonial, con excepción de aquellos juicios de declaración de Beneficiarios de Cuentas Individuales en los que intervenga como interesado;

- XI. No estar inhabilitado para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público, o en el sistema financiero mexicano, así como no haber sido declarado como quebrado o concursado sin que haya sido rehabilitado;
- XII. No encontrarse en algún supuesto que a juicio de la Comisión obstaculice su adecuado desempeño profesional, y
- XIII. No ser servidor público, ni encontrarse en el supuesto establecido en el artículo 9 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

**Artículo 85.** El Auditor Externo responsable de dictaminar los estados financieros de las Administradoras, Sociedades de Inversión y Empresas Operadoras, a la fecha de celebración del contrato de prestación de servicios y durante el desarrollo de la auditoría, también deberá cumplir con los requisitos siguientes:

- I. No ser accionista, directa o indirectamente del grupo financiero del cual forme parte la Administradora, Sociedad de Inversión, o Empresa Operadora o de entidades o empresas subsidiarias de ésta, con excepción de cuando se trate de acciones de capital variable emitidas por Sociedades de Inversión en las que participe como Trabajador;
- II. No encontrarse en alguno de los supuestos que prevea el código de ética profesional emitido, por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos o la asociación que certifica al Auditor Externo o, en su caso, aquellos aceptados internacionalmente, que afecten la independencia e imparcialidad de juicio para expresar su opinión, y
- III. No tener relación de dependencia laboral o económica, ni ser deudor de la Entidad Auditada o de alguna de las sociedades relacionadas con ésta, excepción hecha de los adeudos por tarjeta de crédito, por financiamientos destinados a la compra de bienes de consumo duradero y por créditos hipotecarios para adquisición de vivienda, siempre y cuando sean otorgados en condiciones de mercado y se encuentre al corriente en sus pagos.

### **Sección III**

#### **Del Trabajo de Auditoría Externa**

**Artículo 86.** El trabajo de auditoría deberá evaluar el apego de las Administradoras y Empresas Operadoras al cumplimiento de la normatividad en materia de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y a las NIF o NIIF.

La auditoría que practique la Sociedad de Auditoría Externa a los Estados Financieros Básicos de las Administradoras y Empresas Operadoras se deberá apegar a lo dispuesto en las Normas Internacionales de Auditoría, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, "International Auditing and Assurance Standards Board" de la Federación Internacional de Contadores, "International Federation of Accountants", así como con la Norma de Control de Calidad, el Marco de Referencia para Trabajos de Aseguramiento y las Normas para Atestiguar, Revisión y otros Servicios Relacionados, aprobadas y emitidas por la Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

**Artículo 87.** Cuando en el curso de la auditoría, el Auditor Externo detecte irregularidades o cualquier otra situación que, con base en su juicio profesional, pongan en peligro la estabilidad financiera, liquidez o solvencia de la Entidad Auditada, deberá presentar de inmediato al presidente del Consejo de Administración o a su similar, en cualquier otra institución, al Contralor Normativo, al auditor interno y a la Comisión un informe detallado por escrito sobre la situación observada. Adicionalmente, de ser posible, deberá adjuntar los elementos con los cuales pueda acreditar la irregularidad.

Se considerarán de manera enunciativa más no limitativa a los siguientes hechos detectados como irregularidades:

- I. Incumplimiento de la normatividad aplicable;
- II. Destrucción, alteración o falsificación de registros contables físicos o electrónicos, y/o
- III. Realización de actividades no permitidas por la legislación aplicable.

**Artículo 88.** La Sociedad de Auditoría Externa deberá conservar por un plazo mínimo de cinco años la documentación y papeles de trabajo que soporten el dictamen de la auditoría externa. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 31 de la Ley, durante el transcurso de la auditoría y dentro del mencionado plazo, las Sociedades de Auditoría Externa estarán obligadas a poner a disposición de la Comisión dichos documentos y papeles de trabajo. En su caso, la Comisión podrá revisar conjuntamente con el Auditor Externo dichos documentos, para lo cual la propia Comisión podrá requerir su presencia a fin de que dicho Auditor Externo suministre o amplíe los informes o elementos de juicio que sirvieron de base para la formulación de su opinión o informe.

**Artículo 89.** Las Entidades Auditadas deberán presentar a la Comisión a más tardar el último día hábil del mes de marzo de cada año, el dictamen del Auditor Externo incluyendo los estados financieros básicos dictaminados, sus notas relativas y opiniones que emita el Auditor Externo.

Adicionalmente, las Entidades Auditadas deberán enviar a la Comisión los saldos finales de sus cuentas deudoras y acreedoras a tercer nivel, incluyendo rubros de balance, resultados y cuentas de orden, con cifras dictaminadas al cierre del ejercicio anual, en el mismo plazo descrito en el párrafo anterior.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CONTINUIDAD EN LA OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**

**Artículo 90.** Las Administradoras, Empresas Operadoras y Prestadoras de Servicio deberán establecer medidas y prácticas apropiadas y suficientes para:

- I. La Administración del Riesgo Operativo, considerando al menos el Riesgo de Procesos Operativos, el Riesgo Tecnológico y el Riesgo Legal, al que se encuentren expuestas, para lo cual, las Administradoras, las Empresas Operadoras y las Prestadoras de Servicio deberán establecer las actividades necesarias que permitan identificar, evaluar y mitigar los Riesgos Operativos, conforme al artículo 92 siguiente;
- II. Proteger la integridad y confidencialidad de la información procedente de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, y aquélla que de acuerdo con el artículo 57 de la Ley, se contiene en la Base de Datos Nacional SAR, atendiendo en lo conducente a lo dispuesto en las Leyes de Seguridad Social, la Ley, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general;
- III. Controlar el uso y acceso a la información, que obtengan en ejercicio de sus funciones o a través de los Agentes Promotores, Agentes de Servicio, funcionarios, empleados y demás personas que les presten sus servicios; así como verificar que éstos no almacenen, acumulen, **difundan**<sup>60</sup> o concentren datos personales de los Trabajadores, para fines distintos a los establecidos a los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Para tal efecto, los sistemas y mecanismos que se utilicen en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, deberán contar con medidas de acceso y protección de datos, bitácoras de auditoría, control de usuarios y demás mecanismos que sean necesarios para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad en el adecuado uso de la información, e

- IV. Implementar planes de contingencia y sistemas de procesamiento de la información que permitan asegurar la capacidad, continuidad, disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y de sus operaciones ante fallas técnicas, eventos fortuitos o de fuerza mayor. Dichos planes y sistemas deberán comprender, al menos, las medidas necesarias que permitan minimizar, controlar y reparar los efectos generados por fallas técnicas, eventos fortuitos o de fuerza mayor, así como para reestablecer los niveles mínimos de operación.

**Los planes de contingencia a que se refiere la presente fracción deberán de actualizarse al menos una vez al año o antes, en caso de que el participante realice una modificación a la infraestructura, proveedores, procesos o responsables de la operación; asimismo, deberán de realizar pruebas integrales de los planes de contingencia abarcando todos los procesos que soporten la operación y que permitan seguir brindando todos los servicios a los usuarios, así como cumplir con todos los requerimientos que establece la normatividad vigente con una periodicidad que no exceda los doce meses calendario contado a partir de la última prueba realizada.**<sup>61</sup>

- V. **Contar con los recursos humanos y materiales necesarios que les permitan operar las tecnologías de la información con las que cuenten de conformidad con estándares de seguridad tecnológica y cibernética que tengan por objetivo la protección de la información relacionada con los Sistemas de Ahorro para el Retiro, los datos personales de los Trabajadores y sus recursos.**<sup>62</sup>

- VI. **Integrar un área o unidad específica que se constituya dentro de la estructura de la Administradora, las Empresas Operadoras y Prestadoras de Servicio, encargada de los aspectos relacionados con la administración del Riesgo Tecnológico, seguridad tecnológica y cibernética así como de la seguridad de la información que se procese, transmita y resguarde a través de tecnologías de la información a que se refiere el artículo 92 de las presentes disposiciones de carácter general.**

---

<sup>60</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>61</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>62</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**El área o unidad a que se refiere esta fracción deberá de contar con personal certificado en materia de seguridad cibernética; dichas certificaciones deberán estar avaladas por organismos internacionales de estandarización.**

**Adicionalmente, podrán contar con mecanismos de transferencia de riesgos contratados con entidades de seguros u otras entidades que los provean para cubrir o mitigar lo siguiente:**

- a. **Eventos que vulneren la seguridad tecnológica;**
- b. **Eventos que vulneren la seguridad cibernética;**
- c. **Eventos que vulneren la seguridad de la información;**
- d. **Eventos que vulneren la seguridad de las tecnologías de la información, y**
- e. **Eventos que actualicen cualquier otro Riesgo Tecnológico.**<sup>63</sup>

**Artículo 90 bis. Las Administradoras, Empresas Operadoras y Prestadoras de Servicio, a través de sus asociaciones gremiales podrán establecer grupos, canales o medios de comunicación que les permitan identificar, comunicar, difundir o detectar posibles vulnerabilidades, amenazas, riesgos tecnológicos y/o riesgos de procesos operativos, de manera que les permita atender o reaccionar de manera oportuna ante amenazas o riesgos a la seguridad, confidencialidad, disponibilidad de la información de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.**<sup>64</sup>

**Artículo 91.** Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro deberán cumplir con los criterios técnicos, de seguridad, confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad, conservación y plazos para los sistemas de consulta, intercambio y transmisión de información que para tal efecto establezcan las Empresas Operadoras, de conformidad con lo previsto en la Ley y en el Reglamento de la Ley.

**Artículo 92.** Para llevar a cabo la Administración del Riesgo Operativo, las Administradoras, Empresas Operadoras y Prestadoras de Servicio deberán al menos:

- I. En los Riesgos de Procesos Operativos:
  - a. Identificar y documentar los procesos que describen las funciones de cada unidad de las Administradoras y las Empresas Operadoras, así como de los riesgos de procesos operativos implícitos relacionados con la operación y administración de las Cuentas Individuales de los Trabajadores y de la operación y administración de la Base de Datos Nacional del SAR, respectivamente;
  - b. Evaluar los niveles de tolerancia por cada Riesgo Operativo detectado, definiendo sus causas, orígenes o factores;
  - c. Evaluar las consecuencias económicas a las que se enfrentaría en caso de la materialización del Riesgo Operativo por la afectación de las Cuentas Individuales o la información registrada en la Base de Datos Nacional del SAR, según corresponda, incluyendo las consecuencias referentes a los impactos de reputación, legales, financieros y tecnológicos que, en su caso, se originen;
  - d. Evaluar las medidas preventivas y correctivas implementadas por la cercanía o trasgresión de los niveles de tolerancia a los Riesgos Operativos establecidos;
  - e. Evaluar el grado de cumplimiento de las mediciones, controles y modelos implementados para la Administración del Riesgo Operativo en apego a las políticas y procedimientos que para tal efecto, establezcan las Administradoras, Empresas Operadoras y Prestadoras de Servicio, respectivamente;
  - f. Establecer procedimientos relativos a la guarda, custodia, mantenimiento y control de expedientes que contengan lo relativo a los distintos tipos de servicios y operaciones que realizan las Administradoras, Empresas Operadoras y Prestadoras de Servicio;
  - g. Contar con políticas y procedimientos de seguridad de la información para el cumplimiento de sus funciones, a través de los cuales se mantenga un adecuado acceso, uso, cuidado, control, conservación, integridad, registro de los datos disponibilidad de la misma;
  - h. Implementar controles internos, de carácter preventivo y correctivo, asociados a la seguridad en las operaciones que realicen y que permitan verificar la existencia de una clara delimitación de las funciones y niveles de autorización, con que cuente el personal de las Administradoras, Empresas Operadoras y las Prestadoras de Servicio;

---

<sup>63</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>64</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

Las Administradoras y Prestadoras de Servicio deberán adoptar prácticas para la Administración del Riesgo Operativo que garanticen el correcto registro y modificaciones de los datos personales de los Trabajadores, las aportaciones, rendimientos, comisiones y retiro de recursos de las Cuentas Individuales, así como de los procesos de Registro, Traspaso y Recertificación de Cuentas Individuales, la custodia de los datos e información histórica, en caso de una modificación en los datos de los Trabajadores en las Cuentas Individuales, así como para la administración de los cambios en el Riesgo Operativo derivado de la sistematización de los procesos y/o de la aplicación de la tecnología en la operación y procesamiento de la información de las mismas.

Para el caso de las Empresas Operadoras, las prácticas para la Administración del Riesgo Operativo deberán estar dirigidas a minimizar, controlar y mitigar el Riesgo Operativo del registro, actualización, conservación y salvaguarda de la información de los Trabajadores, de las Cuentas Individuales y demás información que deba resguardarse en la Base de Datos Nacional de SAR, de conformidad con lo previsto en la Ley, su Reglamento y las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.

II. En los Riesgos Tecnológicos:

- a. Identificar y medir el cambio en los Riesgos Tecnológicos derivado de la aplicación de tecnologías de la información en las operaciones y procesos que lleven a cabo;
- b. Evaluar **al menos una vez al año**,<sup>65</sup> la suficiencia, integridad, consistencia y grado de integración de los sistemas tecnológicos que utilicen en el procesamiento de información, así como para el análisis de riesgos y de su contenido;
- c. Evaluar **al menos una vez al año**,<sup>66</sup> la vulnerabilidad a que puedan estar expuestos en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, seguridad, recuperación de información, redes y cualquier otro tipo de tecnología de la información que implementen, por errores de procesamiento u operativos, fallas en los procedimientos, capacidades inadecuadas e insuficiencias de los controles instalados, entre otros. **Asimismo, al menos una vez al año, deberán de realizar una auditoría, a través de una empresa calificada y certificada en materia de seguridad de la información por un organismo internacional de estandarización, sobre las vulnerabilidades a que se refiere el párrafo que antecede, debiendo reportar los resultados de la auditoría a la Comisión a más tardar en el último día hábil del mes inmediato posterior a la recepción del dictamen correspondiente, incluyendo un programa de trabajo para fortalecer y minimizar las vulnerabilidades detectadas**<sup>67</sup>;
- d. Considerar en la implementación de controles internos, respecto del hardware, software, sistemas, aplicaciones, seguridad, recuperación de información, redes y cualquier otro tipo de tecnología de la información que utilicen las Administradoras, cuando menos, los siguientes aspectos:
  - i. Mantener políticas y procedimientos **actualizados**<sup>68</sup> que aseguren en todo momento los niveles de calidad de los servicios, así como la seguridad e integridad de la información. Lo anterior, con énfasis en los casos en los que las Administradoras contraten la prestación de servicios por parte de proveedores externos, para el procesamiento y almacenamiento de dicha información;
  - ii. Asegurar que cada operación, trámite o actividad realizada por los Trabajadores en relación con sus Cuentas Individuales, deje constancia electrónica, con los que se conformen registros de auditoría, e
  - iii. Implementar mecanismos que midan y aseguren los niveles de disponibilidad y tiempos de respuesta en los procesos, que garanticen la adecuada ejecución de las operaciones y servicios que realicen o soliciten los Trabajadores y los Beneficiarios, en su caso;
- e. Contar con esquemas de control y políticas de operación, autorización y acceso a los sistemas, bases de datos y aplicaciones que se utilicen para la ejecución de servicios a través de cualquier medio tecnológico que se implemente;

---

<sup>65</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>66</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>67</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>68</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- f. En el caso de las Páginas Web, **dispositivos móviles**<sup>69</sup> centros de atención telefónica, en las Unidades Especializadas, oficinas, sucursales u otros Medios Electrónicos, que estén a disposición de los Trabajadores, considerar lo siguiente:
- i. Establecer las medidas y controles necesarios que permitan asegurar la confidencialidad en la generación, almacenamiento, transmisión y recepción de claves de identificación y acceso para los Trabajadores;
  - ii. Implementar las medidas de control que garanticen la protección, seguridad y confidencialidad de la información generada por la realización de servicios a través de Medios Electrónicos;
  - iii. Incorporar los medios adecuados para respaldar y, en su caso, recuperar la información que se genere por los servicios que se realicen a través del uso de cualquier medio tecnológico;
  - iv. Diseñar, **implementar y mantener actualizados**<sup>70</sup> planes de contingencia, a fin de asegurar la capacidad y continuidad de los sistemas implementados para prestar distintos servicios y operaciones, a través de Medios Electrónicos. Dichos planes deberán comprender, además, las medidas necesarias que permitan minimizar, controlar y reparar los efectos generados por eventualidades que, en su caso, llegaran a afectar el continuo y permanente funcionamiento de los servicios.  
**Los planes de contingencia a que se refiere el presente numeral deberán de actualizarse al menos una vez al año o antes, en caso que el participante realice una modificación a la infraestructura, sistemas, proveedores, procesos o responsables de la operación. Asimismo deberán de realizar pruebas a dichos planes de contingencia con una periodicidad que no exceda los doce meses calendario contado a partir de la última prueba realizada.**<sup>71</sup>
  - v. En su caso, establecer mecanismos para la identificación y resolución de aquellos actos o eventos que puedan generarle a las Administradoras riesgos derivados de:
    1. Comisión de hechos, actos u operaciones fraudulentas a través de Medios Electrónicos, y
    2. Contingencias generadas en los sistemas relacionados con los servicios prestados y operaciones celebradas a través de cualquier Medio Electrónico;

III. En los Riesgos Legales:

- a. Establecer políticas y procedimientos para que de forma previa a la celebración de actos jurídicos, se analice la validez y eficacia jurídica y procure la adecuada instrumentación legal de éstos, a fin de evitar posibles vicios o errores en la celebración de las operaciones;
- b. Estimar el monto de pérdidas potenciales derivado de resoluciones judiciales o administrativas desfavorables, así como la posible aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que se lleven a cabo. En dicha estimación, deberán incluirse los litigios en los que la Administradora sea actora o demandada, así como los procedimientos administrativos en que ésta participe;
- c. Analizar los actos que realice la Administración cuando se rijan por un sistema jurídico distinto al nacional, y evaluar las diferencias existentes entre el sistema de que se trate y el nacional, incluyendo lo relativo a los procedimientos aplicables para la solución de controversias, y
- d. Dar a conocer a sus directivos y empleados, las disposiciones legales y administrativas aplicables a las operaciones.

**Artículo 93.** Las Administradoras, Empresas Operadoras y Prestadoras de Servicio deberán enviar a la Comisión de forma trimestral las medidas adoptadas, los acuerdos y resultados de la Administración del Riesgo Operativo.

Asimismo, las Administradoras, Empresas Operadoras y Prestadoras de Servicio deberán proporcionar a la Comisión un reporte trimestral sobre el Riesgo Operativo. Dicho reporte, deberá incluir las características operativas y tecnológicas que hubieren afectado las Cuentas Individuales de los Trabajadores, o bien, las características operativas y tecnológicas que hubieren afectado el registro, actualización e integridad de la información contenida en la Base de Datos Nacional SAR, según corresponda.

El reporte a que se refiere el presente artículo deberá contener, al menos, la siguiente información:

- I. Fecha del evento;

---

<sup>69</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>70</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>71</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- II. Descripción del Riesgo Operativo materializado en la Cuenta Individual o en la Base de Datos Nacional SAR, según corresponda;
- III. La documentación de las medidas preventivas, correctivas, mitigantes y de control implementadas, las medidas para supervisar los Riesgos Operativos reportados, así como, en su caso, la corrección de los mismos;
- IV. Las transgresiones a la seguridad de los activos informáticos que comprometa la información personal de los Trabajadores. Dichos esquemas deberán incluir la identificación de las Cuentas Individuales afectadas, los costos, la retribución, y la posible acción legal que se derive las transgresiones referidas, y
- V. Medir los eventos ocurridos por Riesgo Operativo en términos monetarios.

## **CAPÍTULO VI**

### **DETERMINACIÓN DE LOS PRECIOS DE TRANSFERENCIA EN LOS ACTOS QUE LAS ADMINISTRADORAS CELEBREN CON PERSONAS CON LAS QUE TENGAN NEXO PATRIMONIAL**

#### **Sección I**

##### **Del Tercero Independiente**

**Artículo 94.** Las Administradoras deberán comprobar que los precios o montos que pacten las Administradoras en las contraprestaciones que celebren con empresas con las que tengan Nexo Patrimonial, sean de la misma forma en que lo hubieran hecho con partes independientes en actos comparables, en términos de lo establecido en los artículos 64 bis, 64 ter y 70 de la Ley.

**Artículo 95.** Las Administradoras deberán contratar los servicios de un Tercero Independiente para realizar el estudio de precios de transferencia, el cual deberá acreditar una experiencia mínima de cinco años en la elaboración de dichos estudios en México.

Asimismo las Administradoras deberán proporcionar al Tercero Independiente la información necesaria para la realización del estudio objeto de su contratación.

A fin de cumplir con lo establecido en el artículo 64 bis de la Ley, el Contralor Normativo deberá tener acceso al estudio proporcionado por los servicios del Tercero Independiente.

**Artículo 96.** En el estudio que realice el Tercero Independiente en términos de los artículos 64 bis y 70 de la Ley, deberá utilizar alguno de los métodos establecidos en las "Guías sobre Precios de Transferencia para las Empresas Multinacionales y las Administraciones Fiscales", aprobadas por el Consejo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos en 1995 o aquéllas que las sustituyan, en la medida en que las mismas sean congruentes con las disposiciones de la Ley y de las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.

**Artículo 97.** Las Administradoras deberán someter al estudio que realice el Tercero Independiente los actos o contratos que celebren con personas con las que tengan Nexo Patrimonial, considerando la materialidad de los mismos, esto es, los que se ejecuten simultánea o sucesivamente, así como los que por su objeto sean considerados una misma operación, y cuyo importe represente, con base en cifras correspondientes al ejercicio inmediato anterior, un valor igual o superior al uno por ciento del promedio mensual de los ingresos obtenidos por comisiones por la Administradora.

El Tercero Independiente deberá considerar si el acto o contrato que celebra la Administradora con personas con las que tenga Nexos Patrimoniales, es de prestación de servicios o de uso, goce o enajenación de bienes.

En caso de que se trate de prestación de servicios, el estudio deberá considerar si el servicio involucra una experiencia o conocimiento técnico, así como si el precio es proporcional al beneficio obtenido.

En caso de que se trate de uso, goce o enajenación de bienes, el estudio deberá considerar si la renta o el precio son distintos al que se hubiere pagado por el uso, goce o enajenación de bienes idénticos o similares, durante el período de uso, goce o en el momento de la enajenación del bien de que se trate bajo condiciones idénticas o similares.

**Artículo 98.** Tratándose de convenios modificatorios a actos o contratos que las Administradoras hayan celebrado con personas con las que tengan Nexo Patrimonial que ya hayan sido materia del estudio del tercero independiente, el Contralor Normativo deberá solicitar a la Administradora, el estudio realizado por el Tercero Independiente respecto de las condiciones, precios, bienes o servicios que se modifiquen mediante dichos convenios, exclusivamente cuando exista una modificación en el precio pactado originalmente.

**Artículo 99.** En caso de que, derivado del estudio realizado por el Tercero Independiente se determine que los precios o montos de contraprestación pactados por la Administradora en actos que celebren con personas con las que tenga Nexo Patrimonial, no corresponden a los que se hubieran acordado por partes independientes en actos comparables, el Contralor Normativo, deberá informar este hecho a la Comisión en un plazo no mayor a cinco días hábiles contado a partir de la fecha en que reciba dicho estudio.

#### **Sección II**

## **Del estudio previo de los contratos que celebren las Administradoras con personas con las que tengan Nexos Patrimoniales**

**Artículo 100.** Las Administradoras, previo a la formalización de los contratos que pretendan celebrar con personas con las que tengan Nexos Patrimoniales, deberán someterlos a la aprobación del Contralor Normativo a efecto de que éste verifique que el contenido de los mismos se ajusta a las condiciones existentes en el mercado para actos similares y que no existe un beneficio extraordinario a favor de la persona con la que la Administradora pretenda celebrar el contrato.

En caso de que el Contralor Normativo, tratándose de los contratos que sean objeto del estudio realizado por el Tercero Independiente, no cuente con dicho estudio, deberá negar su aprobación para la formalización de los contratos que pretendan celebrar con las Administradoras con personas con las que tengan Nexos Patrimoniales.

**Artículo 101.** El Contralor Normativo, una vez que cuente con el estudio realizado por el Tercero Independiente, deberá presentar una copia simple del mismo al director general de la Administradora de que se trate, o su similar, en un plazo máximo de cinco días hábiles contado a partir de la fecha de recepción de dicho estudio, acompañando a dicha copia su aprobación o desaprobación para la celebración del contrato de que se trate.

**Artículo 102.** El Contralor Normativo, en caso de que considere que la Administradora no cumple con lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley en el contrato que pretenda celebrar con una persona con la que tenga Nexo Patrimonial, deberá informar inmediatamente de este hecho al Órgano de Gobierno de la Administradora, para que tome las medidas que considere pertinentes.

**Artículo 103.** Las Administradoras deberán conservar a disposición de la Comisión, en medios físicos o en Medios Electrónicos, el estudio realizado por el Tercero Independiente, así como la documentación probatoria del mismo, por un período de cinco años contado a partir de la fecha de elaboración del estudio de que se trate.

El archivo en que se conserve el estudio realizado por el Tercero Independiente a que se refiere el párrafo anterior, deberá contener los siguientes datos:

- I. El nombre, denominación o razón social, domicilio y residencia fiscal de las personas con Nexo Patrimonial con las que se celebraron actos o contratos;
- II. Tipo de acto o contrato celebrado;
- III. Información relativa a los montos pagados a las personas con Nexo Patrimonial que contraten, y
- IV. El método aplicado, incluyendo la información y la documentación sobre actos o partes independientes en actos comparables, por cada tipo de acto o contrato correspondiente.

Las Administradoras, respecto de aquellos actos y contratos que, no hayan sido objeto del estudio del Tercero Independiente, deberán conservar la información a que se refieren las fracciones I a III del presente artículo.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LA CONTABILIDAD**

#### **Sección I**

##### **Disposiciones Generales**

**Artículo 104.** Las Administradoras y las Empresas Operadoras deberán contar con sistemas de registro contable y operativo automatizados, homologados e idóneos para la realización de sus operaciones, así como emitir los reportes correspondientes, para el cumplimiento de los lineamientos, normas y criterios contables establecidos por la Comisión, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 88 de la Ley.

#### **Sección II**

##### **Del registro de la contabilidad**

**Artículo 105.** Las Administradoras y las Empresas Operadoras deberán aplicar los criterios contables de las NIF, excepto cuando a juicio de la Comisión sea necesario aplicar un criterio de contabilidad específico.

Los criterios a que se refiere el párrafo anterior versarán sobre normas de reconocimiento, valuación, presentación y, en su caso, revelación de información, aplicables a rubros específicos dentro de los estados financieros de las Administradoras y de las Empresas Operadoras, así como las aplicables a su elaboración.

Cuando las Administradoras y las Empresas Operadoras consideren que no existe un criterio de valuación, presentación o revelación de información aplicable para alguna operación específica emitido por las NIF, o supletoriamente a lo previsto en las NIIF previa opinión de los Auditores Externos, o por la Comisión, deberán informarlo

a la Comisión, a fin de que se lleve a cabo el análisis correspondiente y, en su caso, emita el criterio que dichos Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro deberán aplicar.

**Artículo 106.** La Comisión notificará a las Administradoras y a las Empresas Operadoras las guías contabilizadoras y los lineamientos para la presentación de estados financieros, así como los catálogos de cuentas a los cuales deberán sujetarse.

Las Administradoras y Empresas Operadoras que requieran abrir cuentas de primer y segundo nivel adicionales a las previstas en los catálogos de cuentas señalados en el presente artículo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 85, primer párrafo de la Ley, deberán solicitar a la Comisión para que ésta, en su caso, actualice el catálogo de cuentas que corresponda. Para tal efecto, deberán indicar en la solicitud respectiva el motivo de la apertura.

No se requerirá autorización de la Comisión cuando las Administradoras y las Empresas Operadoras abran cuentas a partir del tercer nivel.

**Artículo 107.** Las Administradoras deberán observar los siguientes criterios de registros específicos:

- I. No procederá la aplicación de los criterios de contabilidad, en el caso de operaciones que estén prohibidas o no permitidas, o bien, no se encuentren expresamente autorizadas por la Comisión, y
- II. Tratándose de retribuciones que las Administradoras otorguen a los Agentes Promotores por el Registro o Traspaso de Trabajadores, como contraprestación por las funciones que desempeña en términos de la Ley, independientemente de su forma de pago; se deberá reconocer directamente en los resultados del ejercicio el monto total de dichas retribuciones.

**Artículo 107 bis.** El tipo de cambio a utilizar para establecer la equivalencia de la moneda nacional con el dólar de los Estados Unidos de América, será el tipo de cambio FIX correspondiente a la fecha de transacción o de elaboración de los estados financieros, según corresponda, el cual es publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación el día hábil posterior a las fechas antes mencionadas.

En el caso de divisas distintas al dólar de los Estados Unidos de América, se deberá convertir la moneda respectiva a dólares de los Estados Unidos de América. Para realizar dicha conversión se considerará la cotización que rija para la moneda correspondiente, en relación al mencionado dólar, en los mercados internacionales, conforme lo establece el Banco de México en la regulación aplicable.

Asimismo, deberá revelarse, en notas a los estados financieros, el monto de las transacciones denominadas en moneda extranjera por las divisas distintas al dólar más relevantes para la entidad, así como el tipo de cambio utilizado y su equivalente en moneda nacional, conforme a lo señalado en el párrafo anterior.

**Artículo 108.** Considerando que las Administradoras y Empresas Operadoras llevan a cabo operaciones especializadas, es necesario establecer aclaraciones que adecuen las normas particulares de reconocimiento, valuación, presentación y, en su caso, revelación de información establecidas por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera.

En tal virtud, las Administradoras deberán ajustarse a las siguientes aclaraciones a las normas particulares contenidas en las NIF:

- I. Las inversiones permanentes en acciones no cotizadas que mantengan las Administradoras se deberán valorar a través del método de participación, según lo establecido en la NIF B-8;
- II. En el caso de inversiones en asociadas y otras inversiones permanentes, éstas se deben valorar bajo el método de participación, conforme a lo establecido en la NIF C-7, considerando que ante indicios de deterioro se deberá observar la normativa relativa, y
- III. Los instrumentos financieros al momento de la adquisición, deberán clasificarse para su valuación y registro dentro de alguna de las categorías que establece la NIF aplicable.

### **Sección III**

#### **De la elaboración, presentación y certificación de los estados financieros**

**Artículo 109.** Los estados financieros a que se hace referencia en los artículos 87 de la Ley y 108 del Reglamento, cuando sean anuales, deberán estar firmados por los administradores y comisarios que hayan aprobado y dictaminado la autenticidad de los datos contenidos en los mismos, mientras que los trimestrales, deberán incluir la firma de los administradores, y si así lo consideran las Administradoras y Empresas Operadoras se podrá consignar también la firma de los comisarios.

Asimismo los administradores y comisarios declararán bajo protesta de decir verdad que los datos contenidos en los estados financieros son auténticos y veraces.

El Órgano de Gobierno de las Administradoras y Empresas Operadoras deberá aprobar la designación de las personas autorizadas para signar los estados financieros de las Administradoras y de las Empresas Operadoras.

Las Administradoras deberán elaborar y publicar sus estados financieros conforme a los lineamientos que para tal efecto sean notificados por la Comisión.

Las Administradoras de conformidad con lo que establece el artículo 87 de la Ley, deberán mantener en su respectiva página de Internet, los Estados Financieros Trimestrales y los Estados Financieros Básicos Anuales dictaminados, sus notas, así como el dictamen realizado por el Auditor Externo independiente. Dicha publicación se realizará dentro del mes siguiente al periodo al que correspondan y dentro de 90 días naturales siguientes al cierre del ejercicio para los Estados Financieros Básicos anuales dictaminados. Dicha información deberá permanecer en su página de internet por al menos tres años posteriores a su publicación.

#### **Sección IV**

##### **De los requisitos mínimos que deben cubrir los estados financieros anuales dictaminados**

**Artículo 110.** Los estados financieros anuales de las Administradoras y de las Empresas Operadoras deberán acompañarse del dictamen emitido por un contador público certificado independiente, autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para dictaminar estados financieros.

Dichos estados financieros deberán estar firmados por los administradores bajo cuya responsabilidad se hayan preparado y por el comisario que haya aprobado la autenticidad de los datos contenidos en los mismos, y se acompañarán con las notas complementarias y aclaratorias respectivas.

#### **TÍTULO CUARTO**

##### **DE LAS BASES DE DATOS**

##### **CAPÍTULO I**

##### **DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Sección I**

##### **De la información de las bases de datos**

**Artículo 111.** Las Empresas Operadoras deberán integrar, mantener actualizada, custodiar y administrar la información procedente de los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, así como la información individual de cada Trabajador en la Base de Datos Nacional SAR conforme a lo previsto en la Ley, el Reglamento, las disposiciones de carácter general y los requerimientos que para tales efectos determine la Comisión.

Las Empresas Operadoras, para la debida integración y actualización de la información a que se refiere el párrafo anterior, deberán llevar a cabo de manera continua y permanente procesos de homologación y conciliación de datos con las Administradoras, así como los procesos de depuración de la Base de Datos Nacional SAR.

**Artículo 112.** Las Empresas Operadoras deberán integrar, custodiar, administrar y actualizar las bases de datos que sean necesarias, relacionadas con los Expedientes Electrónicos, Firmas Biométricas, así como con los procesos de apertura, Registro, Traspaso, Recertificación y disposición de recursos de las Cuentas Individuales, así como de los demás procesos que se establecen en las presentes disposiciones de carácter general.

Las Empresas Operadoras deberán integrar una base de datos en la que se registren los datos e información de las Cuentas Individuales de los Trabajadores que para traspasar su Cuenta Individual, requieran solicitar a las Administradoras Transferentes la constancia sobre implicaciones del Traspaso a que se refiere el artículo 177 siguiente. Las Empresas Operadoras deberán actualizar mensualmente dicha base de datos.

Las Empresas Operadoras deberán identificar en la Base de Datos Nacional SAR todos los atributos de cada Cuenta Individual, así como registrar las fechas en las cuales la Cuenta Individual adquirió cada atributo y, en su caso, la vigencia del mismo.

En todo caso, las Empresas Operadoras serán responsables de garantizar la seguridad, integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información que las Administradoras les proporcionen para la integración en las bases de datos para cada uno de los procesos que operen.

**Artículo 113.** Las Empresas Operadoras deberán reportar a la Comisión la información relacionada con los procesos operativos que se lleven a cabo en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la interacción e intercambio de información entre los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, las omisiones y fallas relacionadas con los mismos.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán informar a la Comisión los eventos que afecten la operación de los procesos que realice con los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, en virtud de los cuales deban efectuar reprocesos o ampliación de plazos para la recepción o el intercambio de información, indicando las causas, impacto y los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro involucrados.

## **Sección II**

### **Del Registro de Saldos**

**Artículo 114.** Las Empresas Operadoras deben integrar y operar como parte de la Base de Datos Nacional SAR los saldos de las Cuentas Individuales con la información que para tales efectos les proporcionen las Administradoras, de acuerdo con los plazos y términos que para tal efecto determine la Comisión. Asimismo, las Empresas Operadoras deberán permitir la consulta de los saldos En Línea y en Tiempo Real entre los Participantes.

**Artículo 115.** Las Empresas Operadoras deberán llevar un registro de las consultas que se realicen por todos aquellos que tengan acceso a la información y deberán garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de la información que se intercambie e integrar y mantener actualizado un control de las entidades y personas que tengan acceso a dicha información.

**Artículo 116.** La Comisión determinará quienes estarán autorizados para consultar los datos y saldos de las Cuentas Individuales, situación que será notificada a las Empresas Operadoras. En dicha notificación la Comisión señalará la fecha a partir de la cual se le dará acceso al sistema a quien esté autorizado.

## **Sección III**

### **De los atributos de las Cuentas Individuales**

**Artículo 117.** Las Empresas Operadoras, en sus procesos de identificación y verificación de operaciones deberán identificar los atributos de las Cuentas Individuales en la Base de Datos Nacional SAR, y administrar todos los atributos que permitan identificar de forma ágil las características y procesos en los que se involucren las Cuentas Individuales.

Los atributos califican a las Cuentas Individuales y permiten conocer las características y los procesos por los cuales ha pasado una Cuenta Individual en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, por lo que no pueden ser eliminados de la Base de Datos Nacional SAR.

Cuando se active el atributo de retiro de las Cuentas Individuales en la Base de Datos Nacional SAR, a partir de ese momento, tanto las Empresas Operadoras como las Administradoras tendrán prohibido realizar cualquier operación no relacionada con el proceso de disposición de recursos. Asimismo, dichos Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro deberán cancelar los procesos que estén operando previamente, excepto cuando la Comisión o los Institutos de Seguridad Social y de Vivienda instruyan lo contrario.

**Artículo 118.** Las Empresas Operadoras, a solicitud de los Institutos de Seguridad Social y de Vivienda, deberán identificar las Cuentas Individuales y/o actualizar los atributos de las Cuentas Individuales, según corresponda, y hacerlo de conocimiento de las Administradoras.

**Artículo 119.** Las Administradoras deberán consultar en la Base de Datos Nacional SAR los atributos que tengan las Cuentas Individuales después de los procesos de Registro o Traspaso.

Las Administradoras y las Empresas Operadoras deberán identificar en sus bases de datos y en la Base de Datos Nacional SAR, según corresponda, de forma permanente aquellas Cuentas Individuales en las que los Trabajadores cuenten con una Resolución de Pensión o una Concesión de Pensión emitida por alguno de los Institutos de Seguridad Social, o, en su caso, hubieren realizado el retiro total de recursos, con el atributo de "Cuenta pensionada".

**Artículo 120.** Las Administradoras, a más tardar cinco días hábiles siguientes a la fecha en que hayan sido debidamente notificadas de que alguna de las Cuentas Individuales que administran se encuentra sujeta a proceso ante alguna autoridad judicial o administrativa, deberán informarlo a las Empresas Operadoras, a efecto de que estas últimas identifiquen esta característica en los atributos de dicha Cuenta Individual en la Base de Datos Nacional SAR como "Trámite judicial".

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS TRABAJADORES**

**Artículo 121.** Los Trabajadores que hayan identificado inconsistencias en sus datos de identificación en la Administradora que opere su Cuenta Individual podrán iniciar ante ésta el trámite de la modificación de datos. Dicha modificación de datos se deberá realizar en la base de datos de la Administradora y en la Base de Datos Nacional SAR. Para estos efectos, las Administradoras deberán proporcionar a los Trabajadores los formatos que se requieran para la actualización correspondiente; asimismo deberán solicitar a los Trabajadores que presenten la documentación necesaria para su correcta identificación y estar en posibilidad de llevar a cabo las actualizaciones y/o modificaciones de datos que correspondan.

Las Administradoras, cuando reciban de los Trabajadores o Beneficiarios la solicitud de modificación de datos a que se refiere el párrafo anterior, deberán llevar a cabo la modificación de los datos del Trabajador en sus bases de datos y deberán tramitar la modificación de datos en la Base de Datos Nacional del SAR a través de las Empresas Operadoras, a más tardar el quinto día hábil siguiente a que reciban la solicitud.

De manera enunciativa más no limitativa, las Administradoras podrán solicitar a los Trabajadores original para su cotejo y copia simple de credencial para votar con fotografía expedida por el INE, o cualquier otro documento oficial con fotografía, firma, huella digital que se encuentre señalado en el Catálogo, el Documento Probatorio y/o la Constancia CURP.

Asimismo, los Beneficiarios podrán solicitar las actualizaciones de datos correspondientes a las Cuentas Individuales de los Trabajadores fallecidos.

Los Beneficiarios que soliciten la actualización de datos, adicionalmente deberán presentar:

- I. Original para su cotejo y copia simple del acta de defunción del Trabajador titular de la Cuenta Individual;
- II. Original para su cotejo y copia simple de su identificación oficial, en términos de lo establecido en el catálogo de identificaciones previsto en el Anexo "D", Apartado "A", de las presentes disposiciones de carácter general, y
- III. Original para su cotejo y copia simple de alguno de los siguientes documentos:
  - a. Acta de nacimiento de la persona que inicie el trámite;
  - b. Acta de matrimonio, la cual deberá estar libre de inscripciones o anotaciones y haber sido expedida por el Registro Civil en un periodo no mayor a 6 meses anteriores a la fecha de Solicitud, o
  - c. Resolución emitida por la autoridad que se declare competente para resolver la calidad de Beneficiario.

En caso de que los Trabajadores afiliados al IMSS cuenten con el documento mediante el cual el referido Instituto de Seguridad Social certifique la modificación o corrección de sus datos, deberán presentar dicha documentación a las Administradoras.

Las Administradoras deberán integrar los documentos que requieran al expediente abierto a nombre del Trabajador registrado al que correspondan.

Tratándose de Trabajadores asignados o que se encuentren en una Prestadora de Servicio de conformidad con la Ley, el Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general, podrán iniciar el trámite de actualización de datos a que se refiere el presente artículo siempre y cuando soliciten su Registro en la Administradora de su elección.

**Artículo 122.** En caso de que las Administradoras detecten que las diferencias en los datos del Trabajador se derivaron de un error de captura por las propias Administradoras, éstas deberán corregir los datos del Trabajador en su base de datos y deberán tramitar la corrección de datos en la Base de Datos Nacional SAR a través de las Empresas Operadoras a más tardar el tercer día hábil siguiente.

En caso de que las Administradoras verifiquen que el nombre y los datos del Trabajador registrado en sus bases de datos se capturaron de acuerdo con el Documento Probatorio que obre en el expediente del Trabajador, dichas Administradoras deberán informar al Trabajador que por tratarse de un trámite de carácter personal, deberá acudir al Instituto de Seguridad Social que en su caso corresponda, a tramitar la corrección de sus datos.

**Artículo 123.** Las Empresas Operadoras, que reciban diariamente del IMSS la información sobre la actualización de los datos de los Trabajadores en el Catálogo Nacional de Asegurados del IMSS, deberán ingresar esta información en la base de datos correspondiente, a más tardar al segundo día hábil posterior a aquél en que la hayan recibido.

**Artículo 124.** Las Empresas Operadoras que reciban diariamente del IMSS la información relativa al Catálogo Nacional de Asegurados del IMSS, deberán identificar las diferencias en la Base de Datos Nacional SAR, el segundo día hábil posterior de haber integrado la información mencionada, e informar a las Administradoras, según corresponda, sobre las diferencias detectadas dentro de los tres días hábiles siguientes de haber recibido del IMSS la información de la actualización correspondiente.

**Artículo 125.** Las Empresas Operadoras deberán informar a los Institutos de Seguridad Social que correspondan, sobre las actualizaciones de la Base de Datos Nacional SAR que se deriven de lo previsto en el presente Capítulo, el día hábil siguiente de haberse efectuado dichas actualizaciones.

Las Empresas Operadoras deberán informar a las Administradoras las modificaciones o actualizaciones de los datos de identificación de los Trabajadores, a más tardar el quinto día hábil en que reciban la información correspondiente de los Institutos de Seguridad Social o, en su caso de RENAPO.

Las Administradoras, cuando reciban de las Empresas Operadoras las modificaciones o actualizaciones de los datos de identificación y cuenten con los datos que les permitan localizar a los trabajadores, deberán contactar a los Trabajadores conforme lo previsto en el Anexo "L" de las presentes disposiciones de carácter general, en un plazo

máximo de diez días hábiles posteriores a la recepción de la información a que se refiere el párrafo anterior, a fin de llevar a cabo la actualización del Expediente de Identificación del Trabajador.

La Administradoras, a más tardar el quinto día hábil siguiente al que logren confirmar con el Trabajador que la modificación de datos es procedente, deberán enviar a las Empresas Operadoras la actualización de datos correspondiente, al efecto, deberán conservar la documentación que permita acreditar la modificación de datos.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LA ASIGNACIÓN DE CUENTAS INDIVIDUALES**

**Artículo 126.** Los recursos de las Cuentas Individuales de los Trabajadores que no hayan elegido Administradora deberán asignarse cada año o reasignarse cada dos años según sea el caso, a aquellas Administradoras cuyas Sociedades de Inversión registren el mayor Indicador de Rendimiento Neto para Asignación y Reasignación, de conformidad con lo previsto en el artículo 76 de la Ley, los criterios que para tal efecto determine la Junta de Gobierno de la Comisión y las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.

Las Cuentas Individuales que no se encuentren dentro del supuesto establecido en el párrafo anterior, serán administradas por las Prestadoras de Servicio hasta en tanto no suscriban un contrato de administración de fondos para el retiro.

Los Trabajadores asignados podrán ejercer el derecho a registrarse en cualquier momento.

#### **Sección I**

##### **De los procesos de asignación y reasignación**

**Artículo 127.** La asignación o reasignación de Cuentas Individuales a las Administradoras caducará cuando dichas entidades financieras no lleven a cabo su Registro en el plazo de dos años a partir de que fueron asignadas o reasignadas de conformidad con lo establecido en la Ley y el Reglamento. Las Empresas Operadoras deberán registrar en la Base de Datos Nacional SAR la generación de las Cuentas Individuales que corresponda a la asignación o reasignación, según sea el caso, así como el contador de veces en que la Cuenta Individual ha sido reasignada.

**Artículo 128.** Las Empresas Operadoras deberán clasificar las Cuentas Individuales cuyo registro y control lleven las Prestadoras de Servicio de los Trabajadores que no hayan elegido Administradora y que hayan recibido al menos una cuota o aportación durante al menos seis bimestres consecutivos, tomando en consideración los criterios establecidos por la Comisión.

Las Administradoras deberán tener claramente identificadas las Cuentas Individuales asignadas que no se hubieren registrado en el plazo establecido en el artículo 76 de la Ley, para notificárselas a las Empresas Operadoras a fin de que sean reasignadas.

**Artículo 129.** Las Empresas Operadoras a más tardar el segundo día hábil anterior al día en que se realice la asignación de las Cuentas Individuales de los Trabajadores que no hayan elegido Administradora y/o la reasignación de las Cuentas Individuales asignadas no registradas en el plazo establecido en la Ley, deberán notificar la participación de las Cuentas Individuales que cada Administradora recibirá en términos de las disposiciones de carácter general que para tal efecto emita esta Comisión, proporcionando a las Administradoras la información de las Cuentas Individuales que les fueron asignadas y reasignadas de conformidad con los formatos, plazos y criterios de intercambio de información que para tal efecto establezcan las Empresas Operadoras en su Manual de Procedimientos Transaccionales.

Para tal efecto, las Empresas Operadoras deberán determinar la edad de los Trabajadores, tomada con base en **los lineamientos que para tal efecto establezca la Comisión**<sup>72</sup>, e integrar en grupos homogéneos las Cuentas Individuales para asignación y reasignación, distinguiendo en el último caso si éstas son Reasignadas por primera vez o por Reasignaciones subsecuentes, tomando en consideración la edad de los Trabajadores, el salario base de cotización, el número de aportaciones que registren las cuentas individuales, y la ubicación geográfica de la subdelegación del IMSS, conforme a lo previsto en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

**Artículo 130.** Las Cuentas Individuales cuya asignación y/o reasignación sea renunciada por las Administradoras en términos de la Ley y el Reglamento, se considerarán para ser asignadas y/o reasignadas en las demás Administradoras que sean sujetas de recibir Cuentas Individuales derivado de los procesos de asignación y/o reasignación de cuentas que se lleven a cabo de conformidad con el presente Título. Para efecto de lo anterior, las Administradoras que decidan

---

<sup>72</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

renunciar a dichas cuentas deberán hacerlo del conocimiento de la Comisión y las Empresas Operadoras al menos veinte días hábiles previos a que se lleven a cabo los procesos de asignación y reasignación.

**Artículo 131.** Las Empresas Operadoras deberán dar aviso al Banco de México y a las Prestadoras de Servicio, del monto de los recursos de las Cuentas Individuales que serán asignadas a una Administradora, para que dichos recursos se transfieran a la Institución de Crédito Liquidadora.

## Sección II

### De la información que proporcionen las Empresas Operadoras

**Artículo 132.** Las Empresas Operadoras deberán poner a disposición de la Comisión y de las Administradoras la base de datos de los Trabajadores asignados.

Asimismo, en igualdad de condiciones para todas las Administradoras, las Empresas Operadoras deberán proporcionar bimestralmente a las Administradoras y a las Prestadoras de Servicio la información de cada uno de los Trabajadores que no hayan elegido Administradora y que no hayan sido asignados previamente, así como los datos de contacto de todos los Trabajadores que no habiendo elegido Administradora llamaron al Centro de Atención Telefónica.

Las Administradoras, con la información que obtengan en términos del párrafo anterior podrán contactar y ofrecer el Registro de su Cuenta Individual a los Trabajadores a que se refiere el Título Quinto de las presentes disposiciones de carácter general.

Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro deberán observar las disposiciones legales en materia de protección de datos personales en posesión de particulares, para efecto de lo señalado en el presente artículo.

**Artículo 133.** Las Empresas Operadoras deberán proporcionar bimestralmente a las Prestadoras de Servicio y a las Administradoras, la información de las Cuentas Individuales pendientes de asignar y de las Cuentas Individuales inactivas.

## TITULO QUINTO

### DEL REGISTRO, APERTURA Y TRASPASO DE CUENTAS INDIVIDUALES

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSICIONES PRELIMINARES

**Artículo 134.** Las Administradoras son responsables de llevar a cabo la apertura, el Registro y el Traspaso de las Cuentas Individuales en estricto apego a la Ley, su Reglamento y las disposiciones de carácter general que para tal efecto emita la Comisión.

Con el objeto de fomentar la educación y capacitación en materia de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, las Administradoras deberán exponer, proporcionar y poner a disposición de los Trabajadores información sobre los requisitos, plazos e implicaciones del Registro y del Traspaso de sus Cuentas Individuales, así como toda aquella información que se requiera para tomar una decisión informada, relacionada con los Sistemas de Ahorro para el Retiro, con el fin de que los Trabajadores cuenten con información suficiente en relación con dichos procesos.

**Artículo 135.** Los Agentes Promotores de las Administradoras serán los únicos que podrán realizar funciones relacionadas con la gestión del Registro y Traspaso de Cuentas Individuales, para lo cual deberán estar inscritos y vigentes en el Registro de Agentes Promotores previsto en el artículo 36 de la Ley, su Reglamento y las disposiciones de carácter general que emita la Comisión. Asimismo, los Agentes Promotores deberán proporcionar a los Trabajadores copia de su Credencial de Agente Promotor vigente, previo a iniciar el trámite de que se trate.

Las Administradoras son responsables de los procesos de Registro y Traspaso que gestionen, por lo que responderán directamente de todas las actividades que realicen sus Agentes Promotores, en términos de lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 36 de la Ley y de las disposiciones de carácter general a las que deberán sujetarse las administradoras de fondos para el retiro en relación con sus Agentes Promotores.

**Artículo 136. Derogado**<sup>73</sup>

**Artículo 137. Derogado**<sup>74</sup>

**Artículo 138. Derogado**<sup>75</sup>

---

<sup>73</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>74</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>75</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**Artículo 139.** Las Empresas Operadoras deberán asignar un folio a la **Solicitud de** Registro o Traspaso que sea único e irrepetible **mismo que deberá ajustarse a** los lineamientos, criterios y características que para tal efecto **éstas** establezcan **en el Manual de Procedimientos Transaccionales. El folio** deberá quedar impreso en dicha **solicitud**.

**Las Empresas Operadoras deberán enviar en Línea y en Tiempo Real al Trabajador el folio de la Solicitud de Registro o Traspaso. Las Empresas Operadoras deberán establecer los criterios que permitan que el folio se asocie a la información de la Cuenta Individual del Trabajador y a la contenida en la solicitud de Registro o Traspaso.**

Los folios de las **Solicitudes de** Registro o Traspaso tendrán una vigencia de diez días hábiles contados a partir de su fecha de emisión. Dentro de ese plazo, los folios estarán vigentes hasta la fecha de firma de las Solicitudes de Registro o Traspaso.<sup>76</sup>

**Artículo 140.** Las Empresas Operadoras deberán establecer un sistema electrónico de consulta continua En Línea, a través del cual mantenga a disposición de la Comisión la información relacionada con los procesos de Registro y Traspaso de Cuentas Individuales que se lleven a cabo, de acuerdo con los criterios que para tal efecto determine la Comisión.

Las Empresas Operadoras serán responsables de que el sistema electrónico a que se refiere el párrafo anterior, mantenga su funcionalidad, de acuerdo con las características técnicas y de seguridad que para tal efecto establezcan dichas Empresas Operadoras.

## **CAPÍTULO II DE LA APERTURA DE CUENTAS INDIVIDUALES**

**Artículo 141.** Las Administradoras deberán efectuar la apertura de las Cuentas Individuales a más tardar dos días hábiles posteriores al envío de los resultados de las certificaciones del proceso de Registro y Traspaso a que se refieren los artículos **160 y 189**<sup>77</sup> de las presentes disposiciones.

A partir de la apertura de la Cuenta Individual en la Administradora, las Empresas Operadoras estarán obligadas a enviar a dicha Administradora todos los procesos que impacten la Cuenta Individual, sin perjuicio que la liquidación de recursos que, en su caso se deba realizar, ocurra con posterioridad.

Las Administradoras, a partir de la fecha en que realicen la apertura de la Cuenta Individual, deberán otorgar a los Trabajadores los servicios y realizar los trámites relacionados con su Cuenta Individual que éste requiera o solicite.

Se deroga.<sup>78</sup>

**Artículo 142.** Las instituciones públicas que realicen funciones similares a las Administradoras de fondos para el retiro deberán llevar a cabo la apertura las Cuentas Individuales de los Trabajadores que hayan ingresado al régimen previsto en la Ley del ISSSTE y que no estén registrados en una administradora de fondos para el retiro, a más tardar dos días hábiles posteriores a la fecha en que reciban de las Empresas Operadoras la información que éstas identifiquen sobre dichos Trabajadores en cada proceso de recaudación, de acuerdo con los criterios técnicos que para tal efecto establezcan dichas Empresas Operadoras, de conformidad con lo previsto en la Ley y en el Reglamento de la Ley.

Las instituciones públicas que realicen funciones similares a las administradoras de fondos para el retiro deberán invertir los recursos de los Trabajadores a que se refiere el presente artículo en las Sociedades de Inversión, sujetándose en todo momento a lo previsto en las presentes disposiciones de carácter general.

**Artículo 143.** Las administradoras de fondos para el retiro que reciban la información a que se refiere la fracción II del artículo 144 de las presentes disposiciones de carácter general deberán, en su caso, gestionar la transferencia de los recursos de la Subcuenta de Ahorro para el Retiro a la Cuenta Individual abierta en la administradora de que se trate; de conformidad con lo dispuesto en las presentes disposiciones de carácter general. Una vez concluida la transferencia de recursos de la subcuenta antes referida deberán acumularlos en las Cuentas Individuales de los Trabajadores ISSSTE.

Las administradoras de fondos para el retiro deberán informar a las Empresas Operadoras de los movimientos contables que realicen, en términos de lo señalado en el presente artículo, para el registro correspondiente en la Base de Datos Nacional del SAR.

---

<sup>76</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>77</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>78</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

**Artículo 144.** Las Empresas Operadoras deberán revisar periódicamente la Base de Datos Nacional SAR e identificar lo siguiente:

- I. Trabajadores ISSSTE que hayan ingresado al régimen previsto en la Ley del ISSSTE y que, por no estar registrados en una administradora de fondos para el retiro, deban ser registrados en una institución pública que realice funciones similares para que éstas operen su Cuenta Individual, y
- II. Trabajadores ISSSTE que hayan ingresado al régimen previsto en la Ley del ISSSTE y que tengan una Cuenta Individual operada por alguna administradora de fondos para el retiro.

Las Empresas Operadoras deberán enviar esta información a las Administradoras, al ISSSTE, al FOVISSSTE y a la Comisión, según corresponda, por lo menos una vez cada mes calendario.

### **CAPÍTULO III**

#### **DEL REGISTRO DE CUENTAS INDIVIDUALES**

##### **Sección I**

###### **De las condiciones generales del Registro**

**Artículo 145.** Las Administradoras deberán recibir y gestionar el Registro cuando los Trabajadores ejerzan su derecho a elegir por primera vez a la Administradora que opere su Cuenta Individual, ya sea que se encuentren afiliados a algún Instituto de Seguridad Social o bien sean independientes, de conformidad con lo previsto en la Ley, el Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general. Para tal efecto, las Administradoras deberán proporcionar a los Trabajadores información relacionada con el Registro.

**Artículo 146.** Las Administradoras deberán asegurarse de gestionar los Registros de Cuentas Individuales en un plazo máximo de diez días hábiles, contado a partir de la fecha de firma de las Solicitudes de Registro y hasta la certificación del proceso.

Las Administradoras, serán responsables de verificar que en todos los Registros que lleven a cabo, los Trabajadores y los Agentes Promotores, cuenten con un Expediente Electrónico.

**Artículo 147.** Las pre-solicitudes de Registro a que se refiere la fracción I del artículo 9 anterior y que se pongan a disposición de los Trabajadores deberán contener la siguiente información:<sup>79</sup>

Las pre-solicitudes de Registro que se pongan a disposición de los Trabajadores deberán contener la siguiente información:

- I. Nombre completo del Trabajador;
- II. CURP del Trabajador;
- III. Administradora en la que desea registrar su Cuenta Individual;
- IV. Teléfono de contacto, ya sea número fijo y/o celular;
- V. Domicilio particular y/o domicilio laboral;
- VI. Correo electrónico, en su caso, y
- VII. Horario de contacto.

Las Empresas Operadoras deberán informar a las Administradoras todas las pre-solicitudes de Registro que reciban por parte de los Trabajadores, a más tardar al día hábil siguiente a que se reciba la pre-solicitud de Registro, conforme a los criterios técnicos que establezcan para tal efecto.

Las Administradoras deberán contactar al Trabajador en el domicilio o teléfono que haya sido proporcionado por el mismo, dentro de los cinco días hábiles siguientes a que reciban de las Empresas Operadoras las pre-solicitudes para el Registro a fin de iniciar la gestión del mismo, de acuerdo a los procedimientos y plazos de contacto establecidos en el Anexo "L" de las presentes disposiciones de carácter general, a fin de que un Agente Promotor inicie la gestión del Registro con el Trabajador.

Las Administradoras deberán atender las pre-solicitudes que reciban a través de las Empresas Operadoras para el Registro de la Cuenta Individual conforme lo previsto en el artículo 148 siguiente. Lo anterior, sin perjuicio de que los Trabajadores puedan volver a realizar una pre-solicitud de Registro a través del E-SAR.<sup>80</sup>

---

<sup>79</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>80</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

Las Administradoras deberán mantener a disposición de la Comisión la evidencia con la que justifiquen las razones por las cuales no se pudo concluir con el trámite de Registro y documentar los intentos de localización de los Trabajadores.

**Artículo 148.** Para tramitar una Solicitud de Registro ante las Empresas Operadoras, las Administradoras previamente deberán cumplir invariablemente con los siguientes requisitos:

- I. Que el Trabajador cuente con Expediente de Identificación del Trabajador y que dicho Expediente corresponda al mismo;
- II. Asegurarse que el Trabajador asiente su nombre completo, Firma Biométrica y Firma Manuscrita Digital, con los que manifieste que conoce el alcance, su contenido y que es su voluntad realizar el trámite, en los siguientes documentos:
  - a. **Derogado**<sup>81</sup>;
  - b. Solicitud de Registro;
  - c. Contrato de administración de fondos para el retiro, y
  - d. Documento de Rendimiento Neto.

Los documentos a que se refiere la presente fracción deberán estar vigentes a la fecha de firma y cumplir con las características previstas en la Ley, el Reglamento, el presente Capítulo y en los Anexos "A", "C" y "E" según corresponda, de las presentes disposiciones de carácter general;

- III. Obtener **el Folio para la Solicitud de Registro a la que hace referencia el artículo 139 anterior**<sup>82</sup>;
- IV. Realizar un análisis de la Solicitud de Registro, a efecto de verificar el consentimiento, la voluntad y la identificación del Trabajador que realiza el trámite, de acuerdo con lo previsto en los artículos 155 y 156 siguientes, y
- V. Registrar y almacenar **un video** que contenga la manifestación del Trabajador en la que exprese su consentimiento para el Registro **y confirme sus datos personales y de contacto**, de conformidad con las características establecidas en el Manual de Procedimientos Transaccionales. **Las Administradoras serán responsables del resguardo y conservación del video, debiendo mantenerlo a disposición de la Comisión e implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que no sea manipulable.**<sup>83</sup>

**Derogado.**<sup>84</sup>

**Artículo 149.** Las Administradoras deberán recibir las Solicitudes de Registro que presenten los Beneficiarios de Trabajadores fallecidos, en los siguientes casos:

- I. Cuando el Trabajador fallecido esté asignado en una Administradora;
- II. Cuando el Trabajador fallecido se encuentren en una Prestadora de Servicio;
- III. Cuando las aportaciones del Trabajador fallecido se encuentren pendientes de dispersar o en aclaración, o
- IV. Cuando la Cuenta Individual del Trabajador no se encuentre registrada en una Administradora y existan recursos SAR ISSSTE pendientes de recuperar.

Las Administradoras deberán establecer con las Empresas Operadoras los criterios necesarios para identificar que dichas solicitudes sean firmadas por los Beneficiarios en nombre del Trabajador fallecido, a efecto de que el Expediente Electrónico del Trabajador fallecido se distinga del Expediente Electrónico que, en su caso, el Beneficiario tenga registrado en la Base de Datos Nacional SAR como titular de una Cuenta Individual.

**Artículo 149 bis.** Las Administradoras, a través del E-SAR y de la Aplicación Móvil, en su caso, deberán elaborar y poner a disposición de los Trabajadores la solicitud de Registro Móvil, la cual deberá contener al menos la siguiente información:

- I. Datos personales del Trabajador a que se refiere la fracción I del artículo 149 bis D siguiente, y

---

<sup>81</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>82</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>83</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>84</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- II. Administradora en la que desea registrar su Cuenta Individual. Para el caso **en el** que el Trabajador realice la solicitud de Registro Móvil, únicamente se mostrarán aquellas Administradoras que cuentan con el servicio habilitado por la Empresa Operadora.<sup>85</sup>

La solicitud de Registro Móvil tendrá una vigencia de **5 días hábiles**<sup>86</sup> contados a partir de la generación de la solicitud de Registro Móvil realizada por el Trabajador. No se podrá realizar una nueva solicitud de Registro Móvil para un mismo Trabajador durante la vigencia de la solicitud o en su caso, hasta que dicha solicitud sea rechazada por la Administradora. La Comisión establecerá el diseño de la solicitud de Registro Móvil.

En todo caso, una vez aceptada la solicitud de Registro Móvil por las Empresas Operadoras, los Trabajadores podrán realizar aportaciones voluntarias a su Cuenta Individual.

**Cuando las Administradoras directamente o a través de Empresas de Apoyo faciliten el trámite de Registro Móvil a través de alguno de los módulos de la Aplicación Móvil en dispositivos electrónicos que no sean propiedad del Trabajador, deberán grabar al momento de realizar el trámite del Registro Móvil, un video que contenga la manifestación del Trabajador en la que exprese su consentimiento para el Registro Móvil y confirme sus datos personales y de contacto, de conformidad con las características establecidas en el Manual de Procedimientos Transaccionales, dicho video deberá ser almacenado por las Administradoras. Asimismo, las Administradoras deberán mantener a disposición de la Comisión dichos videos e implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que los datos e información que se genere no sean manipulables.**<sup>87</sup>

**Artículo 149 bis A.** Las Empresas Operadoras validarán, En Línea y Tiempo Real, la información y elementos de la solicitud de Registro Móvil contra la información registrada en la Base de Datos Nacional SAR y de conformidad con lo previsto en el Manual de Procedimientos Transaccionales. En caso de resultar exitosa la validación a que se refiere el presente artículo, las Empresas Operadoras deberán:

- a. Certificar en la Base de Datos Nacional SAR la información y elementos contenidos en la solicitud de Registro Móvil, cuando se trate de Trabajadores No Afiliados de conformidad con lo dispuesto en la Ley, su Reglamento, las presentes disposiciones de carácter general y el Manual de Procedimientos Transaccionales, y
- b. Marcar la solicitud de Registro Móvil como pendiente de certificación en la Base de Datos Nacional SAR, cuando se trate de Trabajadores asignados **o pendientes de asignar**<sup>88</sup>, de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

Las Empresas Operadoras deberán enviar, En Línea y en Tiempo Real, la información y elementos de la solicitud de Registro Móvil a la Administradora elegida por el Trabajador y a la Administradora donde se encuentra asignado, en su caso, de conformidad con lo dispuesto en la Ley, su Reglamento, las presentes disposiciones de carácter general y el Manual de Procedimientos Transaccionales.

**Artículo 149 bis B.** Para concluir con la gestión del Registro Móvil ante las Empresas Operadoras, las Administradoras previamente deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Contar con la solicitud de Registro Móvil vigente y debidamente requisitada;
- II. Que el Trabajador cuente con Expediente Móvil y que dicho expediente corresponda al mismo conforme lo previsto en el artículo 149 bis D siguiente;
- III. Atender lo establecido en el artículo 149 bis E siguiente, y según sea el caso verificar que las aportaciones voluntarias de los Trabajadores sean:
  - a. **Derogado.**<sup>89</sup>
  - b. **Derogado.**<sup>90</sup>

---

<sup>85</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>86</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>87</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>88</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>89</sup> Derogado. Modificaciones y Adiciones a las Disposiciones de carácter general en materia de publicidad y promoción de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2018.

<sup>90</sup> Derogado. Modificaciones y Adiciones a las Disposiciones de carácter general en materia de publicidad y promoción de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2018.

- IV. Realizar un análisis de la solicitud de Registro Móvil y del Expediente Móvil a que hacen referencia las fracciones I y II del presente artículo, a efecto de verificar que exista consistencia entre la información y elementos contenidos en ellos conforme lo previsto en el artículo 149 bis F siguiente.

Las Administradoras podrán emplear la Aplicación Móvil para poner a disposición de los Trabajadores que se registren en términos de lo establecido en el presente artículo, el estado de cuenta a que hace referencia el artículo 265 de las presentes disposiciones de carácter general.<sup>91</sup>

**Artículo 149 bis C.** Las Empresas Operadoras deberán enviar a las Administradoras, En Línea y Tiempo Real, la solicitud de Registro Móvil y el Expediente Móvil conforme los criterios de intercambio de información que se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

**Artículo 149 bis D.** Las Administradoras, a través de la Aplicación Móvil, en su caso, deberán conformar el Expediente Móvil del Trabajador, el cual deberá contener los siguientes datos y elementos:<sup>92</sup>

- I. Datos personales del Trabajador, considerando al menos:
  - a. Nombre completo del Trabajador; nombre (s), apellido paterno y apellido materno;
  - b. CURP;
  - c. Domicilio particular, considerando los datos de la calle, número exterior e interior, en su caso, colonia, municipio o delegación, ciudad o población, código postal, entidad federativa y país;
  - d. Datos de contacto:
    - i. Teléfono celular para contactar al Trabajador, y
    - ii. Correo electrónico;
  - e. Datos de los Beneficiarios, en su caso, considerando al menos:
    - i. Nombre completo; nombre (s), apellido paterno y apellido materno;
    - ii. Parentesco, y
    - iii. Porcentaje asignado a cada Beneficiario, los cuales invariablemente deberán sumar el 100%.
- II. La imagen de la identificación oficial del Trabajador, en términos de lo establecido en el catálogo de identificaciones previsto en el Anexo "D", de las presentes disposiciones de carácter general, de acuerdo a lo siguiente:<sup>93</sup>
  - a. Para mayores de edad, deberá sujetarse a lo previsto en el Apartado "A", inciso A, fracciones I y III, y<sup>94</sup>
  - b. Para menores de edad, deberá sujetarse a lo previsto en el Apartado "A", inciso B.<sup>95</sup>
- III. Una fotografía digital del Trabajador, de acuerdo con las características de la fotografía previstas en el Manual de Procedimientos Transaccionales; para el registro de menores de edad que no coticen para alguno de los Institutos de Seguridad Social, la fotografía digital no será un requisito obligatorio.<sup>96</sup>

Las Empresas Operadoras deberán registrar, resguardar, administrar y actualizar en la Base de Datos Nacional SAR los Expedientes Móviles de los Trabajadores a que se refiere el presente artículo, en los plazos previstos en las presentes disposiciones de carácter general, de forma centralizada y bajo estándares que garanticen la calidad de las imágenes, seguridad, integridad y confidencialidad de la información de los mismos que para tal efecto se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

**Artículo 149 bis E.** Las Administradoras, una vez que cumplan con los requisitos previstos en el artículo 149 bis D, deberán:

---

<sup>93</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

<sup>94</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

<sup>95</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

<sup>96</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

- I. En caso de que el Trabajador que solicite el Registro Móvil sea Asignado solicitar a las Empresas Operadoras la certificación del Registro Móvil para actualizar los datos en la Base de Datos Nacional SAR, y
- II. En caso de que el Trabajador que solicite el Registro Móvil sea No Afiliado solicitar a las Empresas Operadoras que se exente del proceso de depuración de la Base de Datos Nacional SAR.<sup>97</sup>

Las Empresas Operadoras deberán certificar la información y elementos contenidos en las solicitudes de Registro Móvil en la Base de Datos Nacional SAR, cuando la Administradora solicitó la certificación a que hace referencia la fracción I del presente artículo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley, su Reglamento, las presentes disposiciones de carácter general y el Manual de Procedimientos Transaccionales.

Las Empresas Operadoras deberán llevar a cabo un proceso bimestral de depuración de la Base de Datos Nacional SAR para aquellas certificaciones a que se refiere el inciso "a." del artículo 149 bis A anterior, sobre los casos en que la Administradora seleccionada no solicite la conclusión del trámite del Registro Móvil durante la vigencia de la solicitud y conforme los criterios que determinen las Empresas Operadoras en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

Las Empresas Operadoras deberán notificar a las Administradoras, el mismo día en que recibieron las solicitudes a que se refieren las fracciones I y II del presente artículo, la resolución de la certificación o de la exención del proceso de depuración, según sea el caso, conforme a los criterios de intercambio de información que para tal efecto establezca el Manual de Procedimientos Transaccionales.

**Artículo 149 bis F.** Las Administradoras deberán cotejar los datos y elementos que el Trabajador asiente en la solicitud de Registro Móvil, establecidos en el artículo 149 bis anterior, fracciones I y II, contra los datos que contiene el Expediente Móvil en términos del artículo 149 bis D anterior, con el objeto de asegurar la congruencia entre la información y elementos que integran a ambos.

**Artículo 149 bis G.** Las Administradoras deberán realizar la apertura de la Cuenta Individual correspondiente, el mismo día hábil en que se reciba:

- a. La confirmación de certificación por parte de las Empresas Operadoras a que se refiere el último párrafo del artículo 149 bis E anterior, si el Trabajador que solicitó el Registro Móvil es Asignado, y
- b. Los datos procedentes de la solicitud de Registro Móvil por parte de las Empresas Operadoras a que se refiere la fracción a. del artículo 149 bis A anterior, si el Trabajador que solicitó el Registro Móvil es No Afiliado.<sup>98</sup>

## Sección II

### De la Solicitud de Registro

**Artículo 150.** Las Administradoras deberán elaborar y poner a disposición de los Trabajadores las Solicitudes de Registro, a través de los Medios Electrónicos que para tal efecto determinen, las cuales deberán contener, al menos, la siguiente información:

- I. Datos personales del Trabajador, considerando la información prevista en la fracción I del artículo 210 siguiente;
- II. El motivo del Registro, el cual deberá considerar, al menos las siguientes opciones:
  - a. Mejor Rendimiento Neto;
  - b. Menor comisión;
  - c. Mejor servicio;
  - d. Recomendación, u
  - e. Otro, en cuyo caso se deberá especificar el motivo del Registro;
- III. Folio de la **Solicitud de**<sup>99</sup> Registro o el folio que lo sustituya y que sea generado por las Empresas Operadoras mediante la Aplicación Móvil<sup>100</sup>;

---

<sup>97</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>98</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>99</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>100</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

- IV. Firma Biométrica del Trabajador, conforme a los criterios técnicos que establezcan las Empresas Operadoras para tal efecto;
- V. Firma Manuscrita Digital del Trabajador;
- VI. Datos del Agente Promotor que gestione el Registro, considerando al menos:
  - a. Nombre completo: nombre(s), apellido paterno y apellido materno;
  - b. CURP, y
  - c. Número de registro vigente del Agente Promotor;
- VII. Firma Biométrica del Agente Promotor, conforme a los criterios técnicos que establezcan las Empresas Operadoras para tal efecto;
- VIII. Firma Manuscrita Digital del Agente Promotor que gestione el Registro.

Las Administradoras serán responsables de asegurarse que la Firma Biométrica y la Firma Manuscrita Digital del Agente Promotor que gestione el Registro, se asienten en presencia del Trabajador, cuando éste suscriba su Solicitud de Registro. Para tal efecto, los Medios Electrónicos que las Administradoras utilicen en el proceso de Registro deberán generar bitácoras que sean auditables y que permitan verificar, al menos, el lugar, la fecha y hora exacta en que las Solicitudes de Registro se firmaron por el Trabajador y por el Agente Promotor. Asimismo, las Administradoras deberán mantener a disposición de la Comisión dichas bitácoras e implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que los datos e información que se genere no sean manipulables.

Las Administradoras, a través de los Agentes Promotores, deberán entregar físicamente, o enviar al correo electrónico que señale el Trabajador o bien, a través de los Medios Electrónicos que la Administradora ponga a disposición del Trabajador, un ejemplar de la Solicitud de Registro, del contrato de administración de fondos para el retiro y del Documento de Rendimiento Neto, firmados por el Trabajador y el Agente Promotor, al momento de tramitar el Registro.<sup>101</sup>

**Artículo 151.** Tratándose del Registro de un Trabajador fallecido, las Administradoras deberán asegurarse que los Beneficiarios firmen la Solicitud de Registro en nombre del Trabajador y que adicionalmente a lo previsto en el artículo 148 anterior, presenten los siguientes documentos:

- I. Original para su cotejo del acta de defunción del Trabajador fallecido;
- II. Original para cotejo de la identificación oficial, en términos de lo establecido en el catálogo de identificaciones previsto en el Anexo "D", Apartado "A", de las presentes disposiciones de carácter general, y
- III. Original para su cotejo de alguno de los siguientes documentos:
  - a. Acta de nacimiento de la persona que inicie el trámite;
  - b. Acta de matrimonio, la cual deberá estar libre de inscripciones o anotaciones y haber sido expedida por el Registro Civil en un periodo no mayor a seis meses anteriores a la fecha de Solicitud de Registro, o
  - c. Resolución emitida por la autoridad que se declare competente para resolver la calidad de Beneficiario.

Las Administradoras deberán obtener una imagen digital de los documentos que presente el Beneficiario, de acuerdo con el presente artículo e integrarlos al Expediente de Identificación del Trabajador.

**Artículo 152.** Las Administradoras, a través de sus Agentes Promotores, deberán verificar en presencia del Trabajador o Beneficiario, en su caso, previamente a la firma de la Solicitud de Registro, que los datos asentados en la misma estén completos, actualizados y que correspondan con la información contenida en la documentación que, en su caso, proporcionen al momento de realizar el trámite.

**Artículo 153.** Las Administradoras deberán asegurarse que los Trabajadores o Beneficiarios, en su caso, asienten su Firma Manuscrita Digital, **tratándose de Trabajadores, adicionalmente deberán asentar su Firma Biométrica**<sup>102</sup> en la Solicitud de Registro, a través de los Medios Electrónicos que las Administradoras pongan a su disposición, una vez que la Solicitud se encuentre debidamente integrada.

Las Administradoras deberán contar con los mecanismos electrónicos que permitan asegurar la integridad, seguridad, confiabilidad y confidencialidad de las Solicitudes de Registro una vez que los Trabajadores o Beneficiarios, en su caso, firmen las mismas. Una vez firmada la Solicitud de Registro por el Trabajador o Beneficiario, ésta no podrá ser modificada o adicionada.

---

<sup>101</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>102</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**Artículo 154.** Las Administradoras deberán asegurarse que los contratos de administración de fondos para el retiro, los Documentos de Rendimiento Neto y las Solicitudes de Registro que pongan a disposición de los Trabajadores, cumplan con los requisitos previstos en los Anexos "A", "C" y "E", según corresponda, de las presentes disposiciones de carácter general, se encuentren vigentes, así como que los campos para que los Trabajadores y los Agentes Promotores ingresen su Firma Biométrica y su Firma Manuscrita Digital se encuentren dentro del mismo documento y a la vista del Trabajador o del Beneficiario, en su caso.

Las Administradoras deberán asegurarse que los sistemas, aplicativos y/o dispositivos electrónicos que utilicen y pongan a disposición de los Trabajadores garanticen en todo momento la visualización de los documentos que los Trabajadores están firmando.

En caso de que la Comisión, en ejercicio de sus facultades de supervisión identifique que en los sistemas, aplicativos y/o dispositivos electrónicos que las Administradoras utilicen no cumplan con lo dispuesto en el párrafo anterior, las Administradoras no podrán utilizar dichos sistemas, aplicativos y/o dispositivos electrónicos para gestionar el Registro de Cuentas Individuales hasta en tanto no acrediten a la Comisión la corrección de que se trate.

### Sección III

#### De la verificación del proceso de Registro

**Artículo 155.** Las Administradoras, a través de su área de operaciones, deberán establecer controles de verificación orientados a asegurar la identidad y garantizar el ejercicio de la voluntad de los Trabajadores, siendo la aplicación de los controles responsabilidad exclusiva de las Administradoras. Los controles de verificación que establezcan las Administradoras, deberán considerar, al menos, **la revisión de una muestra estadísticamente representativa con un intervalo de confianza no menor al noventa por ciento, de las manifestaciones de los Trabajadores almacenadas en los videos obtenidos al momento de la tramitación de la Solicitud de Registro, contra la información contenida en la Solicitud de Registro.**<sup>103</sup>

Cuando derivado de los procesos de verificación, de las Administradoras o del ejercicio de las facultades de supervisión de la Comisión, se identifiquen errores o inconsistencias en los procesos de Registro que gestionen los Agentes Promotores, con los que pudiera presumirse que el Registro se llevó a cabo sin el consentimiento del Trabajador, existan indicios de que el consentimiento se haya obtenido mediante dolo, mala fe o cualquier otra conducta similar, así como cuando se presuma que el Registro se haya llevado a cabo mediante la utilización de documentos falsos o alterados o mediante la falsificación de documentos o firmas, o mediante la entrega de alguna contraprestación o beneficio, de manera preventiva, las Administradoras deberán identificar la totalidad de las Solicitudes de Registro afectadas o que hubieren gestionado los Agentes Promotores de que se trate y que no se hubieren enviado a las Empresas Operadoras para su certificación. Para continuar con dichos trámites de Registro, el área de operaciones de la Administradora deberá asegurarse de que se contacte a una muestra estadísticamente representativa de aquellos Trabajadores, a fin de que se verifique con dichos Trabajadores su consentimiento para realizar el Registro de su Cuenta Individual, previamente a que caduque la vigencia de la solicitud.

En caso de que el área de operaciones de la Administradora no cuente con la confirmación del consentimiento del Trabajador, de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, las Administradoras no podrán continuar con el Registro de dichas Cuentas Individuales ante las Empresas Operadoras.

Asimismo, cuando derivado de los procesos de verificación de las Administradoras o del ejercicio de las facultades de supervisión de la Comisión, se identifiquen Registros Indebidos o Registros con errores o inconsistencias que se consideren como Registros Indebidos, el área de operaciones de las Administradoras a través de muestreos estadísticamente representativos, deberá asegurarse de revisar los expedientes de los Registros, Traspasos y Recertificaciones que el Agente Promotor de que se trate hubiere gestionado en los últimos doce meses.

Los Agentes Promotores tendrán prohibido llevar a cabo las verificaciones a que se refiere la presente sección.

Los programas de revisión que establezcan las Administradoras deberán concluirse en un plazo máximo de sesenta días naturales, contados a partir de que identifiquen las inconsistencias a que se refiere el presente artículo.

Las Administradoras deberán conservar la evidencia, el soporte documental en caso de visitas domiciliarias y el registro de las grabaciones de las llamadas telefónicas realizadas para contactar y confirmar la voluntad del Trabajador, así como los datos de aquella persona que realizó el contacto con el Trabajador.

**Artículo 156.** Las Administradoras, a través de su área de operaciones, deberán llevar a cabo una valoración de los expedientes de Registro de las Cuentas Individuales, considerando al menos los siguientes aspectos:

---

<sup>103</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- I. La medición del riesgo de la gestión del proceso, mediante un sistema de riesgo por puntajes que incluya, al menos:
  - a. Los resultados **de la verificación de las manifestaciones de los Trabajadores en los videos obtenidos al momento del trámite de Registro**<sup>104</sup>, y
  - b. Las Solicitudes de Registro en las que se identifique un mismo riesgo;
- II. La legibilidad de los elementos a que hacen mención las fracciones II, III y IV del artículo 210 siguiente.
- III. La conformación del Expediente de Identificación del Trabajador, de la Solicitud de Registro y demás elementos del proceso, y
- IV. La legibilidad y comparación de la Firma Manuscrita Digital contenida en la Solicitud de Registro con la firma contenida en la identificación oficial.

Las Administradoras deberán mantener a disposición de la Comisión la información sobre el nivel de cumplimiento de los controles previstos a las disposiciones de carácter general.

**Artículo 157.** Las Administradoras deberán establecer en sus manuales de políticas y procedimientos la realización de auditorías al menos una vez al año, sobre las Solicitudes de Registro, mediante la selección de una muestra estadísticamente representativa, para verificar, dar certeza respecto de los trámites solicitados y asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Cuando el número de teléfono para contactar al Trabajador asentado en la Solicitud de Registro se encuentre en los supuestos a que hace referencia el Anexo "L" inciso A fracción I, las Administradoras deberán establecer un programa de control interno para verificar a través de muestreos estadísticamente representativos de las Solicitudes de Registro, Traspaso y Recertificación que hubiere tramitado durante los últimos doce meses el Agente Promotor de que se trate.

Las Administradoras deberán implementar las medidas de supervisión o control para los casos a que se refiere el párrafo anterior.

Asimismo, las Administradoras, que derivado de la aplicación de sus medidas de verificación, detecten Registros Indevidos o Registros con errores o inconsistencias que se consideren como posibles Registros Indevidos, deberán incluir en su programa de control interno la revisión a través de muestreos estadísticamente representativos, de los expedientes de la totalidad de los Registros, Traspasos y Recertificaciones que el Agente Promotor de que se trate hubiere gestionado.

Los programas de control interno que establezcan las Administradoras deberán concluirse en un plazo máximo de sesenta días naturales, contados a partir de que identifiquen las inconsistencias a que se refiere el presente artículo.

En su caso, las Administradoras deberán implementar las medidas correctivas que permitan asegurar que los procesos de Registro se lleven a cabo en estricto apego a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.

Asimismo, el Contralor Normativo de la Administradora, en términos de lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley, deberá presentar a la Comisión en sus informes, el estado que guarda el cumplimiento, la ejecución y el resultado de las medidas de verificación a que se refiere el presente artículo.

**Artículo 158.** Adicional a lo previsto en el artículo 148 anterior, las Administradoras que se encuentren en cualquiera de los siguientes supuestos deberán llevar a cabo las acciones a que se refiere el presente artículo:

- I. Tengan un índice de devolución de Cuentas Individuales mayor a uno punto cinco veces el promedio del sistema;
- II. **Derogado.**<sup>105</sup>
- III. **Derogado.**<sup>106</sup>

Las Administradoras a que se refiere el presente artículo, para todas las Solicitudes de Registro, durante un periodo de seis meses y de acuerdo con los periodos de vigencia de los índices de devolución previstos en el Anexo "G" de las presentes disposiciones de carácter general, deberán llevar a cabo lo siguiente:

- a. Contactar a todos los Trabajadores que soliciten el Registro de su Cuenta Individual y verificar su consentimiento para realizar el Registro;
- b. **Derogado.**<sup>107</sup>

---

<sup>104</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>105</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>106</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

c. **Derogado.**<sup>108</sup>

Las Administradoras que no cumplan con lo previsto en el presente artículo no podrán continuar con la gestión de las Solicitudes de Registro que les sean presentadas.

La Comisión determinará semestralmente los índices de devolución que corresponda a cada Administradora, el promedio del sistema con base en las devoluciones de Cuentas Individuales, derivadas de un proceso de Registro o Traspaso, de conformidad con lo previsto en el Anexo "G" de las presentes disposiciones de carácter general.

Asimismo, el Contralor Normativo de la Administradora, en términos de lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley, deberá informar bimestralmente a la Comisión, el estado que guarda el cumplimiento, la ejecución y el resultado de las medidas preventivas a que se refiere el presente artículo.

#### Sección IV

##### Del Proceso de Certificación

**Artículo 159.** Las Administradoras, una vez que cumplan con los requisitos previstos en los artículos 148 y en su caso 158 anteriores, deberán enviar a las Empresas Operadoras, de forma electrónica, la información, datos y elementos a que se refieren dichos numerales.

**Artículo 160.** Las Empresas Operadoras deberán certificar la información y los elementos contenidos en las Solicitudes de Registro que reciban y serán responsables de que los procesos de certificación se realicen de conformidad con lo dispuesto en la Ley, su Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general, considerando al menos lo siguiente:

- I. Que se hubiere conformado el Expediente de Identificación del Trabajador, de acuerdo con lo previsto en las presentes disposiciones de carácter general;
- II. Que la Cuenta Individual no se encuentre con algún atributo que impida el Registro;
- III. Que el número de registro del Agente Promotor que gestionó el Registro se encuentre vigente en el Registro de Agentes Promotores;
- IV. **Derogado.**<sup>109</sup>
- V. Que la Solicitud de Registro se encuentre vigente al momento de solicitar la certificación, y
- VI. Que las validaciones de la información contenida en la solicitud de Registro contra la información contenida en la Base de Datos Nacional SAR, de conformidad con los criterios de validación que para tal efecto se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

**VII. Que el número celular registrado por el Trabajador en la Solicitud de Registro, en su caso, asociado a la Aplicación Móvil, no pertenezca al celular de otro Trabajador registrado en la Base de Datos Nacional del SAR durante al menos un periodo de cuatro meses.**<sup>110</sup>

Derivado de los procesos de certificación que se realicen, de conformidad con lo dispuesto en el presente artículo, las Empresas Operadoras deberán emitir alguna de las siguientes resoluciones:

- a) "Aceptada", o
- b) "Rechazada".

Las Empresas Operadoras deberán informar a las Administradoras los resultados de las certificaciones que realicen, a más tardar el día hábil siguiente a la certificación.

**Artículo 161.** Las Administradoras y las Empresas Operadoras deberán llevar a cabo las acciones necesarias para la apertura de las Cuentas Individuales de conformidad con lo previsto en el Capítulo II del presente Título, para concluir el Registro de las Cuentas Individuales.

Las Administradoras deberán informar a los Trabajadores el resultado del Registro de su Cuenta Individual, de conformidad con lo previsto en la Sección II, del Capítulo VI, del Título Sexto.

---

<sup>107</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>108</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>109</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>110</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**Artículo 162.** Las Administradoras Transferentes y las Prestadoras de Servicio deberán entregar la información requerida por las Empresas Operadoras de todas las Solicitudes de Registro que les hayan sido remitidas por la misma.

Las Administradoras Transferentes y las Prestadoras de Servicio serán responsables de la veracidad de la información que envíen a las Empresas Operadoras, así como de los saldos de las Cuentas Individuales que traspasen.

Asimismo, las Administradoras serán responsables de la información y datos de las Solicitudes de Registro que hayan aceptado y enviado a las Empresas Operadoras a fin de que se registre en la Base de Datos Nacional SAR.

**Artículo 163.** Tratándose del Registro de Cuentas Individuales en las que se requiera llevar a cabo la liquidación de recursos, las Administradoras, las Prestadoras de Servicio y las Empresas Operadoras deberán llevar a cabo la liquidación de los recursos de manera mensual.

La Comisión, atendiendo al interés y protección de los recursos de los Trabajadores, podrá determinar las medidas que considere pertinentes respecto de la liquidación de los recursos en los procesos de Registro.

## **CAPÍTULO IV**

### **DEL TRASPASO DE CUENTAS INDIVIDUALES**

#### **Sección I**

##### **De las condiciones generales para el Traspaso**

**Artículo 164.** Las Administradoras deberán gestionar el Traspaso de Cuentas Individuales a solicitud de los Trabajadores, únicamente en los supuestos previstos en la Ley y su Reglamento.

El Traspaso de Cuentas Individuales únicamente podrá ser llevado a cabo cuando se identifique y autentique previamente a los Trabajadores y a los Agentes Promotores que gestionen los trámites a través del uso de la información contenida en el Expediente Electrónico.

Las Administradoras serán responsables de verificar que en todos los Traspasos que lleven a cabo, los Trabajadores y los Agentes Promotores, cuenten con un Expediente Electrónico.

**Artículo 165.** A efecto de que las Administradoras Receptoras puedan verificar los requisitos con que debe cumplir cada Trabajador antes de tramitar el Traspaso, las Empresas Operadoras deberán mantener a disposición de las Administradoras un sistema de consulta a través del cual éstas puedan conocer:

- I. La Administradora que opera o administra la Cuenta Individual del Trabajador;
- II. Si los Trabajadores titulares de las Cuentas Individuales requieren solicitar la constancia a que se refiere el artículo 177 siguiente;
- III. Si las Cuentas Individuales de los Trabajadores cumplen con los supuestos previstos para el Traspaso en la Ley, el Reglamento y las disposiciones de carácter general que emita la Comisión;
- IV. Las fechas de liquidación de los Traspasos previos que hubiere realizado el Trabajador titular de la Cuenta Individual;
- V. Si las Cuentas Individuales no se encuentran en algún proceso operativo que impida el Traspaso, y
- VI. La información que para tal efecto establezca la Comisión.

Para tal efecto, el empleado, funcionario o Agente Promotor, autorizado por la Administradoras Receptora para realizar la consulta a que se refiere el presente artículo, deberá proporcionar su CURP y Firma Biométrica, así como la CURP, el nombre completo de los Trabajadores y la información que para tal efecto establezcan las Empresas Operadoras. Las Empresas Operadoras deberán generar bitácoras auditables de cada consulta e implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que los datos e información que se ponga a disposición no sea manipulable.

Las Empresas Operadoras deberán poner a disposición de las Administradoras, En Línea y Tiempo Real, la CURP de las Cuentas Individuales que administren y que fueron consultadas, así como el tipo de consulta realizada, el mismo día en que se hubiere efectuado la consulta.

**Artículo 166.** Las Empresas Operadoras deberán actualizar en la Base de Datos Nacional SAR la información de las Cuentas Individuales de los Trabajadores que requieran presentar la constancia sobre implicaciones de Traspaso, de conformidad con las fracciones II, III y V del artículo 177 siguiente, a más tardar el sexto día hábil de cada mes, con corte al último día del mes inmediato anterior.

Para tal efecto, las Administradoras, a más tardar el quinto día hábil de cada mes, deberán enviar a las Empresas Operadoras la información de las Cuentas Individuales de los Trabajadores que, de conformidad con las fracciones II, III

y V del artículo 177 siguiente, requieran presentar la constancia sobre implicaciones del Traspaso, con corte al último día del mes inmediato anterior.

**Artículo 167.** Las Administradoras Receptoras deberán asegurarse de gestionar los Traspasos de las Cuentas Individuales en un plazo máximo de cincuenta días hábiles contados a partir de la firma de la Solicitud de Traspaso y hasta la liquidación de los recursos, conforme a los calendarios que para tal efecto tengan establecidos las Empresas Operadoras.

**Artículo 168.** Para tramitar una Solicitud de Traspaso ante las Empresas Operadoras, las Administradoras Receptoras previamente deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Que el Trabajador cuente con Expediente de Identificación del Trabajador y que dicho Expediente corresponda al Trabajador, conforme al artículo 169 siguiente;
- II. Asegurarse que el Trabajador asiente su nombre completo, Firma Biométrica y Firma Manuscrita Digital, con los que manifieste que conoce su contenido y que es su voluntad realizar el trámite, en los siguientes documentos:

**a. Derogado:**<sup>111</sup>

- b. Solicitud de Traspaso;
- c. Contrato de administración de fondos para el retiro, y
- d. Documento de Rendimiento Neto.

Los documentos a que se refiere la presente fracción deberán estar vigentes a la fecha de firma y cumplir con la información y características previstas en la Ley, el Reglamento, el presente Capítulo y en los Anexos "A", "C" y "E" de las presentes disposiciones de carácter general;

- III. Obtener **el Folio para la Solicitud de Traspaso a la que hace referencia el artículo 139 anterior**<sup>112</sup>;
- IV. En su caso, obtener la constancia de las implicaciones de Traspaso, de acuerdo con los supuestos previstos en el artículo 177 de las presentes disposiciones de carácter general, para su cotejo contra la identificación oficial y la imagen digitalizada firmada de la misma;
- V. Obtener del Trabajador el original para su cotejo y la imagen digitalizada del estado de cuenta con el Folio de Estado de Cuenta, de conformidad con lo siguiente:
  - a. Para las Solicitudes de Traspaso que se realicen en los meses de febrero, marzo, abril y mayo, se deberá presentar el Folio de Estado de Cuenta correspondiente al estado de cuenta emitido en el tercer cuatrimestre del año inmediato anterior;
  - b. Para las Solicitudes de Traspaso que se realicen en los meses de junio, julio, agosto y septiembre, se deberá presentar el Folio de Estado de Cuenta correspondiente al estado de cuenta emitido en el primer cuatrimestre del año en curso, y
  - c. Para las Solicitudes de Traspaso que se realicen en los meses de octubre, noviembre, diciembre y enero, se deberá presentar el Folio de Estado de Cuenta correspondiente al emitido en el segundo cuatrimestre del año en curso.
- VI. Obtener un Folio de Certificado para Traspaso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 187 siguiente;
- VII. Realizar un análisis de la Solicitud de Traspaso, a efecto de verificar el consentimiento, la voluntad y la identificación del Trabajador que realiza el trámite, de acuerdo con lo previsto en los artículos 182 y 183 siguientes, y
- VIII. Registrar y almacenar **un video** que contenga la manifestación del Trabajador en la que exprese su consentimiento para el Traspaso **y confirme sus datos personales y de contacto**, de conformidad con las características establecidas en el Manual de Procedimientos Transaccionales. **Las Administradoras serán responsables del resguardo y conservación del video, debiendo mantenerlo a disposición de la**

---

<sup>111</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>112</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**Comisión e implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que no sea manipulable.**<sup>113</sup>

Las Administradoras que opten por el uso de la Aplicación Móvil, podrán sustituir el Folio del Estado de Cuenta y la imagen digitalizada **del mismo**, a que hace referencia **la** fracción V del presente artículo.<sup>114</sup>

**Artículo 169.** Las Administradoras Receptoras deberán verificar si el Trabajador cuenta con un Expediente de Identificación del Trabajador, de acuerdo con lo previsto en los artículos 205 y 206 siguientes.

En caso de que el Trabajador no cuente con un Expediente de Identificación del Trabajador, previamente a gestionar el Traspaso, las Administradoras Receptoras deberán integrar y conformar dicho Expediente, de conformidad con lo señalado en la sección II del Capítulo I del Título Sexto, de las presentes disposiciones de carácter general.

**Artículo 170.** Las Administradoras Receptoras, a través de sus Agentes Promotores, deberán verificar que la información registrada en el Expediente de Identificación del Trabajador corresponda con la información proporcionada por el Trabajador y ésta se encuentra debidamente registrada o actualizada.

Cuando alguno de los datos a que se refiere el numeral I, incisos a, b, c, d y e del artículo 210 siguiente, registrados en el Expediente de Identificación del Trabajador, no correspondan con los datos del mismo, las Administradoras Receptoras no podrán continuar con el trámite de Traspaso, hasta que el Trabajador modifique o actualice los datos que correspondan ante la Administradora que opere su Cuenta Individual.

Las Administradoras Receptoras y las Administradoras Transferentes deberán establecer esquemas a través de las Empresas Operadoras para atender la modificación o actualización de los datos a que se refiere el párrafo anterior, en los plazos que dichas Administradoras establezcan conforme a la legislación aplicable, y a partir de la notificación de la Administradora Receptora a la Administradora Transferente sobre la modificación o actualización correspondiente.

Las Administradoras Receptoras, a través de sus Agentes Promotores, deberán verificar si el Trabajador requiere modificar o actualizar la información contenida en su Expediente de Identificación del Trabajador, y en su caso, llevar a cabo las modificaciones correspondientes, de conformidad con lo previsto en el artículo 216 siguiente.

Cuando las Administradoras Receptoras lleven a cabo la actualización o modificación de la información a que se refiere el artículo 216 siguiente, las Empresas Operadoras deberán actualizar la información de los Trabajadores que se hubiere modificado o actualizado, a más tardar el mismo día en que realicen la certificación del Traspaso.

**Artículo 171.** Para efecto de lo dispuesto en los artículos 169 y 170 anteriores, las Administradoras Receptoras deberán consultar la información de los Expedientes de Identificación de los Trabajadores, registrados en la Base de Datos Nacional SAR, mediante el uso de la Firma Biométrica del Trabajador y del Agente Promotor, a través de los sistemas informáticos que para tales efectos establezcan las Empresas Operadoras, de acuerdo con las especificaciones previstas en los lineamientos a que se refiere el artículo 200 siguiente, de las presentes disposiciones de carácter general.

**Artículo 172.** Las Administradoras Receptoras deberán utilizar la información personal contenida en los Expedientes de Identificación del Trabajador, para generar y pre-llenar las Solicitudes de Traspaso, contratos de administración de fondos para el retiro y Documentos de Rendimiento Neto. Las Administradoras Receptoras deberán utilizar mecanismos que garanticen la integridad, seguridad y confidencialidad de la información para extraer automáticamente la información de los Expedientes de Identificación de los Trabajadores y pre-llenar la información en los documentos a que se refiere el presente artículo.<sup>115</sup>

Las Administradoras deberán asegurarse que por ningún motivo la información contenida en el Expediente de Identificación del Trabajador se encuentre disponible o se almacene en algún dispositivo o medio electrónico o bien, cualquier otra forma, por un periodo mayor a diez días hábiles a partir de la fecha de extracción de la información. La información extraída del Expediente de Identificación del Trabajador deberá existir únicamente en la Solicitud de Traspaso, el contrato de administración de fondos para el retiro y el Documento de Rendimiento Neto; la cual deberá permanecer resguardada en los sistemas informáticos que la Administradora Receptora determine, bajo los mecanismos que garanticen la integridad, seguridad, confidencialidad de la información, así como bitácoras de auditoría que permitan verificar la correcta gestión de la información del Expediente consultado.<sup>116</sup>

Sin perjuicio de lo anterior, las Administradoras Receptoras deberán conservar y mantener a disposición de la Comisión las Solicitudes de Traspaso y demás documentos que, en su caso se hubieren generado y respecto de los

---

<sup>113</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>114</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>115</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>116</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

cuales no se hubiere concluido con el proceso de Traspaso, así como la evidencia con la que se justifique las causas por las cuales no se concluyó con el trámite.

Para efectos de lo establecido en el presente artículo, las Administradoras deberán consultar la información del Expediente de Identificación de los Trabajadores registrados en la Base de Datos Nacional SAR, mediante el uso de la Firma Biométrica del Trabajador y del Agente Promotor, a través de los sistemas informáticos que para tales efectos establezcan las Empresas Operadoras de acuerdo a lo establecido en el artículo 200 siguiente de las presentes disposiciones de carácter general.

## Sección II

### De la Solicitud de Traspaso

**Artículo 173.** Las Administradoras deberán elaborar y poner a disposición de los Trabajadores las Solicitudes de Traspaso, a través de los Medios Electrónicos que defina la Administradora, las cuales deberán contener al menos la siguiente información:

- I. Datos personales del Trabajador, considerando la información prevista en la fracción I del artículo 210 siguiente;
- II. El motivo del Traspaso, el cual deberá considerar, al menos las siguientes opciones:
  - a. Mejor Rendimiento Neto;
  - b. Menor comisión;
  - c. Mejor servicio;
  - d. Recomendación, u
  - e. Otro, en cuyo caso se deberá especificar el motivo del Traspaso;
- III. Folio de la **Solicitud de**<sup>117</sup> Traspaso o el folio que lo sustituya y que sea generado por las Empresas Operadoras mediante la Aplicación Móvil;<sup>118</sup>
- IV. Folio de Estado de Cuenta en caso de no emplear la Aplicación Móvil;<sup>119</sup>
- V. En su caso, folio de la constancia sobre implicaciones de Traspaso;
- VI. Firma Biométrica del Trabajador, conforme a los criterios técnicos que establezcan las Empresas Operadoras para tal efecto;
- VII. Firma Manuscrita Digital del Trabajador;
- VIII. Datos del Agente Promotor que gestione el Traspaso, considerando al menos:
  - a. Nombre completo: nombre(s), apellido paterno y apellido materno;
  - b. CURP, y
  - c. Número de registro vigente del Agente Promotor;
- IX. Firma Biométrica del Agente Promotor conforme a los criterios técnicos que establezcan las Empresas Operadoras para tal efecto, y
- X. Firma Manuscrita Digital del Agente Promotor que gestione el Traspaso.

Las Administradoras serán responsables de asegurarse que la Firma Biométrica y la Firma Manuscrita Digital del Agente Promotor que gestione el Traspaso, se asienten en presencia del Trabajador cuando éste suscriba su Solicitud de Traspaso. Para tal efecto, los Medios Electrónicos que las Administradoras utilicen en el proceso de Traspaso deberán generar bitácoras que sean auditables y que permitan verificar, al menos, el lugar, la fecha y hora exacta en que las Solicitudes de Traspaso se firmaron por el Trabajador y por el Agente Promotor. Asimismo, las Administradoras deberán mantener a disposición de la Comisión dichas bitácoras e implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que los datos e información que se genere no sean manipulables.

Las Administradoras, a través de los Agentes Promotores, deberán entregar físicamente, o enviar al correo electrónico que señale el Trabajador, o bien a través de los Medios Electrónicos que la Administradora ponga a disposición del Trabajador un ejemplar de la Solicitud de Traspaso, del contrato de administración de fondos para el

---

<sup>117</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>118</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>119</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

retiro y del Documento de Rendimiento Neto, firmados por el Trabajador y el Agente Promotor, al momento de signar el Traspaso.<sup>120</sup>

Para solicitar la certificación del Traspaso ante las Empresas Operadoras, las Solicitudes de Traspaso tendrán una vigencia de diez días hábiles, contados a partir de la fecha en que el Trabajador firme la Solicitud de Traspaso.<sup>121</sup>

**Artículo 174.** Las Administradoras Receptoras, a través de sus Agentes Promotores, deberán verificar en presencia del Trabajador y previo a la firma de la Solicitud de Traspaso, que los datos asentados en la misma estén completos, actualizados y que correspondan con la información contenida en el Expediente de Identificación del Trabajador y en la documentación que, en su caso, el Trabajador proporcione al momento de realizar el trámite.

**Artículo 175.** Las Administradoras Receptoras deberán asegurarse que los Trabajadores asienten su Firma Biométrica y su Firma Manuscrita Digital en la Solicitud de Traspaso, a través de los Medios Electrónicos que las Administradoras pongan a su disposición, una vez que la solicitud se encuentre debidamente llenada.

Las Administradoras Receptoras deberán contar con los mecanismos electrónicos que permitan asegurar la integridad, seguridad, confiabilidad y confidencialidad de las Solicitudes de Traspaso una vez que los Trabajadores firmen las mismas. Una vez firmada la Solicitud de Traspaso por el Trabajador, ésta no podrá ser modificada o adicionada.

**Artículo 176.** Las Administradoras Receptoras deberán asegurarse que los contratos de administración de fondos para el retiro, los Documentos de Rendimiento Neto y las Solicitudes de Traspaso que pongan a disposición de los Trabajadores cumplan con los requisitos previstos en los Anexos "A", "C" y "E" de las presentes disposiciones de carácter general, se encuentren vigentes, personalizados, así como que los campos para que los Trabajadores y los Agentes Promotores ingresen su Firma Biométrica y su Firma Manuscrita Digital se encuentren dentro del mismo documento y a la vista del Trabajador.<sup>122</sup>

Las Administradoras deberán asegurarse que los sistemas, aplicativos y/o dispositivos electrónicos que utilicen y pongan a disposición de los Trabajadores garanticen en todo momento la visualización de los documentos que los Trabajadores están firmando.

En caso de que la Comisión, en ejercicio de sus facultades de supervisión, detecte que en los sistemas, aplicativos y/o dispositivos electrónicos que las Administradoras utilicen no cumplan con lo dispuesto en el párrafo anterior, las Administradoras no podrán utilizar dichos sistemas, aplicativos y/o dispositivos electrónicos para gestionar el Traspaso de Cuentas Individuales hasta en tanto no acrediten a la Comisión la corrección de que se trate.

**Artículo 177.** Las Administradoras Receptoras deberán informar a los Trabajadores que, para continuar con el trámite de Traspaso, la Administradora Transferente, deberá expedir a su favor la constancia sobre las implicaciones del Traspaso, en la que conste que conoce y está consciente de las implicaciones del Traspaso de su Cuenta Individual a otra Administradora, cuando los Trabajadores se encuentren en cualquiera de los siguientes supuestos:

- I. Si solicita el Traspaso en más de dos ocasiones en los últimos treinta y seis meses, contados desde la fecha de la penúltima liquidación de recursos por Traspaso;
- II. Si la suma de las aportaciones en todas las subcuentas de Ahorro Voluntario y de Ahorro Solidario,<sup>123</sup> depositadas en la Cuenta Individual del Trabajador en los últimos doce meses:<sup>124</sup>
  - a. Es mayor a veinte unidades de medida y actualización vigentes, cuando el saldo acumulado en la Subcuenta de RCV IMSS y RCV ISSSTE, según sea el caso, sea menor o igual a cuatro mil unidades de medida y actualización vigentes, o
  - b. Es igual o mayor al cero punto cinco por ciento del saldo acumulado en la Subcuenta de RCV IMSS y RCV ISSSTE, según sea el caso, cuando dicho saldo sea mayor a cuatro mil unidades de medida y actualización vigentes;
- III. Si el saldo resultante de la suma de las subcuentas de Ahorro Voluntario es superior a ciento veinte unidades de medida y actualización vigentes;

---

<sup>120</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>121</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2016.

<sup>122</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>123</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>124</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

- IV. Si la Cuenta Individual del Trabajador, previamente a tramitar el Traspaso, se encuentra con el atributo de Recertificación en la Base de Datos Nacional SAR, y<sup>125</sup>
- V. Si la Cuenta Individual pertenece a aquellos Trabajadores que tienen el derecho de elegir el régimen pensionario establecido al amparo de la Ley de Seguro Social 73. Lo anterior, a fin de establecer medidas de información y protección a los intereses de los Trabajadores y que además promuevan decisiones informadas respecto del ejercicio de sus derechos relacionados con su Cuenta Individual.

La constancia de implicaciones a la que se refiere la presente fracción será exigible únicamente cuando las Administradoras Transferentes y Receptoras hayan obtenido la autorización a la que hace referencia el artículo 177 Bis.

**Artículo 177 bis.** Las Administradoras podrán solicitar a la Comisión la autorización para requerir y emitir la constancia de implicaciones a que se refiere la fracción V del artículo 177 de las presentes disposiciones de carácter general. La autorización que en su caso se otorgue tendrá una vigencia de tres años, pudiendo ser renovada por periodos iguales. Una vez otorgada se tendrá por definitiva y solamente podrá ser revocada por la Comisión.

La Comisión contará con un plazo de 10 días hábiles para resolver las solicitudes de autorización que al efecto se presenten.

Las Administradoras que obtengan la autorización del presente artículo únicamente podrán requerir o emitir la constancia de implicaciones a la que se refiere la fracción V del artículo 177 de las presentes disposiciones, a las Administradoras que también cuenten con dicha autorización.

La Comisión notificará a las Empresas Operadoras y a las Administradoras que cuenten con la autorización a que se refiere el presente artículo, a fin de que puedan operar entre ellas la emisión y recepción de la constancia de implicaciones a que se refiere la fracción V del artículo 177 de las presentes disposiciones.<sup>126</sup>

**Artículo 178.** Las constancias sobre implicaciones de Traspaso tienen por objeto asegurar el consentimiento informado del Trabajador, así como concientizar a los Trabajadores sobre las implicaciones del Traspaso en materia de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Las constancias sobre implicaciones de Traspaso que emitan las Administradoras Transferentes deberán cumplir con el formato que para tal efecto determine la Comisión, y el cual tendrá una vigencia de cuarenta y cinco días naturales, a partir de la fecha de emisión. Lo anterior, sin perjuicio de que los Trabajadores puedan solicitar una nueva constancia ante las Administradoras Transferentes.<sup>127</sup>

**Artículo 179.** Las Administradoras deberán asignar un número de folio a la constancia a que se refiere el artículo 177 anterior, la cual deberá incluir los datos de identificación del Trabajador de que se trate y el o los supuestos por los cuales se emite la misma.

Los números de folio que asignen las Administradoras a las constancias sobre implicaciones de Traspaso deberán ser únicos e irrepetibles.<sup>128</sup>

Las Administradoras deberán generar los folios a que se refiere el presente artículo con base en los lineamientos, criterios y características que para tal efecto establezcan las Empresas Operadoras, los cuales deberán permitir asociar el número de folio asignado a la fecha de solicitud de la constancia y a los datos de identificación personal del Trabajador y de la Cuenta Individual.

Las Administradoras Transferentes, a más tardar el día hábil siguiente de haber emitido la constancia sobre implicaciones del Traspaso, deberán enviar a las Empresas Operadoras la información de los folios emitidos a que se refiere el presente artículo.

**Artículo 180.** Para la emisión de las constancias sobre implicaciones del Traspaso a que se refiere el artículo 177 de las presentes disposiciones, las Empresas Operadoras y las Administradoras Transferentes deberán coordinarse para mantener habilitado el servicio de solicitud de la constancia sobre implicaciones del Traspaso, debiendo sujetarse a lo siguiente:

- I. Las Empresas Operadoras deberán poner a disposición de los Trabajadores, conforme a los lineamientos que se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales, el servicio para solicitar la constancia sobre implicaciones del Traspaso a través del E-SAR, para lo cual deberán:

---

<sup>125</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>126</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2016.

<sup>127</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>128</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- a. Autenticar la identidad de los Trabajadores que soliciten la constancia sobre implicaciones del Traspaso a través del E-SAR con el Factor de autenticación categoría 2 a que se refiere la fracción II del Anexo B de las presentes disposiciones de carácter general;
  - b. Informar al Trabajador, En Línea y En Tiempo Real, los medios por los cuales obtendrá la constancia sobre implicaciones del Traspaso conforme a los supuestos descritos en la fracción III del presente artículo;
  - c. En su caso, mostrar al Trabajador un calendario para que seleccione el día y hora aproximada, en el que acudirá a la oficina, sucursal o Unidad Especializada de la Administradora Transferente de que se trate, para recibir su constancia sobre implicaciones del Traspaso;
  - d. Notificar a las Administradoras Transferentes la información de las solicitudes de constancia sobre implicaciones del Traspaso, a más tardar al siguiente día hábil siguiente de haberse ingresado en el E-SAR, y
  - e. Recibir de los Trabajadores los avisos en los que manifiesten no haber recibido la constancia sobre implicaciones del Traspaso conforme a los supuestos descritos en la fracción III del presente artículo.<sup>129</sup>
- II. Las Empresas Operadoras deberán enviar un correo electrónico al Trabajador, con un documento que acredite que se llevó a cabo el trámite de la solicitud de constancia sobre implicaciones del Traspaso vía E-SAR, conforme el formato y textos que defina la Comisión para tal efecto, y el cual deberá incluir al menos la siguiente información:
- a. Clave Única de Servicio de la solicitud de Constancia sobre implicaciones del Traspaso, la cual será creada con base en los lineamientos, criterios y características que para tal efecto determinen las Empresas Operadoras en el Manual de Procedimientos Transaccionales;
  - b. Condiciones para el uso de la Constancia sobre implicaciones del Traspaso;
  - c. Instrucciones para obtener y, en su caso, activar la Constancia sobre implicaciones del Traspaso, y
  - d. Cuando así lo determine la Administradora Transferente de que se trate, anuncios, encuestas, videos promocionales sobre Ahorro Voluntario y educación financiera previsional o cualquier otro tipo de información publicitaria que determine la Administradora, en apego a lo previsto en la normatividad aplicable.
- III. La Administradora Transferente deberá entregar a los Trabajadores la constancia sobre implicaciones del Traspaso conforme los siguientes supuestos:
- a. Si el domicilio que el Trabajador proporcionó al solicitar la constancia sobre implicaciones del Traspaso en el E-SAR no corresponde a una Zona Metropolitana donde la Administradora tenga oficinas, sucursales o Unidad Especializada, la Administradora Transferente deberá **entregar** la constancia sobre implicaciones del Traspaso, ya sea al domicilio o correo electrónico que éste hubiera proporcionado mediante el E-SAR, en un plazo que no exceda los **diez** días hábiles contados a partir de que el Trabajador efectúe la solicitud mediante el E-SAR. La Administradora determinará si la constancia será enviada al domicilio o al correo electrónico.<sup>130</sup>
  - b. Si el domicilio que el Trabajador proporcionó al solicitar la constancia sobre implicaciones del Traspaso en el E-SAR corresponde a una Zona Metropolitana donde la Administradora Transferente tenga oficinas, sucursales o Unidad Especializada, las Administradoras Transferentes deberán entregar la constancia sobre implicaciones del Traspaso en las oficinas, sucursales o Unidad Especializada de dichas Administradoras en un plazo que no exceda los siete días hábiles contados a partir de que el Trabajador efectúe la solicitud mediante el E-SAR.
  - c. **Si el Trabajador solicitó su constancia sobre implicaciones del traspaso a través de la Aplicación Móvil, utilizando los Factores de Autenticación categoría 3 a los que se refiere el Anexo B de las presentes disposiciones de carácter general, las Administradoras Transferentes, deberán enviar dicha Constancia en un plazo comprendido entre los cinco y siete días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud, al correo electrónico que el Trabajador hubiese especificado en la Aplicación Móvil, y deberá notificar a la Empresa Operadora sobre dicho envío, en términos del Manual de Procedimientos Transaccionales.**

---

<sup>129</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>130</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**La constancia sobre implicaciones del traspaso que se genere a través de la Aplicación Móvil, únicamente podrá ser utilizada por las Administradoras Receptoras que tengan habilitado el servicio de en la Aplicación Móvil.**

**Las Administradoras receptoras deberán asegurarse que el Trabajador tenga activa la Aplicación Móvil al momento de solicitar a las Empresas Operadoras la Certificación del Traspaso.**<sup>131</sup>

Para el caso a que se refiere el inciso “b” anterior, cuando la Administradora Transferente se encuentre imposibilitada para entregar la constancia sobre implicaciones del Traspaso dentro de los primeros **diez** días hábiles a partir del día en que el Trabajador realice la solicitud mediante el E-SAR, por motivos de disponibilidad de día y horarios, ésta deberá **entregar** la constancia, ya sea al domicilio o correo electrónico que el Trabajador hubiera proporcionado, en un plazo que no exceda los **diez** días hábiles contados a partir de que el Trabajador efectúe la solicitud mediante el E-SAR. La Administradora determinará si la constancia será enviada al domicilio o al correo electrónico.<sup>132</sup>

Para los casos a que se refiere el inciso “a” **de esta fracción**<sup>133</sup> o, en caso de que se presente el supuesto descrito en el párrafo anterior, las Administradoras Transferentes deberán mantener la evidencia que les permita corroborar que entregaron la constancia sobre implicaciones del Traspaso en el domicilio o correo electrónico que proporcionó el Trabajador en el E-SAR y deberán informar a la Empresa Operadora el resultado de la entrega de dicha constancia de acuerdo a los lineamientos que para tal efecto se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

**Para los casos a que se refiere el inciso “c” de esta fracción, las Administradoras Transferentes deberán mantener la evidencia que les permita corroborar que entregaron la constancia sobre implicaciones del Traspaso en el correo electrónico que proporcionó el Trabajador en la Aplicación Móvil y deberán informar a la Empresa Operadora el resultado de la entrega de dicha constancia de acuerdo a los lineamientos que para tal efecto se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales.**<sup>134</sup>

En cualquier caso, el Trabajador podrá elegir en el E-SAR acudir a una sucursal para obtener la constancia sobre implicaciones del Traspaso, si así lo desea.

- IV. Cuando la Administradora Transferente haga entrega al Trabajador de la constancia sobre implicaciones del Traspaso en sus oficinas, sucursales o Unidad Especializada en términos de la fracción anterior, esa Administradora deberá:
- a. Solicitar al Trabajador la Clave Única de Servicio y validar que se encuentre vigente;
  - b. Autenticar al funcionario o empleado de la Administradora que interviene en la entrega de la constancia sobre implicaciones del Traspaso, tanto con la información contenida en su Expediente Electrónico, como con sus elementos Biométricos, y
  - c. Asegurarse de no condicionar de forma alguna la entrega inmediata de la constancia una vez atendido el punto a anterior.

En el caso de haber sido exitosa la entrega de constancias, las Empresas Operadoras deberán activar dichas constancias de forma inmediata.

- V. Cuando la Administradora Transferente lleve a cabo la entrega de la constancia sobre implicaciones del Traspaso en el domicilio o correo electrónico del Trabajador, de conformidad con lo que establece la fracción III anterior, la Administradora deberá solicitar al Trabajador la activación de su constancia a través del centro de atención telefónica que pongan a disposición las Empresas Operadoras conforme los criterios técnicos y lineamientos que se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

Para tal efecto, las Empresas Operadoras deberán:

- a. Solicitar al Trabajador la Clave Única de Servicio y validar que se encuentre vigente;
- b. Autenticar la identidad de los Trabajadores con el Factor de autenticación categoría 1 a que se refiere la fracción I del Anexo B de las presentes disposiciones de carácter general;
- c. Confirmar la voluntad del Trabajador para activar su constancia sobre implicaciones del Traspaso;

---

<sup>131</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>132</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>133</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>134</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- d. Grabar las llamadas telefónicas y mantener un registro en el expediente de servicio de activación de constancia; y
- e. Informar a las Administradoras Transferentes, En Línea y Tiempo Real, sobre las constancias sobre implicaciones del Traspaso que hayan sido activadas por los Trabajadores a través del Centro de Atención Telefónica.

VI. Para los casos a que se refiere el inciso e de la fracción I anterior, las Empresas Operadoras, conforme a los lineamientos que establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales, deberán:

- a. Solicitar al trabajador que corrobore a través del E-SAR, los datos de su solicitud de constancia sobre implicaciones del Traspaso y su información de contacto, tanto teléfonos como correo electrónico, y
- b. Informar a las Administradoras Transferentes las notificaciones realizadas por los Trabajadores, a más tardar al siguiente día hábil siguiente de haberse ingresado en el E-SAR;

Las Administradoras Transferentes deberán realizar el reenvío de la constancia sobre implicaciones del Traspaso a más tardar al segundo día hábil de haber recibido la notificación por parte de las Empresas Operadoras.

Las Administradoras Transferentes podrán ponerse en contacto con los Trabajadores, dentro de los dos días hábiles a que se refiere el párrafo anterior, para corroborar su identidad, su voluntad de obtener la constancia sobre implicaciones del Traspaso y los datos de envío de constancia.

Una vez que las Administradores realicen el reenvío de las constancias sobre implicaciones del Traspaso y, en caso de que los trabajadores realicen una nueva notificación a que se refiere el inciso e de la fracción I anterior asociada a una misma pre-solicitud de constancia sobre implicaciones del Traspaso, las Empresas Operadoras, deberán enviar dicha Constancia en línea al correo electrónico especificado en el portal E-SAR y notificar a la Afore Transferente sobre dicho envío, en términos del Manual de Procedimientos Transaccionales.

Las Administradoras deberán informar a la Comisión cualquier comportamiento inusual en las solicitudes de constancias sobre implicaciones del Traspaso a través del E-SAR, así como las solicitudes reiteradas de re envío de constancias.

VII. Para los casos a que se refieren las fracciones IV. y V. anteriores, las Empresas Operadoras deberán enviar un correo electrónico al Trabajador una vez que la constancia sobre implicaciones del Traspaso haya sido activada o haya terminado el plazo máximo de entrega, en dicho correo electrónico deberá desplegar una liga que re-direccione a una encuesta electrónica de calidad en el servicio en el E-SAR, la cual será definida por la Comisión.

VIII. Las Administradoras Transferentes serán responsables de administrar la información que se despliegue en el calendario a que se refiere el inciso c de la fracción I anterior respecto a la disponibilidad de días y horarios para la entrega de constancias sobre implicaciones del Traspaso, conforme a los criterios de intercambio de información que establezcan las Empresas Operadoras en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

IX. Para efecto de los supuestos a que se refiere la fracción III anterior, las Empresas Operadoras deberán validar el domicilio ingresado por el Trabajador en el E-SAR contra el registrado en la Base de Datos Nacional SAR.

Cuando el domicilio ingresado por el Trabajador no corresponda al registrado en la Base de Datos Nacional SAR, según los criterios que se determinen en el Manual de Procedimientos Transaccionales, las Empresas Operadoras deberán informar al Trabajador a través del E-SAR que para realizar la solicitud de constancia sobre implicaciones del Traspaso será necesario que lleve a cabo la actualización de su domicilio según los procedimientos de actualización de datos a que se refieren las presentes disposiciones. Una vez actualizado, el Trabajador podrá volver a solicitar la constancia sobre implicaciones del Traspaso a través del E-SAR.<sup>135</sup>

Las Administradoras **Transferentes** deberán tener en lugares visibles de la sucursal, oficina y Unidad Especializada correspondiente, así como en la página de internet u otros Medios Electrónicos de dicha Administradora, el procedimiento para solicitar dicha constancia **a través del portal E-SAR**, así como informar a los Trabajadores sobre las sucursales, oficinas y Unidad Especializada<sup>136</sup> **en las que podrá recibirla una vez realizada la solicitud correspondiente.**<sup>137</sup>

---

<sup>135</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>136</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>137</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

Las Administradoras deberán mantener bitácoras y evidencias que sean auditables para verificar al menos, el lugar, la fecha, hora exacta y nombre del responsable de la entrega de la constancia sobre implicaciones del Traspaso.<sup>138</sup>

Las Empresas Operadoras deberán mantener y poner a disposición de la Comisión bitácoras auditables que contengan el registro de las pre-solicitudes de constancias sobre implicaciones del Traspaso que se generen a través del E-SAR, así como los datos ingresados por los Trabajadores, domicilios, datos de contacto, fecha y hora de las solicitudes,<sup>139</sup> registros de acceso al portal E-SAR y cualquier otra información que se genere durante la prestación del servicio.<sup>139</sup>

Las Administradoras deberán vigilar que no existan irregularidades de cualquier tipo que entorpezcan la emisión de dicha constancia, por lo que no podrán incurrir en prácticas dilatorias y deberán cerciorarse que la constancia sea entregada en los plazos previstos en el presente artículo.<sup>140</sup>

En todo momento, las Administradoras tendrán prohibido negar o limitar el servicio de emisión de constancias sobre implicaciones de Traspaso a los Trabajadores, en todo caso, deberán orientar debidamente al Trabajador para que lleve a cabo a través del E-SAR o de la Aplicación Móvil<sup>141</sup> la solicitud de la misma<sup>142</sup>. **De igual manera las Administradoras Transferentes tendrán estrictamente prohibido incorporar contraseñas, claves, factores de autenticación o mecanismos de cualquier naturaleza adicionales a los contemplados en el presente artículo que condicionen o limiten al Trabajador la entrega, descarga o acceso a la constancia sobre implicaciones del Traspaso**<sup>143</sup>.

Las Administradoras deberán conservar los acuses de recibo en los que conste que las constancias referidas fueron entregadas a los Trabajadores, conforme a lo señalado en el presente artículo y mantenerlas a disposición de la Comisión.

Asimismo, el Contralor Normativo de la Administradora, en términos de lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley, deberá incluir en su Informe Mensual, un análisis sobre la existencia de posibles prácticas dilatorias de la Administradora respecto de la emisión de constancias de implicaciones del Traspaso<sup>144</sup>, así como el reporte sobre la atención a quejas relacionadas con la emisión de constancias sobre implicaciones del Traspaso.<sup>145</sup>

**Artículo 181.** Las Empresas Operadoras, a través del centro de atención telefónica que administren, deberán brindar a los Trabajadores el servicio de las constancias sobre implicaciones de Traspaso de acuerdo con lo previsto en el Anexo "M" y a los procedimientos que para tal efecto establezcan, en los casos en que las Administradoras Transferentes tengan un índice de reclamación por solicitud de constancias mayor a dos veces el promedio del sistema. La Comisión determinará el nivel de reclamaciones a que se refiere el presente artículo, conforme a la metodología prevista en el Anexo "F" de las presentes disposiciones de carácter general.

Las Empresas Operadoras, el mismo día en que los Trabajadores soliciten las constancias sobre implicaciones de Traspaso, a través del centro de atención telefónica, deberán informar a las Administradoras Transferentes los folios que hubieren generado con base en los lineamientos, criterios y características que para tal efecto establezcan las Empresas Operadoras de conformidad con lo previsto en el tercer párrafo del artículo 179 anterior.

### Sección III

#### De la Verificación del Proceso de Traspaso

**Artículo 182.** Las Administradoras Receptoras, a través su área de operaciones, deberán establecer controles de verificación orientados a asegurar la identidad y garantizar el ejercicio de la voluntad de los Trabajadores, siendo la aplicación de dichos controles responsabilidad exclusiva de las Administradoras Receptoras. Los controles de verificación que establezcan las Administradoras, deberán considerar, al menos, **la revisión de una muestra estadísticamente representativa con un intervalo de confianza no menor al noventa por ciento, de las manifestaciones de los Trabajadores, almacenadas en los videos obtenidos al momento de la tramitación de la Solicitud de Traspaso, contra la información contenida en la Solicitud de Traspaso.**<sup>146</sup>

---

<sup>138</sup> <sup>72</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>140</sup> Adición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>141</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2019.

<sup>142</sup> <sup>75</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>143</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2019.

<sup>145</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>146</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

Cuando derivado de los procesos de verificación de las Administradoras Receptoras o del ejercicio de las facultades de supervisión de la Comisión, se identifiquen errores o inconsistencias en los procesos de Traspaso que gestionen los Agentes Promotores, con los que pudiera presumirse que el Traspaso se llevó a cabo sin el consentimiento del Trabajador, existan indicios de que el consentimiento se haya obtenido mediante dolo, mala fe o cualquier otra conducta similar, así como cuando se presuma que el Traspaso se haya llevado a cabo mediante la utilización de documentos falsos o alterados o mediante la falsificación de documentos o firmas, o mediante la entrega de alguna contraprestación o beneficio, de manera preventiva, las Administradoras deberán identificar la totalidad de las Solicitudes de Traspaso afectadas o que hubieren gestionado los Agentes Promotores de que se traten y que no se hubieren enviado a las Empresas Operadoras para su certificación. Para continuar con dichos trámites de Traspaso, el área de operaciones de la Administradora deberá asegurarse de que se contacte a una muestra estadísticamente representativa de aquellos Trabajadores, a fin de que se verifique con dichos Trabajadores su consentimiento para realizar el Traspaso de su Cuenta Individual, previamente a que caduque la vigencia de la solicitud.

En caso de que el área de operaciones de la Administradora Receptora no cuente con la confirmación del consentimiento de dichos Trabajadores de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, las Administradoras Receptoras no podrán continuar con el Traspaso de dichas Cuentas Individuales ante las Empresas Operadoras.

Asimismo, cuando derivado de los procesos de verificación de las Administradoras Receptoras o del ejercicio de las facultades de supervisión de la Comisión, se identifiquen Traspasos Indevidos o Traspasos con errores o inconsistencias que se consideren como posibles Traspasos Indevidos, el área de operaciones de las Administradoras a través de muestreos estadísticamente representativos, deberá asegurarse de revisar los expedientes de los Registros, Traspasos y Recertificación que el Agente Promotor de que se trate hubiere gestionado en los últimos doce meses.

Los Agentes Promotores tendrán prohibido llevar a cabo las verificaciones a que se refiere la presente sección.

Los programas de revisión que establezcan las Administradoras Receptoras deberán concluirse en un plazo máximo de sesenta días naturales, contados a partir de que identifiquen las inconsistencias a que se refiere el presente artículo.

Las Administradoras Receptoras deberán conservar la evidencia, el soporte documental en caso de visitas domiciliarias y el registro de las grabaciones de las llamadas telefónicas realizadas para contactar y confirmar la voluntad del Trabajador, así como los datos de aquella persona que realizó el contacto con el Trabajador.

**Artículo 183.** Las Administradoras Receptoras, a través de su área de operaciones, deberán llevar a cabo una valoración de los expedientes del Traspaso de las Cuentas Individuales, considerando al menos los siguientes aspectos:

- I. La medición del riesgo de la gestión del proceso, mediante un sistema de riesgo por puntajes que incluya, al menos:
  - a. **Derogado.**<sup>147</sup>
  - b. Las Solicitudes de Traspaso en las que se identifique un mismo riesgo;
- II. La legibilidad de los elementos a que hacen mención las fracciones II, III y IV del artículo 210 siguiente.
- III. La conformación del Expediente de Identificación del Trabajador, de la Solicitud de Traspaso y demás elementos del proceso, y
- IV. La legibilidad y comparación de la Firma Manuscrita Digital contenida en la Solicitud de Traspaso con la firma contenida en la identificación oficial.

Las Administradoras deberán mantener a disposición de la Comisión la información sobre el nivel de cumplimiento de los controles previstos a las disposiciones de carácter general.

**Artículo 184.** Las Administradoras Receptoras deberán realizar una auditoría, al menos una vez al año, sobre las Solicitudes de Traspaso, mediante la selección de una muestra estadísticamente representativa, para verificar y dar certeza respecto de los trámites solicitados y asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Cuando el número de teléfono para contactar al Trabajador asentado en la Solicitud de Traspaso se encuentre en los supuestos a que hace referencia el Anexo "L" inciso A fracción I, o bien, el Folio de Estado de Cuenta no corresponda con el asentado en el estado de cuenta, las Administradoras Receptoras deberán establecer un programa de control interno para verificar una muestra estadísticamente representativa de las Solicitudes de Registro, Traspaso y Recertificación que hubiere tramitado durante los últimos doce meses el Agente Promotor de que se trate.

Asimismo, las Administradoras Receptoras que derivado de la aplicación de sus medidas de verificación detecten Traspasos Indevidos o Traspasos con errores o inconsistencias que se consideren como posibles Registros o Traspaso Indevidos, deberán incluir en su programa de control interno, la revisión de los expedientes de la totalidad de los Registros, Traspasos y Recertificaciones que el Agente Promotor de que se trate hubiere gestionado.

Los programas de control interno que establezcan las Administradoras deberán concluirse en un plazo máximo de sesenta días naturales, contados a partir de que identifiquen las inconsistencias a que se refiere el presente artículo.

---

<sup>147</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

En su caso, las Administradoras Receptoras deberán implementar las medidas correctivas que permitan asegurar que los procesos de Traspaso se lleven a cabo en estricto apego a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.

Asimismo, el Contralor Normativo de la Administradora, en términos de lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley, deberá presentar a la Comisión en sus informes, el estado que guarda el cumplimiento, la ejecución y el resultado de las medidas de verificación a que se refiere el presente artículo.

**Artículo 185.** Adicional a lo previsto en el artículo 168 anterior, las Administradoras Receptoras que se encuentren en cualquiera de los siguientes supuestos deberán llevar a cabo las acciones a que se refiere el presente artículo:

I. Tengan un índice de devolución de Cuentas Individuales mayor a uno punto cinco veces el promedio del sistema;

**II. Derogado.**<sup>148</sup>

**III. Derogado.**<sup>149</sup>

Las Administradoras Receptoras a que se refiere el presente artículo, para todas las Solicitudes de Traspaso, durante un periodo de seis meses y de acuerdo con los periodos de vigencia de los índices de devolución previstos en el Anexo "G" de las presentes disposiciones de carácter general, deberán llevar a cabo lo siguiente:

a. Contactar a todos los Trabajadores que soliciten el Traspaso de su Cuenta Individual y verificar su consentimiento para realizar el Traspaso;

**b. Derogado.**<sup>150</sup>

**c. Derogado.**<sup>151</sup>

Las Administradoras Receptoras que no cumplan con lo previsto en el presente artículo no podrán continuar con la gestión de las Solicitudes de Traspaso que les sean presentadas.

La Comisión determinará semestralmente los índices de devolución que corresponda a cada Administradora, el promedio del sistema con base en las devoluciones de Cuentas Individuales, derivadas de un proceso de Registro o Traspaso, de conformidad con lo previsto en el Anexo "G" de las presentes disposiciones de carácter general.

Asimismo, el Contralor Normativo de la Administradora, en términos de lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley, deberá informar bimestralmente a la Comisión, el estado que guarda el cumplimiento, la ejecución y el resultado de las medidas preventivas a que se refiere el presente artículo.

**Artículo 186.** Las Administradoras Transferentes podrán contactar a los Trabajadores que soliciten el Traspaso de su Cuenta Individual, a fin de únicamente verificar si fue voluntad del Trabajador solicitar el Traspaso de su Cuenta Individual a otra Administradora.

Las Administradoras Transferentes deberán conservar en Medios Electrónicos el soporte documental, en caso de visitas domiciliarias, y el registro de las grabaciones de las llamadas telefónicas, que éstas hubieren realizado para efectuar la verificación de la voluntad de los Trabajadores.

Las Administradoras Transferentes que, de conformidad con sus procedimientos y políticas internas, identifiquen y verifiquen que un Trabajador no otorgó su consentimiento para solicitar el Traspaso deberán llevar a cabo las siguientes acciones:

I. Solicitar al Trabajador que presente la reclamación correspondiente y que firme la misma, ya sea con su firma autógrafa, Firma Biométrica o Firma Manuscrita Digital, de conformidad con lo establecido en el Anexo "H";

II. Recabar y conservar los elementos con los que sustenten que el Trabajador no emitió su consentimiento para el Traspaso, entre los cuales deberá considerar los elementos biométricos que permitan efectuar el reconocimiento de voz del Trabajador, asociados a su Firma Biométrica, y

III. Presentar el caso para su atención, de acuerdo con lo previsto en la Sección II del Capítulo III del Título Sexto de las presentes disposiciones de carácter general.

Los Agentes Promotores tendrán prohibido llevar a cabo las acciones a que se refiere el presente artículo.

---

<sup>148</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>149</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>150</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>151</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

## Sección IV

### Del Folio de Certificado para Traspaso

**Artículo 187.** Las Administradoras Receptoras, a través del área de operaciones, deberán solicitar a las Empresas Operadoras un Folio de Certificado para Traspaso cuando los Trabajadores hubieren solicitado el Traspaso de su Cuenta Individual, previo al envío a las Empresas Operadoras de la información, datos y elementos a que hace mención el artículo 168 anterior, para su certificación.

Para solicitar el Folio de Certificado para Traspaso, las Administradoras Receptoras deberán contar con la Solicitud de Traspaso firmada por el Trabajador, así como la información del funcionario de la Administradora que valoró el expediente del Traspaso, conforme a lo previsto en los artículos 182 y 183 anteriores, deberá autenticarse con su CURP y Firma Biométrica.

Las Empresas Operadoras deberán validar la CURP del funcionario de la Administradora contra sus bases de datos, así como la existencia del Expediente Electrónico del funcionario de la Administradora, la vigencia de la Solicitud de Traspaso, la consistencia entre la información proporcionada por las Administradoras con la información registrada en la Base de Datos Nacional SAR y que los procesos para la certificación se realicen de acuerdo con lo previsto en la Ley, su Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general. En caso de resultar exitosas las validaciones anteriores, deberán entregar a las Administradoras Receptoras en Línea y en Tiempo Real un Folio de Certificado para Traspaso a cada Solicitud de Traspaso.

En caso de que se utilice la Aplicación Móvil, las Empresas Operadoras deberán entregar a las Administradoras Receptoras al día hábil siguiente, previa autorización del Trabajador que se haga mediante dicha Aplicación Móvil, un Folio de Certificado para Traspaso.<sup>152</sup>

Las Empresas Operadoras deberán sujetarse a lo previsto en el Anexo "I", de las presentes disposiciones de carácter general, para la validación, emisión y entrega de los Folios de Certificado para Traspaso que emitan.

Las Empresas Operadoras deberán informar a las Administradoras Transferentes los datos de las Cuentas Individuales respecto de las cuales se hubiere solicitado un Folio de Certificado para Traspaso el mismo día en que los emitan, considerando al menos la información a que se refiere el Anexo "I" de las presentes disposiciones de carácter general.

Las Administradoras Transferentes podrán contactar a los Trabajadores que soliciten el Traspaso de la Cuenta Individual conforme lo previsto en el artículo 186 anterior.

## Sección V

### Del proceso de Certificación

**Artículo 188.** Las Administradoras Receptoras, una vez que cumplan con los requisitos previstos en los artículos 168 y en su caso 185 anteriores, deberán enviar a las Empresas Operadoras, de forma electrónica, la información, datos y elementos a que se refieren dichos numerales.

**Artículo 189.** Las Empresas Operadoras deberán certificar la información y elementos contenidos en las Solicitudes de Traspaso que reciban, así como validar la existencia del Expediente de Identificación del Trabajador, del Agente Promotor y del funcionario de la Administradora, previa confronta que hagan de los mismos con la información contenida en la Base de Datos Nacional SAR, y serán responsables de que los procesos de certificación se realicen de conformidad con lo dispuesto en la Ley, su Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general, considerando al menos lo siguiente:

- I. Que exista un Expediente de Identificación del Trabajador o, en su caso, que se hubiere conformado el mismo, de acuerdo con lo previsto en las presentes disposiciones de carácter general;
- II. Que exista un Expediente Electrónico del Agente Promotor que gestionó el Traspaso, así como del funcionario de la Administradora que valoró el expediente del Traspaso;
- II **bis.** Que la Cuenta Individual de que se trate cumpla con los requisitos para traspasarse, de conformidad con lo previsto en la Ley, el Reglamento y las disposiciones de carácter general que emita la Comisión;
- III. Que la Cuenta Individual no se encuentre con algún atributo que impida el Traspaso;
- IV. Que el Folio de Estado de Cuenta corresponda con el que debiera estar asentado en el estado de cuenta, en su caso;
- V. Que el número de registro del Agente Promotor que gestionó el Traspaso se encuentre vigente en el Registro de Agentes Promotores;

---

<sup>152</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

- VI. **Que se hubiere generado el Folio de Solicitud de Traspaso a que se refiere el artículo 139 anterior;**<sup>153</sup>
- VII. En su caso, que se hubieren presentado las constancias sobre implicaciones de Traspaso a que se refiere el artículo 177 anterior;
- VIII. En su caso, que **se** hubieren presentado **las** constancias sobre implicaciones de Traspaso a que se refiere el artículo 177 fracción V.<sup>154</sup>
- IX. En su caso, que la constancia sobre implicaciones de Traspaso se encuentre activa y vigente;<sup>155</sup>
- X. Que la Solicitud de Traspaso se encuentre vigente al momento de solicitar la certificación;
- XI. Que el número celular registrado por el Trabajador en la Solicitud de Traspaso o, en su caso, asociado a la Aplicación Móvil, no pertenezca al celular de otro Trabajador registrado en la Base de Datos Nacional del SAR en un periodo de cuatro meses;<sup>156</sup>
- XII. Que la CURP del funcionario de la Administradora que validó el expediente del Traspaso se encuentre registrado en la base de funcionarios designados por la Administradora para que intervengan en los procesos operativos o de auditoría y control;
- XIII. Que exista consistencia entre la información proporcionada por las Administradoras y la información registrada en la Base de Datos Nacional SAR, y<sup>157</sup>
- XIV. Las validaciones que la Comisión establezca para tal efecto.

Cuando el Traspaso se realice con la Aplicación Móvil, las Empresas Operadoras deberán sustituir las validaciones correspondientes a las fracciones IV y VI con las validaciones que determine la Comisión en los lineamientos para el uso de la Aplicación Móvil.<sup>158</sup>

Cuando las Empresas Operadoras identifiquen que el Folio de Estado de Cuenta proporcionado en las Solicitudes de Traspaso no corresponda con el que debiera estar asentado en el estado de cuenta, deberá identificar dicha Cuenta Individual en la Base de Datos Nacional SAR durante un mes, a partir de la fecha de la Solicitud, impidiendo cualquier proceso de Traspaso.

Derivado de los procesos de certificación que se realicen, de conformidad con lo dispuesto en el presente artículo, las Empresas Operadoras deberán emitir alguna de las siguientes resoluciones:

- a. "Aceptada", o
- b. "Rechazada".

Las Empresas Operadoras deberán informar a las Administradoras Receptoras y a las Administradoras Transferentes los resultados de las certificaciones que realicen, a más tardar el día hábil siguiente a la certificación.<sup>159</sup>

**Artículo 190.** Las Administradoras y las Empresas Operadoras deberán llevar a cabo las acciones necesarias para la apertura de las Cuentas Individuales, de conformidad con lo previsto en el Capítulo II del presente Título y la liquidación de los recursos por parte de las Administradoras Transferentes, para concluir los Traspasos de Cuentas Individuales.

Las Administradoras Receptoras y Transferentes deberán informar a los Trabajadores el resultado del Traspaso de su Cuenta Individual, de conformidad con lo previsto en la Sección II, del Capítulo VI del Título Sexto.

**Artículo 191.** Las Administradoras Transferentes deberán entregar la información requerida por las Empresas Operadoras de todas las Solicitudes de Traspaso que les hayan sido remitidas por la misma.

Las Administradoras Transferentes serán responsables de la veracidad de la información que envíen a las Empresas Operadoras, así como de los saldos de las Cuentas Individuales que traspasen.

---

<sup>153</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>154</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2016.

<sup>155</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>156</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>157</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>158</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

Asimismo, las Administradoras Receptoras serán responsables de la información y datos de las Solicitudes de Traspaso que hayan aceptado y enviado a las Empresas Operadoras a fin de que la Base de Datos Nacional SAR se mantenga actualizada.

**Artículo 192.** Las Administradoras y las Empresas Operadoras deberán llevar a cabo la liquidación de los recursos y el registro de la información de las Cuentas Individuales de manera mensual, de conformidad con el calendario que para tal efecto tengan establecido las Empresas Operadoras.

La Comisión, atendiendo al interés y protección de los recursos de los Trabajadores, podrá determinar las medidas que considere pertinentes respecto de la liquidación de los recursos en los procesos de Traspaso.

## CAPÍTULO V

### DISPOSICIONES GENERALES DEL REGISTRO Y TRASPASO

**Artículo 193.** Cuando en los procesos de Registro y Traspaso se detecten errores, operaciones incorrectas, inconsistencias o irregularidades, derivadas de los procesos de verificación de las Administradoras o como resultado de la aclaración a que se refiere la Sección II del Capítulo III del Título Sexto de las presentes disposiciones de carácter general, así como derivado de las quejas presentadas por los Trabajadores o por Registros o Traspasos Indevidos que detecte la Comisión en ejercicio de sus facultades de supervisión; las Administradoras deberán hacer la devolución del saldo total de la Cuenta Individual traspasada, así como resarcir el importe correspondiente por concepto de comisiones cobradas durante el tiempo que la Cuenta Individual hubiere sido administrada por dicha Administradora y el monto de los rendimientos diarios que hubiera obtenido si sus recursos se hubieran invertido en las Sociedades de Inversión que, durante dicho tiempo hayan otorgado los rendimientos de gestión más altos durante dicho tiempo, de acuerdo con la información publicada en la Página Web de la Comisión y de conformidad con la metodología establecida en el Anexo O de las presentes disposiciones de carácter general.<sup>160</sup>

Para obtener los rendimientos de gestión más altos de las Sociedades de Inversión, con el fin de efectuar el resarcimiento a que se refiere el presente artículo, las Administradoras deberán considerar la familia de Sociedades de Inversión en que deban estar invertidos los recursos de acuerdo al perfil de edad del trabajador de que se trate, o bien la familia de Sociedades de Inversión que el trabajador hubiese elegido en la Administradora Transferente para la inversión de sus recursos, en términos de las Disposiciones de carácter general que establecen el régimen de inversión al que deberán sujetarse las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro, emitidas por la Comisión.

Las Administradoras deberán registrar los recursos por concepto de devolución de comisiones cobradas y el monto de los rendimientos a que se refieren el presente artículo, en la subcuenta de Aportaciones Complementarias de Retiro de las Cuentas Individuales de los Trabajadores que corresponda.

Las Empresas Operadoras deberán informar a la Comisión de la conclusión de cada proceso de devolución de Cuentas Individuales que realicen.

**Artículo 194.** Cuando se detecte que una Cuenta Individual ha sido objeto de un Registro o Traspaso Indevido, las Administradoras deberán proceder de conformidad con lo establecido en la Ley y su Reglamento.

En cada caso, el responsable del área comercial de las Administradoras deberá elaborar un informe detallado que explique las circunstancias que dieron origen al Registro o Traspaso Indevido. Asimismo, el responsable de los procesos de control interno de la Administradora deberá elaborar un informe en el que registren las minusvalías o plusvalías que presentó la cuenta desde el momento en que se materializó el Registro o Traspaso Indevido y las medidas correctivas que deban implementarse e informar al Contralor Normativo, para que en el ámbito de su función o en apego al plan de funciones verifique el cumplimiento de dichas medidas.

La Comisión, en ejercicio de sus facultades de inspección y vigilancia, podrá solicitar a las Administradoras que le presente los informes a que se refiere el párrafo anterior. En su caso, la Comisión podrá requerir la modificación a las políticas y controles con que cuenten las Administradoras, sin perjuicio de las sanciones que en su caso resulten aplicables de conformidad con la Ley.

Cuando la Comisión, en ejercicio de sus facultades de supervisión, detecte irregularidades o inconsistencias en los Procesos de Registro o Traspaso o bien, cuando los Trabajadores manifiesten expresamente que su Cuenta Individual ha sido objeto de un Registro o Traspaso Indevido, la Comisión en ejercicio de sus facultades de vigilancia podrá requerir a las Empresas Operadoras y a las Administradoras Transferentes y Receptoras involucradas, la información, datos y expediente administrativo, relacionada con el Registro o Traspaso de la Cuenta Individual del Trabajador, necesaria para determinar la existencia del Registro o Traspaso Indevido, y, en su caso, aquélla con la que se acredite la fecha de devolución y el monto del resarcimiento de la Cuenta Individual correspondiente.

---

<sup>160</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

La Comisión, podrá contactar a los Trabajadores personalmente, vía telefónica, Medios Electrónicos o cualquier otro medio, para verificar el consentimiento de los Trabajadores para que se efectuara el Registro o Traspaso de su Cuenta Individual y/o aclarar las irregularidades o inconsistencias detectadas en ejercicio de sus facultades de supervisión, para lo cual podrá solicitarles información, documentación o evidencia relacionada con el proceso de Registro o Traspaso de que se trate.

**Artículo 195.** Los Trabajadores, cuando consideren que su Cuenta Individual ha sido objeto de un Registro Indebido o Traspaso Indebido, deberán acudir a la Administradora que corresponda a solicitar la aclaración correspondiente, o bien presentar sus reclamaciones ante la CONDUSEF.

Lo anterior, sin perjuicio de que los Trabajadores ejerzan los medios de defensa que consideren convenientes a sus intereses.

Asimismo, los Trabajadores que reciban la Constancia de liquidación de Traspaso o la notificación del Registro o Traspaso de su Cuenta Individual, sin que hubieran suscrito una Solicitud de Registro o Traspaso, o bien reciban su estado de cuenta de alguna Administradora que no han elegido, contarán con un plazo de ciento ochenta días hábiles contado a partir de la fecha en que reciban cualquiera de los documentos antes mencionados, para presentar sus reclamaciones ante la CONDUSEF o por los medios de defensa que consideren convenientes a sus intereses.<sup>161</sup>

Si transcurrido el plazo de ciento ochenta días hábiles antes señalado, los Trabajadores no han manifestado inconformidad alguna, se entenderá que el Registro o Traspaso de su Cuenta Individual ha sido realizado con su consentimiento.

Los Trabajadores, para efecto de la presentación de la reclamación a que se refiere el presente artículo, deberán sujetarse a los plazos y requisitos que, al respecto, señala la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**Artículo 196.** Las Administradoras serán responsables de la plena identificación de los recursos y registros que sean solicitados para su Traspaso a las Cuentas Individuales que administran, así como del resarcimiento de posibles quebrantos, en caso de que se suscite alguna inconsistencia imputable a las Administradoras.

## TITULO SEXTO

### DE LA ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS INDIVIDUALES

#### CAPÍTULO I

#### DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO

##### Sección I

##### Del Expediente Electrónico

**Artículo 197.** Las Empresas Operadoras deberán conformar, registrar, resguardar, administrar y actualizar en la Base de Datos Nacional del SAR los Expedientes Electrónicos de los Trabajadores, Agentes Promotores, Agentes de Servicio y funcionarios designados por las Administradoras para que intervengan en los procesos operativos o de auditoría y control, en los plazos previstos en las presentes disposiciones de carácter general, de forma centralizada bajo estándares que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información de los mismos.

Las Empresas Operadoras deberán validar en la Base de Datos Nacional SAR que no exista para el Trabajador un Expediente Electrónico previamente registrado con la misma CURP y Firma Biométrica, así como identificar si la Firma Biométrica corresponde a dicho Trabajador y que ésta no corresponda con alguna ya registrada en la base de datos de Firmas Biométricas para otro Trabajador.

Tratándose de Expedientes Electrónicos de Trabajadores fallecidos que se hubieren conformado a través de su Beneficiario, de conformidad con las presentes disposiciones de carácter general, las Empresas Operadoras deberán identificar si el registro de dicho Expediente se realizó con el carácter de Beneficiario o de titular de la Cuenta Individual.

En cuanto a los Expedientes Electrónicos de Trabajadores que se hubieren conformado a través de apoderado, tutor o curador, o por quien ejerza la patria potestad en el caso de menores de edad que no coticen para alguno de los Institutos de Seguridad Social, a que hacen referencia los artículos 210 Bis y 210 ter de las presentes disposiciones de carácter general, las Empresas Operadoras deberán identificar si el registro de dicho Expediente se realizó con el

---

<sup>161</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

carácter de titular de la Cuenta Individual a través de apoderado, tutor, curador o por quien ejerza la patria potestad, según sea el caso.<sup>162</sup>

Las Empresas Operadoras deberán informar a las Administradoras el resultado del registro, actualización o, en su caso, de las inconsistencias en los elementos de identificación, a más tardar el segundo día hábil siguiente a aquél en que reciba la información de las Administradoras.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán mantener a disposición de la Comisión la información de los Expedientes Electrónicos para su supervisión.

**Artículo 198.** Las Empresas Operadoras deberán asegurarse que los Expedientes Electrónicos sean únicos y se actualicen continuamente durante la permanencia en los Sistemas de Ahorro para el Retiro del Trabajador, Agente Promotor, Agente de Servicio o funcionario designado por las Administradoras para intervenir en los procesos operativos o de auditoría y control.

Los Expedientes Electrónicos de los Trabajadores deberán contener, al menos, lo siguiente:

- I. El Expediente de Identificación del Trabajador;
- II. La Firma Biométrica, la Firma Manuscrita Digital y CURP del Agente de Servicio o Agente Promotor, según sea el caso, que gestione los trámites o servicios que solicite el Trabajador, en cada caso, relacionados con su Cuenta Individual y que formen parte del Expediente Electrónico;
- III. La Firma Biométrica, la Firma Manuscrita Digital y CURP de los funcionarios designados por la Administradora que intervengan en los procesos operativos o de auditoría y control relacionados con la Cuenta Individual del Trabajador;
- IV. Los datos y documentos digitalizados que los Trabajadores proporcionen a la Administradora durante los trámites, servicios o transacciones que realicen ante la misma, y
- V. Toda la información histórica de los Trabajadores contenida en la Base de Datos Nacional SAR, de acuerdo con lo establecido en las Leyes de Seguridad Social, la Ley, el Reglamento y las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.

Los Expedientes Electrónicos de los Agentes de Servicio y funcionarios designados por la Administradora para que intervengan en los procesos operativos o de auditoría y control deberán contener, al menos, lo siguiente:

- a. La Firma Biométrica y la Firma Manuscrita Digital del Agente de Servicio o funcionario designado por la Administradora de que se trate, y
- b. Los datos y documentos digitalizados que permitan la identificación de los mismos, de conformidad con lo previsto en el Anexo "J", de las presentes disposiciones de carácter general.

Los Expedientes Electrónicos de los Agentes Promotores deberán contener la información que para tal efecto se establezca en las disposiciones de carácter general aplicables a los agentes promotores y al registro de agentes promotores que emita la Comisión.

Las Empresas Operadoras deberán identificar por separado los Expedientes Electrónicos que los Agentes Promotores, Agentes de Servicio y funcionarios designados por las Administradoras para intervenir en los procesos operativos o de auditoría y control, tengan registrados como Trabajadores.

Las Empresas Operadoras y las Administradoras deberán asegurarse que los Expedientes Electrónicos, cuenten con los requisitos, características, premisas técnicas y calidad que al efecto les notifique la Comisión.

Dichos requisitos, características, premisas técnicas y calidad a que se refiere el párrafo anterior, deberán incluirse en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

**Artículo 199.** Las Administradoras deberán capturar y procesar las Firmas Biométricas y Firmas Manuscritas Digitales de los Agentes de Servicio, Agentes Promotores y funcionarios designado por la Administradora para que intervengan en los procesos operativos o de auditoría y control.

Asimismo, las Administradoras deberán integrar y mantener actualizado un Expediente Electrónico a nombre de cada Agente de Servicio, Agente Promotor o funcionario designado por la Administradora para que intervenga en los procesos operativos o de auditoría y control, y remitirlo a las Empresas Operadoras para su registro y resguardo en la Base de Datos Nacional SAR.

**Artículo 200.** Las Empresas Operadoras deberán establecer los lineamientos que describan los procedimientos, criterios técnicos, de seguridad, integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información, así como los plazos que

---

<sup>162</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro deban adoptar en el uso de tecnologías de identificación basada en el reconocimiento de características físicas de las personas, interoperabilidad, transmisión de información, la administración y consulta de los Expedientes Electrónicos y para la operación de las aclaraciones a que se refiere la Sección II del Capítulo III del Título Sexto.

**Artículo 201.** Las Administradoras y las Empresas Operadoras podrán seleccionar libremente los equipos y sistemas para la identificación basados en el reconocimiento de características físicas de las personas, la conformación, operación y consulta del Expediente Electrónico, siempre que cumplan con las especificaciones previstas en los lineamientos a que se refiere el artículo 200 anterior.

Las Empresas Operadoras y las Administradoras deberán utilizar la huella digital y para los casos que sea requerido, el reconocimiento de voz de conformidad con el Anexo B de las presentes disposiciones de carácter general. Lo anterior de acuerdo con lo que para tales efectos se establezca en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

**Artículo 202.** Cuando las Administradoras soliciten a las Empresas Operadoras la autenticación de la identidad de los Trabajadores con base en la Firma Biométrica, éstas últimas deberán validar e informar a las Administradoras lo siguiente:

- I. La validación de los elementos Biométricos contenidos en el Expediente de Identificación del Trabajador;
- II. La validación de los elementos Biométricos del Expediente Electrónico del Agente de Servicio o Agente Promotor, según sea el caso, y
- III. La validación de la existencia del Expediente Electrónico asociado a la Firma Biométrica y CURP ingresadas por el Trabajador.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán enviar a las Administradoras el resultado de las validaciones referidas en el presente artículo, para llevar a cabo las aclaraciones que en su caso correspondan; y mantener a disposición de la Comisión dichos resultados.

Lo anterior de conformidad con los criterios técnicos, de seguridad, integridad, confidencialidad, confiabilidad de la información y plazos que para tales efectos se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

**Artículo 203.** Las Administradoras, cuando tengan conocimiento que los Expedientes Electrónicos presentan alguna inconsistencia, a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes a que reciban la información de las Empresas Operadoras a que se refiere en el artículo 202 anterior, deberán llevar a cabo las siguientes acciones:

- I. Obtener el consentimiento del Trabajador para llevar a cabo la aclaración correspondiente;
- II. Recabar y conservar los elementos con los que sustenten que los datos de identificación registrados no corresponden con los del Trabajador; y
- III. Presentar el caso para su atención, de acuerdo con lo previsto en la Sección II del Capítulo III del Título Sexto de las presentes disposiciones de carácter general.

## **Sección II**

### **Del Expediente de Identificación del Trabajador**

**Artículo 204.** Las Administradoras deberán conformar y mantener actualizado un Expediente de Identificación de los Trabajadores único por cada Trabajador en los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Las Administradoras únicamente deberán conformar Expedientes de Identificación de los Trabajadores, cuando éstos no cuenten con uno previamente registrado en la Base de Datos Nacional SAR, de conformidad con lo señalado en la sección III siguiente del presente Capítulo.

**Artículo 205.** Las Administradoras deberán verificar, a través de las Empresas Operadoras, que los Trabajadores que soliciten alguno de los servicios a que se refiere el artículo 209 siguiente tengan un Expediente de Identificación del Trabajador registrado en la Base de Datos Nacional SAR.

**Artículo 206.** Las Administradoras, a través del Agente de Servicio o de sus Agentes Promotores, según sea el caso, deberán poner a disposición de los Trabajadores los equipos, sistemas automatizados o plataformas tecnológicas para brindar servicios a los Trabajadores relacionados con sus Cuentas Individuales, a través de la CURP y la Firma Biométrica como medios de identificación y autenticación.

Para verificar la existencia del Expediente de Identificación del Trabajador, los Agentes de Servicio o Agentes Promotores, según sea el caso, deberán autenticarse con su CURP y Firma Biométrica.

**Artículo 207.** Las Empresas Operadoras deberán tener a disposición de las Administradoras el servicio de consulta del Expediente de Identificación del Trabajador en un horario de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas (hora centro del

país), y de acuerdo con las medidas de control y seguridad de la información necesarias para la protección, confidencialidad e integridad de los mismos.

**Artículo 208.** Las Administradoras deberán contar con los mecanismos electrónicos que permitan asegurar la integridad, seguridad, confiabilidad y confidencialidad de los datos y elementos del Expediente de Identificación del Trabajador y de la consulta de dichos Expedientes hasta su transmisión a las Empresas Operadoras.

### Sección III

#### De la conformación del Expediente de Identificación del Trabajador

**Artículo 209.** Las Administradoras deberán conformar el Expediente de Identificación del Trabajador o, en su caso, actualizarlo, cuando estos gestionen presencialmente cualquiera de los siguientes servicios:

- I. Registro;
- II. Traspaso;
- III. Recertificación presencial;
- IV. Modificación o actualización de datos a que se refiere el artículo 210 fracción I incisos a), b), c), d) y e) siguiente;
- V. Separación o unificación de Cuentas Individuales;
- VI. Disposición de aportaciones de Ahorro Voluntario;<sup>163</sup>
- VII. Disposición de recursos total o parcial;
- VIII. Reintegro de recursos derivado de un Retiro Parcial por Desempleo, o
- IX. Contrato de Retiro Programado o Pensión Garantizada, a que se refieren las disposiciones de carácter general aplicables a los retiros programados que emita la Comisión.

**Artículo 210.** Las Administradoras, a través del Agente de Servicio o de sus Agentes Promotores, según sea el caso, deberán conformar el Expediente de Identificación del Trabajador, mediante el uso de los Medios Electrónicos que para tal efecto definan las Administradoras, el cual deberá contener los siguientes datos y elementos que les sean proporcionados por los Trabajadores:

- I. Datos personales del Trabajador, considerando al menos:
  - a. Nombre completo: nombre (s), apellido paterno y apellido materno;
  - b. CURP;
  - c. NSS, en su caso;
  - d. Fecha de nacimiento;
  - e. Género;
  - f. Registro Federal de Contribuyentes, cuando se trate de menores de edad, no será obligatorio;<sup>164</sup>
  - g. Domicilio particular, considerando los datos de la calle, número exterior e interior, en su caso, colonia, municipio o delegación, ciudad o población, código postal, entidad federativa y país de conformidad con el Anexo "D", Apartado "B", de las presentes disposiciones de carácter general;
  - h. Domicilio laboral, en su caso, considerando los datos de la calle, número exterior e interior, en su caso, colonia, municipio o delegación, ciudad o población, código postal, entidad federativa y país;
  - i. Datos de contacto:
    - i. Teléfono para contactar al Trabajador ya sea fijo y/o celular, y
    - ii. Correo electrónico, en su caso;
  - j. Ocupación de conformidad con el catálogo de ocupación previsto en el Anexo "D", Apartado "C", de las presentes disposiciones de carácter general;

---

<sup>163</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>164</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

- k. Actividad Económica conforme al catálogo de actividad previsto en el Anexo "D", Apartado "D", de las presentes disposiciones de carácter general;
- l. Nivel de estudios conforme al catálogo de nivel de estudios, previsto en el Anexo "D", Apartado "E", de las presentes disposiciones de carácter general;
- m. **Derogado.**<sup>165</sup>
- n. Datos de los Beneficiarios, en su caso, considerando al menos:
  - i. Nombre completo: nombre (s), apellido paterno y apellido materno;
  - ii. Parentesco;
  - iii. CURP, y
  - iv. Porcentaje asignado a cada Beneficiario, lo cuales invariablemente deberán sumar el 100%;
- II. La imagen de la identificación oficial del Trabajador, en términos de lo establecido en el catálogo de identificaciones previsto en el Anexo "D", de acuerdo a lo siguiente:<sup>166</sup>
  - a. Para mayores de edad, deberá sujetarse a lo previsto en el Apartado "A", inciso A, y<sup>167</sup>
  - b. Para menores de edad, deberá sujetarse a lo previsto en el Apartado "A", inciso B.<sup>168</sup>

Las imágenes de la identificación oficial del Trabajador que se integre al Expediente de Identificación del Trabajador se deberán actualizar al menos cada 10 años;<sup>169</sup>

- III. Imagen del comprobante de domicilio que presente el Trabajador, en términos de lo establecido en el catálogo de comprobantes de domicilios previsto en el Apartado "B" del Anexo "D", de las presentes disposiciones de carácter genera. La imagen del comprobante de domicilio no será obligatoria en el caso de menores de edad;<sup>170</sup>
- IV. Una fotografía digital del Trabajador, de acuerdo con las características de la fotografía previstas en el Anexo "D", Apartado "F", de las presentes disposiciones de carácter general. Para el registro de menores de edad no será un requisito obligatorio;<sup>171</sup>
- V. El Enrolamiento Biométrico del Trabajador, y<sup>172</sup>
- VI. La Firma Biométrica y la Firma Manuscrita Digital del Trabajador y del Agente de Servicio o del Agente Promotor que gestione el trámite.

Las Administradoras deberán asegurarse que la CURP, el Enrolamiento Biométrico del Trabajador, la Firma Biométrica y Manuscrita Digital del Agente de Servicio o Agente Promotor que gestione la conformación de dicho Expediente, según sea el caso, sean asentadas en presencia del Trabajador. Para tal efecto, los Medios Electrónicos que las Administradoras utilicen en la conformación del Expediente de Identificación del Trabajador deberán generar registros electrónicos que sean auditables y que permitan verificar, al menos, el lugar, la fecha y hora exacta en que firmó el Trabajador y el Agente de Servicio o Agente Promotor, respectivamente. Asimismo, las Administradoras

---

<sup>165</sup> Derogado. Disposiciones de carácter general sobre el registro de la contabilidad, elaboración y presentación de estados financieros a las que deberán sujetarse las administradoras de fondos para el retiro y las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de octubre de 2017.

<sup>166</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

<sup>167</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

<sup>168</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

<sup>169</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

<sup>170</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

<sup>171</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

<sup>172</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

deberán mantener a disposición de la Comisión dichos registros e implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que los datos e información que se genere no sean manipulables.<sup>173</sup>

**Artículo 210 bis.** Para efectos de realizar cualquiera de los servicios presenciales referidos en el artículo 209 anterior, los Trabajadores podrán realizarlos a través de un apoderado, tutor o curador, en su caso.<sup>174</sup>

I. Derogado.<sup>175</sup>

II. Derogado.<sup>176</sup>

**Cuando los Trabajadores realicen trámites a través de un apoderado,** las facultades deberán hacerse constar, a través de un poder otorgado ante fedatario. Los instrumentos que se otorguen en el extranjero, deberán presentarse legalizados o apostillados y traducidos, en su caso, por perito.<sup>177</sup>

Para que el apoderado, tutor o curador, en su caso, pueda gestionar los servicios previstos en el artículo 209 anterior a nombre del Trabajador, las Administradoras deberán verificar que el apoderado, tutor o curador integre el Expediente Electrónico del Trabajador y asiente su **Firma Manuscrita Digital**, asimismo, deberán verificar que **estos no cuenten con un estatus de Agente Promotor Activo en el Sistema de Información de Agentes Promotores a que se refieren las Disposiciones de carácter general a las que deberán sujetarse las administradoras de fondos para el retiro en relación con sus agentes promotores. El Agente Promotor con estatus de activo, únicamente podrá fungir como apoderado, tutor o curador cuando actúe en representación de su cónyuge o de la persona con quien tenga relación de concubinato, así como con aquellos con quienes tenga una relación de parentesco civil o consanguíneo dentro del segundo grado.**<sup>178</sup>

Asimismo, las Administradoras deberán integrar como un elemento adicional a lo previsto en la fracción IV del artículo 198 anterior, lo que se indica a continuación:

I. Copia legible del poder o documento mediante el cual acredite su personalidad o nombramiento

como apoderado, tutor o curador, en su caso, y

II. Copia de los documentos que avalen la identidad del apoderado, tutor o curador, en su caso.

Las Administradoras deberán conformar el Expediente de Identificación del Trabajador con los datos y elementos previstos en las fracciones I, II y III del artículo 210 anterior, que proporcione el apoderado, tutor o curador, en su caso.

**Derogado.**<sup>179</sup>

**Artículo 210 ter.** Las Administradoras, para la conformación del Expediente Electrónico de menores de edad, que no coticen para alguno de los Institutos de Seguridad Social, deberán recabar de quien ejerza la patria potestad o de su tutor, los elementos a que se refiere el artículo 210 anterior, los cuales deberán corresponder al menor de edad, con excepción de la Firma Biométrica y la Firma Manuscrita Digital, la cual corresponderá a quien ejerza la patria potestad o al tutor.

Para efectos de lo anterior, las Empresas Operadoras deberán identificar la Firma Biométrica de quien ejerza la patria potestad o del tutor, para los servicios solicitados en nombre de los menores de edad que no coticen para alguno de los Institutos de Seguridad Social, a efecto de que el Expediente Electrónico de éstos se distinga del Expediente Electrónico que, aquel que ejerza la patria potestad o del tutor, en su caso, tenga registrado en la Base de Datos

---

<sup>173</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>174</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>175</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>176</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>177</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>178</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>179</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

Nacional SAR como titular de una Cuenta Individual conforme los criterios que se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales.<sup>180</sup>

**Artículo 210 quáter. Las Administradoras deberán privilegiar en todo momento la tramitación personalísima de todo trámite relacionado con la Cuenta Individual de los Trabajadores, y para el caso en que lleven a cabo la tramitación a que se refiere el artículo 210 bis anterior, deberán implementar el uso de modelos electrónicos que les permitan autenticar la identidad del apoderado, tutor, curador o beneficiario, siempre y cuando este último sea mayor de edad, que se presente a gestionar los servicios previstos en el artículo 209 anterior, utilizando un factor de autenticación categoría 3 o superior conforme a lo dispuesto en el Anexo B Factores de Autenticación de las presentes Disposiciones de carácter general. Para efectos de lo anterior, las Administradoras deberán de presentar para autorización de esta Comisión la solicitud de autorización del modelo de autenticación que implementará, la cual deberá considerar al menos lo siguiente:**

- i. Descripción detallada del modelo de autenticación;**
- ii. Descripción detallada de los factores de autenticación que utiliza el modelo;**
- iii. Evidencias que permitan constatar que el modelo cuenta con un Factor de Autenticación categoría 3 o superior de acuerdo al Anexo B de las presentes disposiciones;**
- iv. Análisis de la viabilidad técnica y operativa del modelo de autenticación;**
- v. Descripción de los mecanismos para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de la información;**

**Las políticas para la generación y conservación de bitácoras auditables y que permitan verificar, al menos, el lugar, la fecha y hora de la transacción, así como aquella información que sirva como evidencia para la determinación del cumplimiento al modelo, dichas bitácoras deberán mantenerse a disposición de la Comisión en todo momento, para su supervisión.**

**La Comisión en término de lo previsto por la Ley, podrá requerir a la Administradora solicitante cualquier información adicional que considere necesaria para en su caso, pronunciarse respecto de la autorización del modelo de autenticación.**

**La Comisión contará con un plazo máximo de treinta días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud de autorización con la documentación completa, para resolver sobre las solicitudes de autorización de modelos de autenticación que las Administradoras le presenten.**

**Las Administradoras deberán asegurarse que los modelos de autenticación que en su caso les sean autorizados, funcionen correctamente, siendo responsables por cualquier mal funcionamiento que pudiera afectar los intereses de los Trabajadores.**

**En caso de que el modelo de autenticación deje de cumplir con los requisitos necesarios para su operación o no garantice la seguridad de las transacciones o de la información, la Comisión podrá ordenar la suspensión de las operaciones del modelo de autenticación de que se trate o en su caso revocar la autorización.**<sup>181</sup>

**Artículo 211.** Las Administradoras, a través del Agente de Servicio o Agente Promotor, según sea el caso, deberán verificar en presencia del Trabajador, previo a la firma en el Expediente de Identificación del Trabajador, que los datos asentados en el mismo estén completos, actualizados y que correspondan, con la información contenida en la documentación que, en su caso, el Trabajador proporcione al momento de realizar el trámite.

Las Administradoras deberán asegurarse que los Trabajadores asienten su Firma Biométrica y su Firma Manuscrita Digital en el Expediente de Identificación del Trabajador, a través de los Medios Electrónicos que las Administradoras pongan a su disposición, una vez que dicho Expediente se encuentre debidamente completado.

Las Administradoras deberán contar con los mecanismos electrónicos que permitan asegurar la integridad, seguridad, confiabilidad y confidencialidad de los datos y elementos del Expediente de Identificación del Trabajador, desde que los Trabajadores firmen el mismo y hasta su transmisión a las Empresas Operadoras para su resguardo.

**Artículo 212.** Las Administradoras, a través de sus áreas operativas, deberán aplicar controles de verificación orientados a asegurar la identidad de los Trabajadores. Los controles de verificación que establezcan las Administradoras, deberán considerar, al menos la revisión del procedimiento de conformación del Expediente de Identificación de los Trabajadores.

**Artículo 213.** Las Administradoras deberá revisar, examinar y evaluar periódicamente que para la conformación de los Expedientes Electrónicos se cumpla con lo previsto en la Ley, el Reglamento, las presentes disposiciones de

<sup>180</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

<sup>181</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

carácter general y conforme a las medidas y controles que para tal efecto tengan establecidos, mediante la selección de una muestra estadísticamente representativa de los mismos.

**Artículo 214.** Las Administradoras, antes de que inicien la gestión de los servicios,<sup>182</sup> deberán enviar a las Empresas Operadoras los datos y elementos del Expediente de Identificación del Trabajador, así como el Enrolamiento Biométrico, la Firma Biométrica y Manuscrita Digital de las personas que hubieren llevado a cabo las actividades descritas en los artículos 212 y 213 de las presentes disposiciones de carácter general<sup>183</sup> y asegurarse que sea enrolado en la Base de Datos Nacional SAR, con excepción de los procesos de Registro y Traspaso en cuyo caso se deberá enviar previo a la certificación de la información y elementos contenidos en las Solicitudes de Registro y Traspaso a que refieren los artículos 149, 150 y 189 las presentes disposiciones de carácter general.<sup>184</sup>

Asimismo, las Administradoras deberán enviar a las Empresas Operadoras, en el mismo plazo a que se refiere el párrafo anterior, la información y digitalización de los documentos que los Trabajadores presenten para realizar un trámite o servicio, de conformidad con las Leyes de Seguridad Social, la Ley, el Reglamento y las disposiciones de carácter general que emita la Comisión, sin perjuicio de que las Administradoras mantengan dichos documentos en el expediente del Trabajador de que se trate, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de las presentes disposiciones de carácter general.

Las Empresas Operadoras deberán abstenerse de registrar y resguardar en la Base de Datos Nacional SAR los Expedientes de Identificación de los Trabajadores que las Administradoras les envíen derivado de los procesos de Registro y Traspaso, cuando el servicio que dio origen a la conformación de dicho expediente no se concrete. Tratándose de Traspasos, cuando la Solicitud de Traspaso no haya sido certificada, dichos expedientes podrán ser desechados, transcurrido un plazo de diez días hábiles posteriores a la fecha en que las Administradoras hayan solicitado un Folio de Certificado para Traspaso.

Las Empresas Operadoras deberán registrar y resguardar en la Base de Datos Nacional SAR los Expedientes de Identificación de los Trabajadores que las Administradoras les envíen derivado de los servicios mencionados en los incisos III, IV, V, VI, VII, VIII y IX del artículo 209 de las presentes disposiciones, siempre y cuando las Cuentas Individuales involucradas sean operadas por la misma Administradora, aun y cuando dichos servicios no se hayan concretado, a más tardar el segundo día hábil siguiente a que reciban la información a que se refiere el primer párrafo del presente artículo.

#### Sección IV

##### De la actualización de Expediente de Identificación del Trabajador

**Artículo 215.** Las Administradoras, a través del Agente de Servicio o Agente Promotor, según sea el caso, deberán verificar que la información registrada en el Expediente de Identificación del Trabajador corresponda con la información proporcionada por el Trabajador y ésta se encuentre actualizada.

Cuando alguno de los datos registrados en el Expediente de Identificación del Trabajador, a que se refiere el numeral I, incisos a, b, c, d y e, del artículo 210 anterior, no correspondan con los datos del Trabajador, las Administradoras deberán llevar a cabo la modificación o actualización de los datos, previamente a continuar con el servicio. Tratándose del Traspaso las Administradoras deberán atender lo dispuesto en el artículo 164 de las presentes disposiciones de carácter general.

**Artículo 216.** Las Administradoras deberán verificar si el Trabajador requiere modificar o actualizar la información y elementos a que se refieren los numerales I, incisos, f, g, h, i, j, k, l, y n, II, III y IV del artículo 210 anterior, de conformidad con la información que para tal efecto les proporcionen las Empresas Operadoras o, en su caso, los Trabajadores.<sup>185</sup>

Para tal efecto, las Administradoras, a través de sus Agentes de Servicio o Agentes Promotores, en su caso, deberán solicitar a los Trabajadores que presenten la documentación e información necesaria para la actualización del Expediente de Identificación del Trabajador, de conformidad con lo previsto en el Anexo "D", Apartados "A", "B" y "F", de las presentes disposiciones de carácter general, así como de acuerdo con las características técnicas que para tal efecto establezcan las Empresas Operadoras.

---

<sup>182</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>183</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>184</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>185</sup> Derogado. Disposiciones de carácter general sobre el registro de la contabilidad, elaboración y presentación de estados financieros a las que deberán sujetarse las administradoras de fondos para el retiro y las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de octubre de 2017.

Las Administradoras deberán enviar a las Empresas Operadoras los datos y elementos del Expediente de Identificación del Trabajador a actualizar o modificar en la Base de Datos Nacional SAR, conforme a los plazos de los servicios referidos en las disposiciones de carácter general.

Las Empresas Operadoras deberán actualizar la información de los Trabajadores que se hubiere modificado o actualizado, a más tardar el segundo día hábil siguiente a que se hubiere recibido la información a que se refiere el párrafo anterior. Tratándose del Traspaso, las Empresas Operadoras deberán realizar la modificación o actualización del Expediente de Identificación del Trabajador a más tardar el mismo día en que realicen la liquidación de los recursos a la Administradora Receptora.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán guardar bitácoras de todas las operaciones que se lleven a cabo con relación a la Cuenta Individual de cada Trabajador y registrarlas en los Expedientes Electrónicos correspondientes.

## **CAPÍTULO II DE LA RECERTIFICACIÓN**

**Artículo 217.** Las Administradoras podrán llevar a cabo la Recertificación de las Cuentas Individuales de los Trabajadores solamente cuando éstos tengan al menos **seis**<sup>186</sup> meses de haber suscrito un contrato de administración de fondos para el retiro.

Las Administradoras deberán asegurarse que en los procesos de Recertificación que lleven a cabo:

- I. Los Trabajadores sean contactados de manera presencial al menos una vez **durante los primeros**<sup>187</sup> cinco años, y
- II. Del total de Recertificaciones realizadas durante un año **calendario**<sup>188</sup>, al menos la quinta parte de éstas deberá realizarse de forma presencial. La Recertificación a través de la Aplicación Móvil podrá sustituir la Recertificación presencial hasta en un cincuenta por ciento del total de la Recertificación presencial y la telefónica en su totalidad.<sup>189</sup>

La Recertificación **a través de la Aplicación Móvil y la Recertificación presencial** de las Cuentas Individuales de los Trabajadores tendrán una vigencia de **treinta y seis** meses, contados a partir de la fecha en que dicho atributo se registre en la Base de Datos Nacional SAR. **Cuando la Recertificación de las Cuentas Individuales se realice vía telefónica la vigencia de la Recertificación será de dieciocho meses contados a partir de la fecha en que se registre el atributo en la Base de Datos Nacional SAR.**<sup>190</sup>

**Artículo 218.** Las Administradoras podrán llevar a cabo la Recertificación de manera presencial, así como a través de su centro de atención telefónica o de la Aplicación Móvil. Los Agentes Promotores tendrán prohibido gestionar la Recertificación vía telefónica.<sup>191</sup>

**Artículo 219.** La Recertificación presencial deberá llevarse a cabo previa identificación y autenticación de los Trabajadores y del Agente Promotor o Agente de Servicio, en su caso, que gestione el trámite, a través del uso de la información contenida en el Expediente Electrónico.

Para tramitar ante las Empresas Operadoras la Recertificación de las Cuentas Individuales que lleven a cabo de manera presencial, las Administradoras deberán asegurar, previamente, lo siguiente:

- I. Que se cuente con Expediente de Identificación del Trabajador y la información del mismo se encuentre actualizada. En su caso, la Administradora deberá llevar a cabo la modificación o actualización de la información que corresponda;
- II. Que el Trabajador asiente su nombre completo, Firma Biométrica y Firma Manuscrita Digital, con los que manifieste que conoce su contenido y que es su voluntad realizar el trámite, en los siguientes documentos:

---

<sup>186</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>187</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2019.

<sup>188</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>189</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>190</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>191</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

- a. Solicitud de Recertificación, de acuerdo con lo previsto en el Anexo "E" de las presentes disposiciones de carácter general. Asimismo, dicha solicitud deberá contener los datos personales del Trabajador previstos en la fracción I del artículo 210 anterior y un folio asignado por la Administradora, y
- b. Documento de Rendimiento Neto, conforme a lo previsto en el Anexo "C" de las presentes disposiciones de carácter general.

Las Administradoras deberán asegurarse que los documentos antes descritos contengan la información personal del Trabajador y los campos para que los Trabajadores y los Agentes Promotores ingresen sus Firma Biométrica y Firma Manuscrita Digital dentro de dichos documentos y a la vista del Trabajador. Asimismo, deberán asegurarse que los sistemas, aplicativos y/o dispositivos electrónicos que utilicen y pongan a disposición de los Trabajadores garanticen en todo momento la visualización de los documentos que los Trabajadores están firmando.

En caso de que la Comisión, en ejercicio de sus facultades de supervisión, detecte que en los sistemas, aplicativos y/o dispositivos electrónicos que las Administradoras utilicen no cumplan con lo dispuesto en el párrafo anterior, las Administradoras no podrán utilizar dichos sistemas, aplicativos y/o dispositivos electrónicos para gestionar la Recertificación de Cuentas Individuales hasta en tanto no acrediten a la Comisión la corrección de que se trate;

- III. Que el Trabajador evalúe la calidad de los servicios prestados por la Administradora, y en la que asiente su nombre completo, de conformidad con los criterios que emita la Comisión para tal efecto;
- IV. Confirmar que el Trabajador recibió el último Estado de Cuenta, el cual deberá corresponder al estado de cuenta emitido en el cuatrimestre inmediato anterior a la fecha de firma de la solicitud de Recertificación;
- V. Realizar un análisis de la solicitud de Recertificación, a efecto de verificar el consentimiento, la voluntad y la identificación del Trabajador que realiza el trámite, de acuerdo con lo previsto en el artículo 224 siguiente, y
- VI. Registrar y almacenar **un video** que contenga la manifestación del Trabajador en la que exprese su consentimiento para la Recertificación, de conformidad con las características establecidas en el Manual de Procedimientos Transaccionales. **Las administradoras serán responsables del resguardo y conservación del video, debiendo mantenerlo a disposición de la Comisión e implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que no sea manipulable.**<sup>192</sup>

Las Administradoras, a través de sus Agentes Promotores o en su caso Agentes de Servicio, deberán proporcionar a los Trabajadores la información a que se refiere el presente artículo, por escrito y entregar físicamente o enviar al correo electrónico que señale el Trabajador, un ejemplar de los documentos a que se refiere el párrafo anterior, al momento de signar la Recertificación y conservar el acuse de recibo firmado por el Trabajador.

**Artículo 220.** Las Administradoras serán responsables de asegurarse que las Firmas Biométrica y Manuscrita Digital del Agente Promotor que gestione la Recertificación, se asienten en presencia del Trabajador cuando éste suscriba su Solicitud de Recertificación. Para tal efecto, los Medios Electrónicos que las Administradoras utilicen en el proceso de Recertificación deberán generar bitácoras que sean auditables y que permitan verificar, al menos, el lugar, la fecha y hora exacta en que los documentos a que se refiere el presente artículo, se firmaron por el Trabajador y el Agente Promotor. Asimismo, las Administradoras deberán mantener a disposición de la Comisión dichas bitácoras e implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que los datos e información que se generen no sean manipulables.

**Artículo 221.** Las Administradoras únicamente deberán realizar la Recertificación vía telefónica a través del centro de atención telefónica que utilicen.

En los procesos de Recertificación telefónica, las Administradoras deberán identificar y autenticar a los Trabajadores de acuerdo con los factores de autenticación que determine la Administradora, conforme a lo previsto en el Anexo "B" de las presentes disposiciones de carácter general y a sus procedimientos y políticas de control interno.

El centro de atención telefónica que la Administradora emplee para la Recertificación vía telefónica, deberá cumplir con los requisitos, características técnicas, procedimientos y plazos descritos en el Anexo "K", de las presentes disposiciones de carácter general. El personal que realice las llamadas telefónicas deberá estar capacitado y autorizado por la Administradora para llevar a cabo la Recertificación.

**Artículo 222.** Para tramitar ante las Empresas Operadoras las Recertificaciones que lleven a cabo vía telefónica, previamente las Administradoras deberán asegurar lo siguiente:

---

<sup>192</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- I. Que el Trabajador cuente con sus datos actualizados. Para tal efecto, las Administradoras deberán llevar a cabo la conformación, modificación o actualización de la información, según corresponda, previo a continuar con la Recertificación;
- II. Que el Trabajador conoce el Indicador de Rendimiento Neto para Traspaso, de conformidad con los criterios que determine la Comisión;
- III. Que el Trabajador manifieste expresamente que es su voluntad realizar el trámite;
- IV. Que el Trabajador evalué la calidad de los servicios prestados por la Administradora de conformidad con los criterios emitidos por la Comisión para tal efecto;
- V. Que el Trabajador recibió el último Estado de Cuenta cuatrimestral correspondiente a la fecha de firma de la solicitud de Recertificación. La Administradora deberá enviarlo nuevamente en caso de que el Trabajador haya expresado no haber recibido dicho estado de cuenta, y
- VI. Registrar y almacenar una grabación de voz que contenga la manifestación del Trabajador en la que exprese su consentimiento para la Recertificación, de conformidad con las características establecidas en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

Las Administradoras deberán conservar la información, datos y elementos de cada Recertificación que lleven a cabo telefónicamente.

**Artículo 222 bis.** Para llevar a cabo la Recertificación a través de la aplicación informática móvil desarrollada por las Empresas Operadoras a que se refiere el Anexo B de las presentes disposiciones de carácter general, las Administradoras deberán sujetarse a los lineamientos para su operación que al efecto emita la Comisión.

**Artículo 223.** Las Administradoras, a través de su área de operaciones, deberán establecer controles de verificación orientados a asegurar la identidad y garantizar el ejercicio de la voluntad de los Trabajadores en los procesos de Recertificación, siendo la aplicación de los controles responsabilidad exclusiva de las Administradoras.

Cuando derivado de los procesos de verificación de las Administradoras o del ejercicio de las facultades de supervisión de la Comisión, se identifiquen errores o inconsistencias en el proceso de Recertificación que gestionen los Agentes Promotores, Agentes de Servicio o el personal que realizó la llamada, con los que pudiera presumirse que la Recertificación se llevó a cabo sin el consentimiento del Trabajador, existan indicios de que el consentimiento se haya obtenido mediante dolo, mala fe o cualquier otra conducta similar, así como cuando se presuma que la Recertificación se haya llevado a cabo mediante la utilización de documentos falsos o alterados o mediante la falsificación de documentos o firmas, o mediante la entrega de alguna contraprestación o beneficio, de manera preventiva las Administradoras deberán identificar la totalidad de las solicitudes de Recertificación afectadas o que hubieren gestionado los Agentes Promotores, Agentes de Servicio o el personal que realizó la llamada de que se trate y que no se hubieren enviado a las Empresas Operadoras para su certificación. Para continuar con dichos trámites de Recertificación, el área de operaciones de la Administradora deberá asegurarse de que se contacte a una muestra estadísticamente representativa de aquellos Trabajadores a fin de que se verifique con dichos Trabajadores su consentimiento para realizar la Recertificación de su Cuenta Individual.<sup>193</sup>

En caso de que el área de operaciones de la Administradora no cuente con la confirmación del consentimiento de dichos Trabajadores de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, las Administradoras no podrán continuar con la Recertificación de dichas Cuentas Individuales ante las Empresas Operadoras.

Asimismo, cuando derivado de los procesos de verificación de las Administradoras o del ejercicio de las facultades de supervisión de la Comisión, se identifiquen Recertificaciones con errores o inconsistencias que se consideren como Recertificaciones sin el consentimiento del Trabajador, el área de operaciones de las Administradoras a través de muestreos estadísticamente representativos deberá asegurarse de revisar los expedientes de las solicitudes de Registro, Traspaso y Recertificación que el Agente Promotor, Agente de Servicio o el personal que realizó la llamada de que se trate, según sea el caso, hubiere gestionado en los últimos doce meses.<sup>194</sup>

Los Agentes Promotores o Agentes de Servicio tendrán prohibido llevar a cabo las verificaciones a que se refiere el presente artículo.<sup>195</sup>

Los programas de revisión que establezcan las Administradoras deberán concluirse en un plazo máximo de sesenta días naturales, contados a partir de que identifiquen las inconsistencias a que se refiere el presente artículo.

---

<sup>193</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>194</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>195</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

Las Administradoras deberán conservar la evidencia, el soporte documental en caso de visitas domiciliarias y el registro de las grabaciones de las llamadas telefónicas realizadas para contactar y confirmar la voluntad del Trabajador, así como los datos de aquella persona que realizó el contacto con el Trabajador.

**Artículo 224.** Las Administradoras, a través de su área de operaciones, deberán llevar a cabo una valoración de los expedientes de Recertificación de las Cuentas Individuales, considerando al menos los siguientes aspectos:

- I. Tratándose de Recertificaciones presenciales:
  - a. **La medición del riesgo de la gestión del proceso mediante un sistema de riesgo por puntajes que incluya al menos las solicitudes de Recertificación en las que se identifique un mismo riesgo**<sup>196</sup>.
  - b. El procedimiento de conformación del Expediente de Identificación del Trabajador, de la solicitud de Recertificación y demás elementos del proceso, y
  - c. La legibilidad y comparación de la Firma Manuscrita Digital contenida en la solicitud de Recertificación con la firma contenida en la identificación oficial.
- II. Tratándose de Recertificaciones vía telefónica:
  - a. La medición del riesgo de la gestión del proceso mediante un sistema de riesgo por puntajes que incluya al menos:
    1. La revisión de la calidad y el cumplimiento de los requisitos de la Recertificación vía telefónica previstos en el Anexo "K" de las presentes disposiciones de carácter general, y
    2. Las solicitudes de Recertificación en las que se identifique un mismo riesgo.

Las Administradoras deberán mantener a disposición de la Comisión la información sobre el nivel de cumplimiento de los controles previstos a las disposiciones de carácter general.

**Artículo 225.** Las Administradoras deberán establecer en sus manuales de políticas y procedimientos la realización de auditorías a las solicitudes de Recertificación, mediante la selección de una muestra estadísticamente representativa, para verificar, dar certeza respecto de los trámites solicitados y asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.

**Derogado.**

**Derogado**<sup>197</sup>.

Asimismo, las Administradoras que derivado de la aplicación de sus medidas de verificación detecten Recertificaciones que se hubieren gestionado sin el consentimiento del Trabajador o con errores o inconsistencias, deberán incluir en su programa de control interno la revisión a través de muestreos estadísticamente representativos de los expedientes de la totalidad de las Solicitudes de Registros, Traspasos o Recertificación que el Agente Promotor de que se trate o el personal que realizó la llamada, según sea el caso.

Los programas de control interno que establezcan las Administradoras deberán concluirse en un plazo máximo de sesenta días naturales, contados a partir de que identifiquen las inconsistencias a que se refiere el presente artículo.

En su caso, las Administradoras deberán implementar las medidas correctivas que permitan asegurar que los procesos de Recertificación se lleven a cabo en estricto apego a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.

Asimismo, el Contralor Normativo de la Administradora, en términos de lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley, deberá presentar a la Comisión en sus informes, el estado que guarda el cumplimiento, la ejecución y el resultado de las medidas de verificación a que se refiere el presente artículo.

**Artículo 226.** Las Administradoras, una vez que cumplan con los requisitos previstos en los artículos 219 o 222 anteriores, deberán enviar de forma electrónica a las Empresas Operadoras las solicitudes de Recertificación y la información que permita validar si la Cuenta Individual es susceptible de Recertificación, de conformidad con los formatos, plazos y mecanismos que para tal efecto tengan establecidos las Empresas Operadoras.

Las Administradoras deberán enviar a las Empresas Operadoras las solicitudes de Recertificación, al menos una vez a la semana según se determine en el Manual de Procedimientos Transaccionales.<sup>198</sup>

**Artículo 227.** Las Empresas Operadoras, deberán validar una vez por semana en el día que se determine en el Manual de Procedimientos Transaccionales, las solicitudes de Recertificación que les envíen las Administradoras

---

<sup>196</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2019.

<sup>197</sup> Derogaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2019.

<sup>198</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

conforme a lo previsto en el artículo anterior, el Manual de Procedimientos Transaccionales y considerando al menos lo siguiente:

- I. Que la Cuenta Individual no se encuentre con algún atributo que impida la Recertificación;
- II. La vigencia de la solicitud de Recertificación, misma que no podrá ser mayor a treinta días hábiles a partir de la firma de la solicitud de Recertificación o de la fecha en la que el Trabajado emitió su consentimiento expreso tratándose de Recertificaciones vía telefónica;
- III. La existencia del Expediente de Identificación del Trabajador, para el caso de la Recertificación presencial;
- IV. Que no exista un Folio de Certificado para Traspaso que se encuentre vigente al momento en que las Administradoras soliciten la validación de la Recertificación y
- V. En su caso, que el registro de Agente Promotor se encuentre vigente en el Registro de Agentes Promotores.

Las Empresas Operadoras deberán informar a las Administradoras el resultado de la validación de las solicitudes de Recertificación de conformidad con los formatos de información, especificaciones, criterios técnicos, de seguridad, confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad y plazos para la transmisión de información que para tal efecto establezcan las Empresas Operadoras.

En caso de resultar exitosa la Recertificación, las Empresas Operadoras deberán identificar la Cuenta Individual en la Base de Datos Nacional SAR con el atributo de Recertificación, la fecha de firma de la solicitud de Recertificación o la fecha en la que el Trabajado emitió su consentimiento expreso tratándose de Recertificaciones vía telefónica, así como la fecha de validación de la solicitud de Recertificación y la vigencia de la misma.

En caso que la Cuenta Individual se encuentre con atributo de Recertificación vigente, la Empresa Operadora deberá tomar la nueva fecha de certificación de la solicitud de Recertificación para establecer la vigencia de la misma.

Las Administradoras deberán enviar a los Trabajadores de manera física o electrónica, según lo solicite el Trabajador, el resultado de la certificación en un plazo no mayor a cinco días hábiles contados a partir del día en que reciban de las Empresas Operadoras dicho resultado.

**Artículo 228.** Las Administradoras, cuando los Trabajadores manifiesten que no emitieron su consentimiento para llevar a cabo la Recertificación de su Cuenta Individual, a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes, deberán recabar los elementos con los cuales se llevó a cabo la Recertificación de la Cuenta Individual del Trabajador y presentar el caso para su aclaración, de acuerdo con lo previsto en las Sección II del Capítulo III del Título Sexto de las presentes disposiciones de carácter general.

### CAPÍTULO III

#### DE LA ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS INDIVIDUALES

##### Sección I

##### Del seguimiento a los trámites de la Cuenta Individual

**Artículo 229.** Las Administradoras deberán recibir, atender, orientar y resolver las consultas, solicitudes y **quejas** de los Trabajadores o sus Beneficiarios, relacionadas con la administración y operación de sus Cuentas Individuales, a través de los medios que la Administradora haya puesto a disposición del Trabajador.

Las Administradoras, conforme a los sistemas que para tal efecto tengan establecidos, en términos del artículo 6 anterior, deberán llevar un registro y seguimiento de las consultas, solicitudes y **quejas** que les hubieren solicitado los Trabajadores y Beneficiarios, y asignar un Folio de **Queja** o Servicio, el cual se deberá proporcionar al Trabajador al momento de presentar su consulta, solicitud o **quejas**. Las Administradoras deberán utilizar dicho Folio para dar seguimiento e informar a los Trabajadores o Beneficiarios el estado que guarda el trámite y el resultado del mismo, de acuerdo con los plazos que se encuentren establecidos en las presentes disposiciones de carácter general para llevar a cabo los procesos o trámites solicitados.

En los casos en que no se encuentre establecido un plazo determinado, las Administradoras deberán informar cada quince días naturales a los Trabajadores o Beneficiarios el estado que guarda el trámite solicitado y, en su momento, el resultado del mismo, utilizando los medios y mecanismos con que cuente para contactar e informar al Trabajador o Beneficiario.

Asimismo, las Administradoras deberán contar con mecanismos que permitan, al menos, identificar el servicio por el cual se presenta la **queja** o, en su caso, que se califica, así como el Folio de **Queja** o Servicio asignado.<sup>199</sup>

**Artículo 230.** Es responsabilidad de las Administradoras atender y resolver los trámites que les sean solicitados en los plazos previstos y de conformidad con lo dispuesto en la Ley, el Reglamento y las disposiciones de carácter general que emita la Comisión. Para tal efecto, las Administradoras deberán dar seguimiento a los trámites y llevar a cabo todas las acciones y gestiones que sean necesarias para su conclusión.

---

<sup>199</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

Tratándose de trámites en los que se requiera la participación o intervención de otro Participante en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, de los Institutos de Seguridad Social, o bien de un tercero, las Administradoras al menos cada treinta días naturales, deberán llevar a cabo las acciones y gestiones correspondientes que permitan impulsar la resolución del asunto de que se trate.

Asimismo, de acuerdo con el trámite, servicio o problemática de que se trate y, de conformidad con lo previsto en la Ley, su Reglamento, las disposiciones de carácter general que emita la Comisión, las Administradoras deberán documentar y acreditar que:

- I. La participación o intervención de otros Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, un Instituto de Seguridad Social o bien, de un tercero, es necesaria para resolver el trámite solicitado;
- II. Que la información o acciones requeridas son necesarias para atender, tramitar o solucionar el trámite o servicio solicitado, y
- III. Que las acciones y gestiones realizadas por la Administradora están relacionadas con el asunto de que se trate y son tendientes a solucionarlo.

En caso de que no existan disposiciones de carácter general o procedimientos en los Sistemas de Ahorro para el Retiro establecidos, los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro deberán implementar o llevar a cabo acciones preventivas tendientes a solucionar las problemáticas que presenten las Cuentas Individuales de los Trabajadores, en términos de lo dispuesto en el artículo 6 anterior.

**Artículo 231.** La Comisión determinará semestralmente los índices de reclamación por servicios de entrega de constancias a que se refiere el artículo 181 anterior que correspondan a cada Administradora y el promedio del sistema, así como los índices de devolución de Cuentas Individuales a que se refieren los artículos 158 y 185 anteriores, de conformidad con lo previsto en los Anexos "F" y "G", respectivamente, de las presentes disposiciones de carácter general.

La Comisión dará a conocer al público en general, a las Administradoras y a las Empresas Operadoras, a través de la publicación en su Página Web, <http://www.consar.gob.mx/>, lo siguiente:

- I. Los índices de reclamación y el promedio del sistema vigente para cada periodo a que se refiere el Anexo "F" de las presentes disposiciones de carácter general, y
- II. Los índices de devolución de Cuentas Individuales y el promedio del sistema vigente para cada periodo a que se refiere el Anexo "G" de las presentes disposiciones de carácter general.

Las Administradoras deberán proporcionar a la Comisión la información relacionada con los Folios de Reclamaciones o Servicios que asignen a las solicitudes o reclamaciones de los Trabajadores y Beneficiarios, conforme a los requerimientos que para tal efecto determine la Comisión.

**Artículo 232.** Las Administradoras deberán prever la forma de compensar a los Trabajadores y/o Beneficiarios por el incumplimiento a la prestación de los servicios o errores operativos en la administración de las Cuentas Individuales contratados por el Trabajador, en términos del artículo 18 de la Ley; cuando los Trabajadores y/o Beneficiarios, en su caso, hubieren solicitado a las Administradoras algún servicio relacionado con la administración de su Cuenta Individual, y aquellos trámites relacionados con los derechos de los Trabajadores, previstos en la Ley, las Leyes de Seguridad Social, el Reglamento y las disposiciones de carácter general que emita la Comisión, y éstos no se hubieren resuelto dentro de los plazos establecidos en las presentes disposiciones de carácter general, por causa imputable a la Administradora y, se hubiere generado algún cobro por la prestación del servicio de administración de Cuentas Individuales, conforme al artículo 37 de la Ley.

Para tal efecto, las Administradoras deberán considerar devolver a la Cuenta Individual del Trabajador, como Aportaciones Complementarias de Retiro, al menos un monto equivalente de las comisiones cobradas por el servicio de administración de la Cuenta Individual. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones a que se hagan acreedoras de conformidad con la Ley.

La Comisión, en ejercicio de sus facultades de inspección y vigilancia, en cualquier momento podrá supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo.

**Artículo 233.** Las Administradoras serán responsables de la información que envíen a través de los mecanismos para la modificación y corrección de información que pongan a su disposición las Empresas Operadoras, para actualizar la Base de Datos Nacional SAR. En todo momento, se deberá atender a los intereses de los Trabajadores, de conformidad con lo previsto en el artículo 18 segundo párrafo de la Ley.

## **Sección II**

### **De las aclaraciones**

**Artículo 234.** Las Administradoras deberán atender, determinar y resolver las aclaraciones para los siguientes casos:

- I. Cuando el Trabajador manifieste que no otorgó su consentimiento para realizar el Traspaso de su Cuenta Individual;
- II. Cuando los Expedientes Electrónicos de los Trabajadores presenten alguna inconsistencia;
- III. Cuando el Trabajador manifieste que no otorgó su consentimiento para realizar la Recertificación de su Cuenta Individual;
- IV. Cuando el Enrolamiento Biométrico de un Trabajador, Agente Promotor o Agente de Servicio sea rechazado por la Empresa Operadora por motivo de la identificación de un posible duplicado, y
- V. Cuando la Firma Biométrica de un Trabajador, Agente Promotor o Agente de Servicio no coincida con su Enrolamiento Biométrico.<sup>200</sup>

En lo referente a las fracciones I, II y III del presente artículo, las Administradoras involucradas deberán resolver los casos que se presenten para aclaración en un plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de que se hubiere notificado el caso para aclaración.<sup>201</sup>

En lo referente a las fracciones IV y V, las Administradoras deberán enviar los casos particulares a la Empresa Operadora para su aclaración, en un plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de que se hubiere recibido de la Empresa Operadora la respuesta de validación de los elementos Biométricos contenidos en el Expediente de Identificación del Trabajador, del Agente Promotor o Agente de Servicio, o bien la respuesta de validación de la Firma Biométrica del Trabajador, según sea el caso; de conformidad con los criterios y lineamientos que para tales efectos se establezcan en el en el Manual de Procedimientos Transaccionales.<sup>202</sup>

**Artículo 235.** Las Administradoras que presenten un caso para aclaración, deberán informar a las Empresas Operadoras los resultados de la aclaración del caso, a más tardar el día hábil posterior al que se emitió dicho resultado, de conformidad con los mecanismos que para tales efectos tengan establecidos las Empresas Operadoras.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán informar a la Comisión las resoluciones a que se refiere el presente artículo a más tardar el segundo día hábil siguiente a que reciban la información de las Administradoras a que se refiere el párrafo anterior.

En su caso, las Empresas Operadoras deberán actualizar o modificar la información de los Trabajadores cuyas Cuentas Individuales hubieren sido objeto de aclaraciones, dentro de los tres días hábiles siguientes a que las Administradoras hubieren notificado la aclaración respectiva.

**Artículo 236.** El Contralor Normativo de las Administradoras involucradas, en cumplimiento a sus funciones previstas en el artículo 30 de la Ley, deberá incluir en su Informe Mensual los casos que se presenten para aclaraciones, los resultados y las acciones preventivas y/o correctivas que la Administradora hubiere implementado, así como las irregularidades que en su caso se hubieren detectado.

Las Administradoras deberán mantener a disposición de la Comisión los expedientes, el diagnóstico, la información, documentación, resultado y demás evidencia que se hubiere presentado en cada aclaración. La Comisión, en ejercicio de sus facultades de supervisión podrá llevar a cabo el análisis y la confronta de la información recibida en términos de lo dispuesto en el presente artículo a efecto de supervisar el cumplimiento o incumplimiento a lo previsto en la Ley, el Reglamento y las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.

La Comisión, con base en los reportes e información que reciba de conformidad con lo señalado en el presente artículo, o cuando derivado del ejercicio de sus facultades de inspección y vigilancia detecte incumplimientos a la Ley, el Reglamento o las presentes disposiciones de carácter general, los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro estarán sujetos al procedimiento de sanción previsto en el artículo 99 de la Ley y, en su caso, a la imposición de las sanciones que prevé la Ley.

### Sección III

#### Del registro individual de cobro de comisiones

**Artículo 237.** Las Administradoras deberán efectuar y registrar los movimientos de los cargos correspondientes por las comisiones que cobren a las Cuentas Individuales, incluyendo las comisiones que cobren a las Cuentas de Pensión en términos de las disposiciones de carácter general aplicables a los retiros programados que emita la Comisión.

---

<sup>200</sup> Adición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>201</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>202</sup> Adición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

El registro individual de los movimientos de cargo por comisiones sobre saldo deberá considerar lo dispuesto en el Título Tercero, Capítulo VII de las presentes disposiciones de carácter general, aplicables en materia de contabilidad.

#### **Sección IV**

##### **Del ahorro voluntario a largo plazo**

**Artículo 238.** Los Trabajadores podrán realizar Aportaciones de Ahorro a Largo Plazo y Aportaciones Voluntarias con Perspectiva de Inversión a Largo Plazo, para depósito en la subcuenta respectiva de la Cuenta Individual operada por la Administradora.

Asimismo, los Trabajadores podrán elegir la Sociedad de Inversión o Sociedades de Inversión en la que deseen invertir sus Aportaciones de Ahorro a Largo Plazo y Aportaciones Voluntarias con Perspectiva de Inversión a Largo Plazo de acuerdo con los prospectos de información de las Sociedades de Inversión.

**Artículo 239.** Cada Administradora podrá establecer diversos esquemas para llevar a cabo la administración de las subcuentas que correspondan, en los que se incluyan productos de previsión social asociados a la administración de las subcuentas correspondientes.

Asimismo, las Administradoras deberán informar a las Empresas Operadoras los esquemas de ahorro y productos de previsión social, así como de los beneficios fiscales que en términos de la legislación fiscal aplicable se encuentren asociados a las Cuentas Individuales, a efecto de que dicha información sea registrada en la Base de Datos Nacional SAR.

#### **Sección V**

##### **De la administración de las cuentas con saldo cero**

**Artículo 240.** Las Administradoras deberán notificar e informar a las Empresas Operadoras las Cuentas Individuales que presenten saldo en cero.

Lo dispuesto en el presente artículo no será aplicable para las Cuentas Individuales que tengan el atributo de "cuenta pensionada".

Las Administradoras cuando reciban información o recursos a favor de algún Trabajador cuya Cuenta Individual hubieren sido inhabilitada deberán comunicarlo a las Empresas Operadoras.

#### **Sección VI**

##### **Acreditación de Bonos de Pensión de Trabajadores ISSSTE de reintegro**

**Artículo 241.** Tratándose de Trabajadores ISSSTE que reintegren al régimen previsto en la Ley del ISSSTE y reintegren la indemnización global que, en su caso, hubieren recibido por parte del ISSSTE a fin de que se les compute el tiempo trabajado con anterioridad, las Empresas Operadoras deberán registrar en la Base de Datos Nacional SAR, las cantidades que correspondan a los Bonos de Pensión en las Cuentas Individuales de dichos Trabajadores, con base en la información que para tal efecto les proporcione el ISSSTE.

Realizado el registro a que se refiere el párrafo anterior, las Empresas Operadoras deberán informarlo a las Administradoras que operen recursos de Trabajadores ISSSTE.

**Artículo 242.** Las Administradoras, con base en la información que reciban de las Empresas Operadoras conforme a lo previsto en el artículo 241 anterior, deberán acreditar en cada Cuenta Individual las cantidades que correspondan por concepto de los Bonos de Pensión.

**Artículo 243.** Las Administradoras no deberán considerar a los Bonos de Pensión para el cobro de comisiones cuando estos no hubieren sido redimidos.

#### **Sección VII**

##### **De la Administración de las Cuentas Individuales de los menores de edad<sup>203</sup>**

**Artículo 243 bis. El menor de edad que haya sido registrado en una Administradora a través de quien ejerza la patria potestad o mediante su tutor, será representado en todo momento por éstos según corresponda, por lo que en su representación, podrán llevar a cabo cualquier trámite relacionado con su Cuenta Individual, incluso**

---

<sup>203</sup> Adición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

podrán elegir la Sociedad de Inversión o Sociedades de Inversión en la que deseen invertir los recursos, según los prospectos de inversión de cada Administradora.<sup>204</sup>

Artículo 243 ter. Una vez que los menores de edad cuenten con capacidad de ejercicio o comiencen a cotizar en alguno de los Institutos de Seguridad Social, obtendrán control total sobre su Cuenta Individual por lo que ya no será necesaria la intervención de quienes ejercían la patria potestad o de su tutor para llevar a cabo cualquiera de los trámites relacionados con la su Cuenta Individual.

Para efectos de lo anterior las Administradoras deberán actualizar los datos del Trabajador, así como su Expediente de Identificación en términos de las presentes disposiciones.<sup>205</sup>

## CAPÍTULO IV DE LA ELECCIÓN DE SOCIEDADES DE INVERSIÓN

### Sección I

#### De la inversión de los recursos de los Trabajadores en las Sociedades de Inversión

**Artículo 244.** Las Administradoras deberán invertir los recursos de las Cuentas Individuales de los Trabajadores en las Sociedades de Inversión que correspondan de conformidad con las disposiciones de carácter general que establecen el régimen de inversión al que se deberán sujetar las Sociedades de Inversión y las disposiciones de carácter general en materia financiera que emita la Comisión.

**Artículo 245.** Tratándose de los recursos de los Trabajadores cuyas Cuentas Individuales sean asignadas, éstos se deberán invertir en la Sociedad de Inversión que para tal efecto determine la Comisión.

**Artículo 246.** Las Administradoras Transferentes, tratándose de los procesos de Traspaso y de la separación de Cuentas Individuales que tengan Aportaciones Voluntarias con Perspectiva de Inversión de Largo Plazo y/o Aportaciones de Ahorro a Largo Plazo, deberán informar, a través de las Empresas Operadoras, el indicativo del primer depósito o del último retiro a la Administradora Receptora, así como el atributo que identifique si los Trabajadores han solicitado que se aplique a dichos recursos los beneficios fiscales previstos en la Ley del Impuesto sobre la Renta.

### Sección II

#### De la Elección de Sociedades de Inversión por los Trabajadores

**Artículo 247.** Los Trabajadores podrán solicitar una vez cada tres años, la transferencia o permanencia de los recursos de las subcuentas que integran su Cuenta Individual entre las Sociedades de Inversión que opere la Administradora en la que se encuentren registrados.<sup>206</sup>

Sin perjuicio de lo anterior, los Trabajadores podrán solicitar la transferencia o permanencia de los recursos de las subcuentas de Ahorro Voluntario entre las Sociedades de Inversión que opere la Administradora en la que se encuentren registrados, sin importar lo previsto en el párrafo anterior.

Cuando un Trabajador solicite la transferencia de recursos de su Cuenta Individual de una Sociedad de Inversión a otra o la permanencia de sus recursos en la Sociedad de Inversión en la que se encuentra, se deberá considerar que en el caso de los recursos de la Subcuenta de RCV ISSSTE se contemplen los recursos de Ahorro Solidario, en su caso.

Si las Administradoras reciben una cuenta individual por concepto de traspaso, dichas Administradoras deberán invertir los recursos de las cuentas traspasadas en la Sociedad de Inversión que el Trabajador haya elegido previamente en la Administradora Transferente.<sup>207</sup>

**Artículo 248.** Las Administradoras deberán atender únicamente a través del E-SAR **o de la Aplicación Móvil**,<sup>208</sup> las pre-solicitudes de transferencia o permanencia de los recursos de su Cuenta Individual de una Sociedad de Inversión a otra.

---

<sup>204</sup> Adición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>205</sup> Adición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>206</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>207</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>208</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

Para tal efecto, las Administradoras deberán poner a disposición de los Trabajadores que así lo soliciten presencialmente o por Medios Electrónicos, información sobre los requisitos, plazos y la dirección electrónica del E-SAR.

Las Administradoras deberán atender todas las pre-solicitudes para la transferencia o permanencia de los recursos que reciban de las Empresas Operadoras y realizar el contacto vía telefónica para **obtener del Trabajador la elección de la Sociedad de Inversión en la que desee invertir los recursos de su Cuenta Individual. Lo anterior,**<sup>209</sup> a partir del día hábil siguiente a la fecha en la que la Administradora recibió la información de las pre-solicitudes de transferencia o permanencia y a más tardar el tercer día hábil posterior a la fecha en la que la Administradora recibió de la Empresa Operadora la información de las pre-solicitudes de transferencia o permanencia.

**Si el Trabajador durante la llamada telefónica que reciba de la Administradora manifiesta que desea transferir sus recursos a una Sociedad de Inversión diferente a la que había elegido a través del E-SAR o de la Aplicación Móvil, la Administradora deberá tomar en cuenta dicho cambio para llevar a cabo la transferencia de los recursos.**<sup>210</sup>

Las Administradoras, deberán contactar telefónicamente al Trabajador a partir del día hábil siguiente en que recibió la pre-solicitud de las Empresas Operadoras, conforme el texto que para tal efecto determine la Comisión para el operador telefónico y de acuerdo con los criterios establecidos en el Anexo "L", de las presentes disposiciones de carácter general.

Las Administradoras deberán conservar la evidencia, el soporte documental y las grabaciones de las llamadas telefónicas realizadas para contactar y confirmar la voluntad del Trabajador, así como los datos de aquella persona que realizó el contacto con el Trabajador.<sup>211</sup>

**Artículo 249.** Las Administradoras deberán ejecutar e invertir los recursos de los Trabajadores en las Sociedades de Inversión elegidas por los mismos, de acuerdo con **la elección de la Sociedades de Inversión obtenida del contacto que se hubiera tenido** con el Trabajador **a través del** centro de atención telefónica de la Administradora, a más tardar el cuarto día hábil siguiente a la fecha en que la Administradora **obtuvo**<sup>212</sup> telefónicamente la voluntad del Trabajador.<sup>213</sup>

**Artículo 250.** Las Administradoras, dentro de un plazo no mayor a cinco días hábiles contado a partir del día siguiente en que concluyó<sup>214</sup> **el trámite, deberán informar al Trabajador de forma clara lo siguiente según sea el caso:**

**a. Cuando Trabajador haya elegido permanencia de sus recursos en la misma Sociedad de Inversión en la que ya se inviertan sus recursos, que sus recursos permanecerán en dicha Sociedades de Inversión hasta que elija otra.**

**b. Cuando el Trabajador haya realizado una elección de Sociedad de Inversión distinta en la que ya se inviertan sus recursos: que sus recursos fueron transferidos a la o las Sociedades de Inversión que éste eligió.**

**c. Cuando se presente un rechazo: el motivo de rechazo.**

**Las notificaciones a que hacen referencia los incisos a, b y c anteriores se realizarán a través de los medios que para tal efecto determinen y establezcan en los Manuales de Políticas y Procedimientos de cada Administradora.**<sup>215</sup>

### Sección III

#### De la transferencia de recursos de las Cuentas Individuales por la edad de los Trabajadores

**Artículo 251.** A excepción de las Cuentas Individuales de los Trabajadores asignados, las Administradoras deberán localizar en sus bases de datos las Cuentas Individuales que correspondan a Trabajadores que por su edad deban

<sup>209</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>210</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>211</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>212</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>213</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

<sup>214</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>215</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

transferirse sus recursos de una Sociedad de Inversión a otra de forma anual conforme al calendario y lineamientos que para tal efecto determine la Comisión.

Las Administradoras, para la inversión de los recursos de las Cuentas Individuales, deberán **respetar** en todo momento la decisión de los Trabajadores que hayan elegido una Sociedad de Inversión distinta a la que les corresponda por su edad o, en su caso, respecto de los saldos de la Cuenta Individual de cada Trabajador invertido en las Sociedades de Inversión que le correspondan, de conformidad con las disposiciones de carácter general en materia financiera que emita la Comisión.<sup>216</sup>

Sin perjuicio de lo anterior, con respecto a las Cuentas Individuales de los Trabajadores que por su edad deban transferir sus recursos a la Sociedad de Inversión Básica 1 o a la Sociedad de Inversión Básica de Pensiones, y no hayan manifestado su voluntad de permanecer en la Sociedad de Inversión de su elección en un plazo previo de tres meses a la transferencia a que se refiere el primer párrafo, la Administradora deberá transferir los recursos del Trabajador a la Sociedad de Inversión que le corresponda.<sup>217</sup>

Asimismo, las Administradoras deberán observar las instrucciones de los Trabajadores referentes a consolidar los saldos de las Cuentas Individuales que se encuentren invertidos en distintas Sociedades de Inversión, e invertirlos de acuerdo con la edad del Trabajador, o bien en la Sociedad de Inversión que éste determine, de conformidad con las disposiciones de carácter general en materia financiera que emita la Comisión.

Tratándose de recursos de Ahorro Voluntario, las Administradoras deberán observar en todo momento la decisión de los Trabajadores.

**Artículo 252.** Las Administradoras, una vez al año, conforme al calendario y lineamientos que para tal efecto determine la Comisión, deberán obtener el saldo neto de las Cuentas Individuales para posteriormente realizar la venta de las Acciones de la Sociedad de Inversión Transferente que correspondan al saldo determinado que será transferido por edad, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 251 anterior.

A más tardar el día hábil siguiente a la fecha en que realicen las operaciones de compra y venta de Acciones referida en el párrafo anterior, las Administradoras deberán registrar los movimientos en las subcuentas de cada Cuenta Individual.

**Artículo 253.** Las Administradoras deberán incluir en el siguiente estado de cuenta que emita, la información relativa a la transferencia anual de recursos que realicen conforme a lo previsto en la presente Sección.<sup>218</sup>

Lo anterior, a fin de hacer del conocimiento de los Trabajadores de manera clara que sus recursos fueron transferidos a la Sociedad de Inversión que les corresponde por edad, indicándoles que pueden elegir una Sociedad de Inversión distinta, siempre que reúnan las características para invertir previstas en el Prospecto de Información de la Sociedad de Inversión Elegida a través de los medios que las Administradoras pongan a su disposición.

Asimismo, en cumplimiento con lo dispuesto en los párrafos segundo y tercero del artículo 251, las Administradoras en la emisión del estado de cuenta, previo a los procesos de transferencia por edad y de transferencia a la Sociedad de Inversión Básica de Pensiones, deberán informar al Trabajador si serán considerados o no para participar en dichos procesos. Asimismo, en caso de los Trabajadores que por sus características deban ser transferidos a la Sociedad de Inversión Básica 1 o a la Sociedad de Inversión Básica de Pensiones, la Administradora deberá informar al Trabajador que cuentan con un periodo de tres meses posteriores a la recepción de dicha información para manifestar si desea permanecer en la Sociedad de Inversión elegida.<sup>219</sup>

**Artículo 254.** Las Administradoras podrán realizar la transferencia a que se refiere la presente sección de acuerdo con el programa de transferencia de los Activos Objeto de Inversión libre de pago que presente a la Comisión de conformidad con las disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que emita la Comisión.

#### **Sección IV**

#### **De la transferencia de recursos libre de pago**

---

<sup>216</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>217</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>218</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>219</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

**Artículo 254 bis.-** Las Administradoras podrán efectuar la transferencia parcial o total de recursos excedentes de reserva especial, así como los recursos de Aportaciones Voluntarias, de una Sociedad de Inversión a otra, de acuerdo con el programa de transferencia libre de pago que presenten y que cuente con la no objeción de la Comisión.

Las Administradoras que así lo deseen, con la finalidad de evitar el procedimiento de compra y venta de Activos Objeto de Inversión, deberán presentar su programa a más tardar quince días hábiles anteriores al inicio del procedimiento de localización de Cuentas Individuales, o en su caso, la definición de recursos a transferir.

Las Administradoras únicamente podrán transferir los recursos objeto de dicho programa. El programa, con el fin de realizar la transferencia, deberá indicar las categorías objeto de programa. Asimismo, podrá tener un margen de exceso o defecto en relación a los recursos que deban transferirse por cada categoría de Instrumentos, compensando dicho margen con otra categoría de Activos Objeto de Inversión que se transfieran. En cualquier caso, las Administradoras deberán garantizar que el valor de los recursos a transferir a través del citado programa sea el mismo entre una Sociedad de Inversión y otra.

Las Sociedades de Inversión Transferentes que cuenten con la liquidez para realizar las transferencia de recursos a que se refiere el presente artículo, sin afectar el cumplimiento de las demás obligaciones a su cargo, podrán liquidarlas mediante la transferencia en efectivo y, en su caso, para el monto a transferir restante podrán instrumentar simultáneamente el programa de transferencia de Activos Objeto de Inversión libre de pago a que se refiere en este artículo.

Una vez que el programa de transferencia de Activos Objeto de Inversión libre de pago definido por la Administradora reciba la no objeción de la Comisión y cuente con la aprobación del Comité de Riesgos Financieros y del Comité de inversiones de las Sociedades de Inversión de que se trate, será obligatorio para ésta.

## **Sección V**

### **De las Transferencias Indevidas**

**Artículo 255.** El Trabajador que detecte que los recursos de su Cuenta Individual fueron objeto de una Transferencia Indevida, podrá manifestarlo ante la Administradora que opera su Cuenta Individual por escrito o a través de cualquier otro medio que ponga a su disposición la Administradora.

Lo anterior, sin perjuicio de que el Trabajador haga del conocimiento de la CONDUSEF o de la Comisión dicha Transferencia Indevida.

Si transcurrido un plazo de ciento ochenta días hábiles, contados a partir de la fecha de la Transferencia Indevida, los Trabajadores no han manifestado inconformidad alguna, se entenderá que la transferencia de recursos entre Sociedades de Inversión que opere su Administradora ha sido realizada con su consentimiento.

**Artículo 256.** En caso de que la Comisión en el ejercicio de sus facultades de supervisión, detecte Transferencias Indevidas, las Administradoras deberán proceder conforme a lo dispuesto en el párrafo siguiente, sin perjuicio de las sanciones a que se hagan acreedoras de conformidad con la Ley.

En caso de que la Comisión, en ejercicio de sus facultades de supervisión, o las Administradoras determinen que los recursos de la Cuenta Individual fueron objeto de una Transferencia Indevida, así como en los casos en que así lo resuelva otra autoridad competente a la que haya acudido el Trabajador, las Administradoras deberán proceder como sigue:

- I. Transferir los recursos que correspondan de la Cuenta Individual a la Sociedad de Inversión en la que debieron haberse invertido, a más tardar el día hábil siguiente a la fecha en que se haya determinado la Transferencia Indevida;
- II. En caso de que se presenten minusvalías en la Sociedad de Inversión en la que se hayan invertido indebidamente los recursos del Trabajador, las Administradoras, con cargo a la reserva especial o, en caso de insuficiencia con cargo a su capital social, en el mismo plazo señalado en la fracción anterior deberán efectuar el pago mediante depósito de la suma que resulte en cada subcuenta de la Cuenta Individual de que se trate, de calcular la diferencia positiva del saldo de las subcuentas objeto de la Transferencia Indevida respecto del saldo que se hubiera obtenido si se hubiera mantenido invertido en la Sociedad de Inversión Elegida o en la Sociedad de Inversión Asignada, desde la fecha de liquidación de la Transferencia Indevida, y
- III. En caso de que se presenten plusvalías en la Sociedad de Inversión en la que se hayan invertido indebidamente los recursos del Trabajador, las Administradoras, al momento de realizar la transferencia a que se refiere la fracción I anterior, deberán incluir los rendimientos obtenidos por los recursos del Trabajador afectado durante el tiempo en que estuvieron invertidos en la Sociedad de Inversión Transferente.

**Artículo 257.** Las Administradoras deberán notificar al Trabajador dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha en que realicen la devolución de los recursos y el resarcimiento por Transferencias Indevidas. Para tal efecto,

deberán enviar una constancia a la dirección de correo electrónico que, en su caso, haya sido proporcionada por el Trabajador.

En caso de que las Administradoras no cuenten con la dirección de correo electrónico del Trabajador deberán enviar la constancia a que se refiere el párrafo anterior a través de correo ordinario al domicilio que el Trabajador haya proporcionado.

## **CAPÍTULO V**

### **DE LA UNIFICACIÓN Y SEPARACIÓN DE CUENTAS INDIVIDUALES**

#### **Sección I**

##### **Disposiciones comunes**

**Artículo 258.** A efecto de mantener depurada y actualizada la Base de Datos Nacional SAR, será responsabilidad de las Empresas Operadoras y las Administradoras llevar a cabo en coordinación con los Institutos de Seguridad Social, ya sea mediante la celebración de convenios de colaboración o cualquier otro mecanismo que se prevea, los procedimientos que sean necesarios para la unificación y separación de Cuentas Individuales, **de conformidad con los lineamientos y criterios de validación que establezca la Comisión.**<sup>220</sup>

Cuando las Administradoras reciban la instrucción del Instituto Mexicano del Seguro Social para llevar a cabo la unificación o separación de Cuentas Individuales, deberán atender y resolver los trámites sin necesidad de que los Trabajadores o Beneficiarios deban acudir ante los Institutos de Seguridad Social o las Administradoras a solicitar cualquier otro trámite o proceso previo para regularizar su cuenta.

Deberá entenderse también por unificación de Cuentas Individuales, la recuperación de los recursos correspondientes a la Subcuenta del Seguro de Retiro o de la Subcuenta de Ahorro para el Retiro, y la unificación de los registros de la subcuenta de vivienda 92 a la Cuenta Individual del Trabajador abierta en la Administradora. Para tal efecto, las Empresas Operadoras deberán instruir al Banco de México la salida de dichos recursos de la cuenta concentradora correspondiente.

Los procedimientos establecidos en la presente sección deberán llevarse a cabo en un plazo máximo de sesenta días hábiles, contados a partir del día en que se presente ante la Administradora la solicitud correspondiente para unificar o separar una Cuenta Individual, en términos del siguiente artículo.

El plazo a que se refiere el párrafo anterior se interrumpirá cuando los Institutos requieran llevar a cabo alguna operación respecto de las Cuentas Individuales, lo cual les será informado por las Administradoras o bien, cuando éstas últimas requieran llevar a cabo algún proceso previo a la conclusión de la unificación o separación de cuentas de que se trate, de lo cual deberán informar a los solicitantes del trámite correspondiente.

**Artículo 259.** Los trámites para la unificación y separación de Cuentas Individuales podrán iniciarse por:

- I. El Trabajador afectado ya sea a través de la Administradora u otra ventanilla que para tales efectos pongan a disposición los Institutos;
- II. Los Beneficiarios del Trabajador siempre que acrediten ese carácter ante la Administradora o los Institutos;
- III. Las Administradoras, cuando verifiquen o tengan conocimiento que una Cuenta Individual tenga depositados recursos que no le corresponden al titular de la Cuenta Individual o identifiquen dos o más Cuentas Individuales del mismo Trabajador, y
- IV. Las Dependencias o Entidades, cuando identifiquen que el pago de Cuotas y Aportaciones de un Trabajador ISSSTE está siendo depositado en una Cuenta Individual que no le corresponde.

Para tal efecto, las Dependencias o Entidades deberán presentar ante la Administradora que corresponda la información necesaria del Trabajador y un comprobante que acredite el pago de aportaciones a favor del mismo.

Las Administradoras que tengan conocimiento de que se requiera unificar o separar una Cuenta Individual y cuenten con datos que les permitan localizar a los Trabajadores, deberán contactarlos a fin de que acudan a iniciar el trámite correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, las Administradoras deberán establecer medidas que permitan tramitar la separación o unificación de Cuentas Individuales cuando:

1. No se localice al Trabajador no reclamante involucrado en un proceso de separación de Cuentas Individuales;
2. Identifiquen que dos o más Cuentas Individuales tienen registrada una misma CURP, que deban unificarse;

---

<sup>220</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

3. Identifiquen que dos o más Cuentas Individuales tengan registradas una CURP distinta y que pertenezcan a un mismo Trabajador, o
4. Cuando se identifique que dos o más Cuentas Individuales deban unificarse, derivado de un proceso de Registro o modificación de datos. En el caso previsto en el presente numeral, no será necesario que los Trabajadores presenten una solicitud de unificación de cuentas.

Las Administradoras deberán contar con procedimientos y controles internos que les permitan asegurar la correcta aplicación de dichos procesos, atendiendo en todo momento al interés de los Trabajadores, de conformidad con lo previsto en el artículo 18 segundo párrafo de la Ley.

**Artículo 260.** Los Trabajadores, Beneficiarios y las Dependencias o Entidades que inicien la separación o unificación de cuentas de conformidad con lo dispuesto por el artículo 259 anterior, deberán presentar ante la Administradora que opera la Cuenta Individual la solicitud de separación o unificación de cuentas.

La solicitud a que se refiere el párrafo anterior será mediante formato libre que elabore cada Administradora y deberá contener la información necesaria para tramitar la corrección de la situación de la Cuenta Individual.

**Artículo 261.** Las Administradoras deberán enviar a los Trabajadores o Beneficiarios que hubieren solicitado la unificación o separación de Cuentas Individuales, una constancia en la que informen la procedencia o improcedencia del trámite, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de conclusión del proceso. Asimismo, las Administradoras deberán mantener a disposición de los Trabajadores involucrados la información de los movimientos de aportaciones registrados en sus respectivas Cuentas Individuales y derivado de los procesos que lleven a cabo.

## **Sección II**

### **De los documentos requeridos para la unificación y separación de Cuentas Individuales solicitada por el Trabajador**

**Artículo 262.** Para que los sujetos a que se refieren las fracciones I, II y III del artículo 259 anterior, inicien el trámite de unificación de Cuentas Individuales, deberán presentar la siguiente documentación:

- I. En el caso de Trabajadores afiliados al IMSS:
  - a. Se deroga.<sup>221</sup>
  - b. Formato de certificación de regularización de datos personales del asegurado emitido por el IMSS;
  - c. Original para su cotejo y copia simple de una identificación oficial en términos de lo establecido en el catálogo de identificaciones previsto en el Anexo "D", Apartado "A", de las presentes disposiciones de carácter general.
- II. En el caso de Trabajadores inscritos al ISSSTE:
  - a. Constancia CURP;
  - b. Original para su cotejo y copia simple de su identificación oficial, que podrá ser cualquiera de las establecidas en el catálogo de identificaciones previsto en el Anexo "D", Apartado "A", de las presentes disposiciones de carácter general, y
  - c. Comprobante de pago emitido por la Dependencia y/o comprobante de la institución de crédito o entidad financiera, según corresponda, que hubiere administrado los recursos.
- III. Los Beneficiarios que inicien el trámite de unificación de cuentas, adicionalmente deberán presentar los siguientes documentos:
  - a. Original para su cotejo y copia simple del acta de defunción del Trabajador titular de las Cuentas Individuales a unificar;
  - b. Original para su cotejo y copia simple de su identificación oficial, en términos de lo establecido en el catálogo de identificaciones previsto en el Anexo "D", Apartado "A", de las presentes disposiciones de carácter general, y
  - c. Original para su cotejo y copia simple del documento con el que acredite su carácter de Beneficiario.

**Artículo 263.** Para los sujetos a que se refieren las fracciones I y II del artículo 259 anterior, que inicien el trámite de separación de Cuentas Individuales, deberán presentar la siguiente documentación:

- I. En el caso de Trabajadores afiliados al IMSS:
  1. Se deroga.<sup>222</sup>

---

<sup>221</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>222</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

2. Formato de certificación de la regularización de datos personales del asegurado y constancia que contenga el detalle de los registros patronales expedidos por el IMSS;
  3. Copia simple del documento con el que acredite la titularidad de los recursos de la Cuenta Individual;
  4. Copia simple de la Constancia CURP, y
  5. Original para su cotejo y copia simple de su identificación oficial, en términos de lo establecido en el catálogo de identificaciones previsto en el Anexo "D", Apartado "A", de las presentes disposiciones de carácter general.
- II. En el caso de Trabajadores inscritos al ISSSTE:
1. Copia simple del documento con el que acredite la titularidad de los recursos de la cuenta invasora que podrá ser cualquiera de los siguientes documentos:
    - a) Comprobantes de pago de las Dependencias o Entidades para las que hubiere laborado el Trabajador ISSSTE, en su caso;
    - b) Comprobante de aportaciones, siempre que en este se identifiquen los datos de la Dependencia o Entidad que realizó la aportación a favor del Trabajador ISSSTE;
    - c) Hoja de servicios, o
    - d) Formato publicado en el Diario Oficial de la Federación utilizado para ejercer el derecho a optar por el régimen que establece el Artículo Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE, o por la acreditación de los Bonos de Pensión;
  2. Copia simple de la CURP del Trabajador, y
  3. Original para su cotejo y copia simple de su identificación oficial, en términos de lo establecido en el catálogo de identificaciones previsto en el Anexo "D", Apartado "A", de las presentes disposiciones de carácter general;
- III. Los Beneficiarios que inicien el trámite de separación de cuentas, adicionalmente deberán presentar los siguientes documentos:
1. Original para su cotejo y copia simple del acta de defunción del Trabajador titular de la cuenta invasora, o en su caso, de la cuenta invadida;
  2. Original para su cotejo y copia simple de su identificación oficial, en términos de lo establecido en el catálogo de identificaciones previsto en el Anexo "D", Apartado "A", de las presentes disposiciones de carácter general, y
  3. Original para su cotejo y copia simple del documento con el que acredite su carácter de Beneficiario.

### **Sección III**

#### **De los avisos a Banco de México**

**Artículo 264.** Para el caso de la transferencia de recursos entre una administradora de fondos para el retiro y una institución pública que realice funciones similares o viceversa, derivado de la unificación de Cuentas Individuales de Trabajadores ISSSTE, las Empresas Operadoras el último día hábil de cada mes, deberán preavisar al Banco de México el importe de las Cuentas Individuales que serán traspasadas a las Administradoras de la cuenta del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado que opere el Banco de México, en la que se depositen recursos de los Trabajadores ISSSTE correspondientes a los Sistemas de Ahorro para el Retiro, conforme al procedimiento que establezca el Banco de México.

Por su parte, la Institución de Crédito Liquidadora el mismo día que reciba el depósito de los recursos provenientes de las Administradoras deberá depositarlos en la cuenta del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio de Estado que opere el Banco de México, dichos depósitos, se harán previo aviso a la Comisión y al Banco de México, por lo menos dos días hábiles antes a que se realicen.

### **CAPÍTULO VI**

#### **DE LA INFORMACIÓN DE LAS CUENTAS INDIVIDUALES Y DEL ESTADO DE CUENTA**

##### **Sección I**

##### **Del estado de cuenta**

**Artículo 265.** El estado de cuenta es el documento que las Administradoras y las Prestadoras de Servicio deben emitir y enviar periódicamente a cada uno de los Trabajadores ya sean registrados, asignados o pendientes de asignar, al domicilio o dirección de correo electrónico que para tales efectos hayan señalado los Trabajadores.

Los estados de cuenta deberán enviarse dentro de los veinte días hábiles siguientes a la fecha de corte a que se refiere el artículo 47 del Reglamento, sin perjuicio de que se encuentren a disposición de los mismos en cualquiera de las sucursales de la Administradora o en sus Páginas Web.

En caso de que así lo hubiese solicitado el Trabajador, el estado de cuenta se deberá enviar o notificar a la dirección de correo electrónico que para tal efecto haya señalado ante la Administradora. En caso de que el Trabajador solicite a la Administradora recibir su estado de cuenta únicamente por correo electrónico, no será necesario que éste se envíe al domicilio del Trabajador.

**Artículo 266.** La Comisión notificará a las Administradoras y Prestadoras de Servicio los formatos para elaborar los estados de cuenta de los Trabajadores, así como la información que deberán contener dichos formatos. Las Administradoras deberán incluir un Folio de Estado de Cuenta en los estados de cuenta cuatrimestrales que envíen a los Trabajadores, el cual se compondrá conforme a los lineamientos que para tal efecto determine la Comisión.

Los estados de cuenta adicionales que sean solicitados por los Trabajadores podrán incluir el Folio del Estado de Cuenta a solicitud expresa del Trabajador.

Las Administradoras y Prestadoras de Servicio no podrán realizar cambios o modificaciones a los formatos que notifique la Comisión.

El tamaño del documento que contenga el estado de cuenta que las Administradoras emitan y envíen a los Trabajadores, deberá ser de cuando menos 21.6 cm por 27.9 cm, o el equivalente a una hoja carta por cada cara. Asimismo, la fuente tipográfica que utilicen las Administradoras deberá ser clara y legible, a fin de que permita una lectura cómoda y sencilla para los Trabajadores.

Las Administradoras deberán obtener de la Página Web de la Comisión, [www.consar.gob.mx](http://www.consar.gob.mx), la información del Indicador de Rendimiento Neto para Traspasos actualizada al periodo de envío que corresponda, a fin de que la misma sea presentada en el estado de cuenta que se envíe cuatrimestralmente al Trabajador.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 37 C de la Ley, las Administradoras darán a conocer su estimación de comisiones que cobrarán en el año calendario próximo, únicamente en el estado de cuenta que corresponda al periodo del 1o. de septiembre al 31 de diciembre de cada año.

**Artículo 267.** Tratándose de Fondos de Previsión Social a que se refiere el Capítulo II del Título Tercero, las Administradoras enviarán estados de cuenta en términos de lo pactado en el contrato correspondiente.

**Artículo 268.** Las Administradoras sólo podrán suspender el envío de los estados de cuenta en los supuestos que establezca el Reglamento.

Las Administradoras y las Prestadoras de Servicio que operen Cuentas Individuales con saldo cero podrán suspender la emisión de estados de cuenta correspondientes a las mismas.

Las Administradoras deberán incorporar la información correspondiente en el siguiente estado de cuenta a que se registre la Cuenta Individual con saldo cero, el cual deberán emitir una vez, antes de suspender la emisión de estados de cuenta.

**Artículo 269.** Los Trabajadores asignados que hayan identificado la Administradora a la que se asignó su Cuenta Individual, podrán solicitar ante la misma un estado de cuenta, sin perjuicio de que los mismos puedan solicitar un estado de cuenta adicional a los mínimos previstos en la Ley, sin costo alguno para éstos.

Las Administradoras deberán proporcionar a los Trabajadores asignados a que se refiere el presente artículo, información relacionada con el Registro, así como que estos tienen derecho a registrar su Cuenta Individual en la Administradora de su elección. .

Las Administradoras continuarán enviando a los Trabajadores antes referidos, los estados de cuenta en términos de lo establecido en la Ley, el Reglamento y las presentes disposiciones de carácter general.

Las Administradoras deberán tener en todo momento a disposición de los Trabajadores, la información de las Cuentas Individuales que les fueron asignadas de conformidad con lo previsto en el artículo 76 de la Ley.

Asimismo, las Administradoras deberán proveer a los Trabajadores de medios de consulta de su estado de cuenta y del saldo de su Cuenta Individual, a través de Medios Electrónicos o de su Página Web, estableciendo la seguridad requerida para garantizar la confidencialidad de la información.

**Artículo 270.** Las Empresas Operadoras deberán establecer los mecanismos a través de los cuales haga del conocimiento de las Administradoras el rendimiento de las aplicaciones de intereses de vivienda, el interés que se genere a las Subcuentas de Vivienda y las actualizaciones que correspondan.

**Artículo 271.** Cuando una Cuenta Individual se identifique con el atributo de “cuenta pensionada” y se realice la disposición y/o transferencia de recursos correspondiente, las Administradoras deberán emitir y enviar al domicilio o cuenta de correo electrónico del Trabajador pensionado que éste haya proporcionada para tal efecto, o bien ponerlo a disposición en su Página Web, un estado de cuenta final, dentro de los diez días hábiles siguientes al cierre del mes en que se haya realizado la disposición y/o transferencia.

La Comisión notificará a las Administradoras el formato para elaborar el estado de cuenta final que deberán enviar a los Trabajadores pensionados, así como la información que deberá contener dicho formato.

El estado de cuenta final a que se refiere el párrafo anterior, no incluirá un Folio de Estado de Cuenta.

En caso de que una Cuenta Individual identificada con el atributo de “cuenta pensionada” cuente con recursos de Ahorro Voluntario o con recursos acumulados bajo un régimen de seguridad social distinto al que le hubiere otorgado la pensión al Trabajador, las Administradoras deberán continuar emitiendo y enviando los estados de cuenta cuatrimestrales, de conformidad con lo dispuesto en el presente Capítulo.

**Artículo 272.** Cuando derivado del ejercicio de sus facultades de inspección y vigilancia o bien cuando tenga conocimiento de que al Trabajador le fue entregado el estado de cuenta cuatrimestral sin el Folio de Estado de Cuenta o algún otro estado de cuenta que el Trabajador expresamente solicitó que se incluyera el Folio del Estado de Cuenta; la Comisión podrá requerir a las Administradoras que envíen nuevamente los estados de cuenta, incluyendo el Folio de Estado de Cuenta de la emisión correspondiente.

Para efecto de lo dispuesto en el párrafo anterior, la Comisión tomará en cuenta uno o más de los siguientes elementos:

- I. El número de estados de cuenta o documentos que se entreguen en sustitución del mismo, sin el Folio de Estado de Cuenta que hubiere identificado;
- II. El número de quejas recibidas en la Comisión y/o presentadas ante CONDUSEF por la entrega de documentos sin Folio, y/o la falta de entrega de estados de cuenta;
- III. La región y/o localidad del domicilio de los Trabajadores a los que se hubieren entregado o enviado estados de cuenta u otro documento sin el Folio de Estado de Cuenta que se entregue en sustitución del estado de cuenta;
- IV. La sucursal u oficina de la Administradora en la que se hubieren entregado estados de cuenta o documentos en sustitución del estado de cuenta, sin el Folio de Estado de Cuenta;
- V. El número de Trabajadores residentes en las regiones o localidades de que se trate, y
- VI. El número de Trabajadores que hubieren solicitado a la Administradora un estado de cuenta, directamente o a través de la Comisión o de la CONDUSEF.

Con base en los elementos anteriores, la Comisión podrá requerir a las Administradoras que el reenvío de los estados de cuenta correspondientes, lo realicen a una o varias regiones y/o localidades de la República Mexicana, o bien, a los Trabajadores que hubieren solicitado el estado de cuenta en una misma oficina o sucursal, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por cada uno de los estados de cuenta no entregados por las Administradoras.

## **Sección II**

### **De la información y las notificaciones**

**Artículo 273.** Las Administradoras deberán tener a disposición de los Trabajadores en cualquiera de sus sucursales, Unidades Especializadas o, a través de Medios Electrónicos toda la información relacionada con su Cuenta Individual, ya sea demográfica o monetaria, con los datos registrados en su Cuenta Individual, así como la explicación de los estados de cuenta.

Todo documento que las Administradoras entreguen a los Trabajadores, relacionado con la administración de su Cuenta Individual, deberá contener por lo menos los datos que permitan la identificación del Trabajador y de la Cuenta Individual.

Las Administradoras tendrán prohibido entregar a los Trabajadores información relacionada con su Cuenta Individual que incluya el logotipo o nombre de cualquiera de las Empresas Operadoras. Asimismo, la información que proporcionen a los Trabajadores deberá ser clara y sencilla, sin detalles operativos en los que se utilicen los nombres de las Empresas Operadoras o de la Comisión para justificar los trámites internos para concluir o y/o atender un trámite, servicio, solicitud, queja o aclaración.

Las Administradoras serán responsables en todo momento por la administración de las Cuentas Individuales, así como de los servicios que se presten a los Trabajadores, por las acciones que el Trabajador interponga ante la CONDUSEF.

**Artículo 274.** Los Trabajadores podrán en cualquier momento solicitar un estado de cuenta, realizar consultas sobre el saldo de la Cuenta Individual, solicitar certificaciones del saldo de las subcuentas o realizar correcciones a la información contenida en el estado de cuenta, el detalle de movimientos de su Cuenta Individual, solicitar el último estado de cuenta cuatrimestral emitido con o sin Folio de Estado de Cuenta, así como solicitar información general o aclaraciones relacionadas con sus Cuentas Individuales.

Las Administradoras deberán poner a disposición de los Trabajadores, en todas sus oficinas o sucursales y, en su caso, a través de Medios Electrónicos, el formato a través del cual éstos podrán solicitar a la Administradora un estado de cuenta cuatrimestral de su Cuenta Individual, información general o aclaraciones relacionadas con su Cuenta Individual y entregar un acuse de recibo al Trabajador. Tratándose de estados de cuenta, en la solicitud a que se refiere el presente artículo las Administradoras deberán incluir un campo para que el Trabajador manifieste si el estado de cuenta lo solicita con o sin Folio de Estado de Cuenta.

Las Administradoras deberán entregar los documentos, información o aclaraciones sobre las Cuentas Individuales a que se refiere el presente artículo, en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir del día en que el Trabajador solicite el documento, información o aclaración correspondiente, pudiendo las Administradoras entregarlos al momento de la solicitud, ya sea en sus sucursales, enviarlos a la dirección de correo electrónico, ponerlos a disposición del Trabajador en su Página Web, o bien, al domicilio del Trabajador que éste haya proporcionado para tal efecto. Tratándose de estados de cuenta sin Folio de Estado de Cuenta que soliciten los Trabajadores, las Administradoras deberán entregar los mismos en el momento en que el Trabajador lo solicita.

Asimismo, las Administradoras deberán mantener en el expediente del Trabajador la evidencia que acredite que se entregó al Trabajador el estado de cuenta, documentación, información o aclaración correspondiente, así como mantener dicha información a disposición de la Comisión.

En caso de que la Comisión tenga conocimiento de que un Trabajador o Beneficiario, hubiere solicitado alguno de los documentos referidos en el presente artículo y éste no se le hubiere entregado en los términos señalados en el presente artículo, las Administradoras, en su caso, deberán sujetarse al procedimiento de sanción previsto en el artículo 99 de la Ley.

La Comisión, en ejercicio de sus facultades de supervisión y vigilancia, en cualquier momento podrá verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo.

**Artículo 274 bis. Las Empresas Operadoras deberán prestar a las Administradoras el servicio, a través del cual, utilizando la Aplicación Móvil, puedan notificar al Trabajador sobre la recepción del estado de cuenta, las aportaciones, disposiciones y retiros realizados a la Cuenta Individual del Trabajador, así como el resultado de los servicios solicitados por el Trabajador a la Administradora, de igual forma, les permitan hacer llegar mensajes sobre la importancia de efectuar Ahorro Voluntario, información sobre los requisitos, plazos y otra que se relacione con los Sistemas de Ahorro para el Retiro. De igual forma el servicio deberá permitir incorporar aplicaciones interactivas para impulsar el Ahorro Voluntario. Dichas notificaciones y mensajes deberán adecuarse a los formatos que para tal efecto les notifique la Comisión.**<sup>223</sup>

**Artículo 274 ter. Las Empresas Operadoras deberán prestar a las Administradoras el servicio, a través del cual, utilizando la Aplicación Móvil, puedan enviar invitaciones al Trabajador para efectuar Ahorro Voluntario, llevar a cabo el Registro de su Cuenta Individual cuando se trate de Trabajadores No Afiliados. También deberán brindar servicios de consulta de saldos de la Cuenta Individual, actualización o modificación de los datos personales del Trabajador y aplicaciones interactivas diseñadas por las Administradoras.**<sup>224</sup>

**Artículo 274 quáter. Las Empresas Operadoras deberán adecuar los servicios referidos en los Artículos 274 bis y 274 ter conforme a los lineamientos que deben seguir las Administradoras y las Empresas Operadoras para el uso y operación de la Aplicación Móvil, establecido en el Anexo B fracción III de las presentes disposiciones de carácter general.**<sup>225</sup>

**Artículo 275.** Cualquier información que las Administradoras hagan del conocimiento de los Trabajadores, respecto del registro que lleven de los saldos de las Subcuentas de Vivienda y los intereses que correspondan a la misma, deberá expresarse en la cantidad exacta en pesos y centavos en moneda nacional.

---

<sup>223</sup> Adicionada y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>224</sup> Adicionada y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>225</sup> Adicionada y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**Artículo 276.** Las Administradoras para la elaboración de las certificaciones de los registros que lleven de los saldos de las Subcuentas de Vivienda, deberán sujetarse a lo establecido por los Institutos de Seguridad Social correspondientes.

**Artículo 277.** Las Administradoras deberán informar a los Trabajadores el resultado del Registro, el Traspaso o la Recertificación de su Cuenta Individual, según corresponda, de acuerdo con lo siguiente:

- I. Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de apertura de la Cuenta Individual o de la liquidación de recursos, según corresponda, deberán emitir y enviar una constancia de Registro, Traspaso o Recertificación al domicilio o al correo electrónico del Trabajador que conste en la Solicitud de Registro, Traspaso o Recertificación, según corresponda, y
- II. Tratándose de solicitudes de Registro, Traspaso y Recertificación que hayan sido "Rechazadas", dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha en que reciban de las Empresas Operadoras dicho resultado, deberán enviar al domicilio o al correo electrónico del Trabajador, según corresponda, un documento por el que se le informe del rechazo de su solicitud y los motivos que dieron lugar al mismo, inclusive si el rechazo lo realizó la propia Administradora derivado de sus procesos de verificación del cliente.

Si la fecha de corte de la emisión y envío de estados de cuenta cuatrimestrales se encuentra entre la fecha de certificación y la fecha de liquidación de la Cuenta Individual en proceso de Traspaso, las Administradoras deberán enviar los estados de cuenta que correspondan de acuerdo con lo que establece el Reglamento. Con independencia de lo anterior deberán emitir y enviar un resumen de movimientos conforme al formato que para tal efecto determine la Comisión, al domicilio de los Trabajadores o al correo electrónico del Trabajador, según corresponda, en el mismo plazo en que se entrega la constancia a que se refiere la fracción I anterior, conforme lo siguiente:

- a. Para el caso de la Administradora Receptora, el resumen de movimientos comprenderá aquellos efectuados a partir de la fecha de certificación del Traspaso y a la fecha de la liquidación del Traspaso, y
- b. Para el caso de la Administradora Transferente, el resumen de movimientos comprenderá aquellos que se hayan acumulado de la última emisión del estado de cuenta cuatrimestral, incluyendo los movimientos hasta la fecha de la liquidación del Traspaso.

El documento que emitan las Administradoras para informar la apertura de la Cuenta Individual deberá contener la información vigente sobre el Indicador de Rendimiento Neto para Traspasos de las distintas Administradoras. Para tal efecto, las Administradoras deberán utilizar la información disponible en la Página Web de la Comisión, <http://www.consar.gob.mx/>.

**Artículo 278.** Las Administradoras Transferentes deberán emitir una constancia de liquidación de Traspaso para cada Cuenta Individual traspasada y enviarla al domicilio del Trabajador titular de la misma así como al correo electrónico, en su caso, dentro de los cinco días hábiles posteriores a que hubiere transferido los recursos. Adicionalmente, dichas Administradoras deberán mantener a disposición de la Comisión la información sobre las constancias de liquidación de Traspaso que envíen a los Trabajadores.

**Artículo 279.** Las Administradoras deberán recibir las consultas o solicitudes que formulen los Trabajadores sobre las Cuentas Individuales que hayan dejado de administrar. Dichas Administradoras deberán emitir su respuesta en un plazo máximo de ciento ochenta días hábiles contado a partir de la fecha de recepción de la consulta de que se trate.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LA SUBCUENTA DE VIVIENDA**

#### **Sección I**

##### **De la administración de la información de las Subcuentas de Vivienda**

**Artículo 280.** Las Empresas Operadoras deberán mantener actualizada la Base de Datos Nacional SAR, con los saldos de las Subcuentas de Vivienda de las Cuentas Individuales administradas directamente por el INFONAVIT o el FOVISSSTE, según corresponda. Las Empresas Operadoras deberán conciliar periódicamente los saldos de las Subcuentas de Vivienda con los saldos registrados en las Cuentas Individuales que lleven las Administradoras.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán identificar en la Base de Datos Nacional SAR, las Cuentas Individuales de aquellos Trabajadores que obtengan un crédito para vivienda, en términos de lo dispuesto por la Ley del INFONAVIT o, en su caso, de la Ley del ISSSTE, clasificando en los atributos de la Cuenta Individual el tipo de crédito de que se trate.

En los procesos que impliquen la disposición de recursos de las Subcuentas de Vivienda de las Cuentas Individuales, las Empresas Operadoras deberán registrarlo en la Base de Datos Nacional SAR y remitir al INFONAVIT o al FOVISSSTE la información que corresponda.

**Artículo 281.** Las Empresas Operadoras deberán llevar un registro electrónico de las tasas de interés que determine el INFONAVIT y el FOVISSSTE, así como del valor de las Aplicaciones de Intereses de Vivienda para aplicarse y abonarse a las Subcuentas de Vivienda de los Trabajadores.

Las Empresas Operadoras, para la actualización del saldo de las Subcuentas de Vivienda, deberán utilizar la tasa de interés, así como el valor de las Aplicaciones de Intereses de Vivienda notificados por el INFONAVIT o el FOVISSSTE a las Empresas Operadoras. Para tal efecto, deberán utilizar la metodología de cálculo de intereses de dichas subcuentas, mediante Aplicaciones de Intereses de Vivienda, aprobada por el INFONAVIT o el FOVISSSTE.

**Artículo 282.** Las Empresas Operadoras deberán mantener actualizados los registros de los saldos de las Subcuentas de Vivienda y conciliar dicho monto con el INFONAVIT y el FOVISSSTE. Asimismo, deberán efectuar los movimientos contables que se requieran y comunicarlos con oportunidad al INFONAVIT o al FOVISSSTE, según sea el caso.

La conciliación del saldo de las Subcuentas de Vivienda deberá realizarse tanto en su valor en pesos como en Aplicaciones de Intereses de Vivienda al menos una vez al mes entre las Empresas Operadoras y el INFONAVIT o el FOVISSSTE, respectivamente, así como entre las Administradoras y las Empresas Operadoras.

**Artículo 283.** Las Empresas Operadoras deberán mantener a disposición de las Administradoras y de la Comisión la información relativa a los saldos actualizados de las Subcuentas de Vivienda.

Las Administradoras deberán actualizar los registros de los saldos de las Subcuentas de Vivienda de conformidad con la información proporcionada por las Empresas Operadoras.

**Artículo 284.** Las Empresas Operadoras notificarán al INFONAVIT o al FOVISSSTE, según corresponda, el resultado de la dispersión de rendimientos causados por pagos extemporáneos, así como los rendimientos que hubiese dispersado de las Subcuentas de Vivienda durante el tiempo en que la Cuenta Individual permaneció en aclaración.

**Artículo 285.** Las Administradoras, a través de las Empresas Operadoras, deberán remitir al INFONAVIT y al FOVISSSTE la información relacionada con el saldo de vivienda de las Cuentas Individuales contenida en la Base de Datos Nacional SAR, cuando exista algún movimiento en los saldos, o una disposición de recursos, así como respecto de las solicitudes de transferencia de saldos de las Subcuentas de Vivienda y de acreditación de información registrada de saldos excedentes, que no hubieren sido atendidas por las Administradoras.

**Artículo 286.** Las Administradoras son responsables de llevar la administración de la información de las Subcuentas de Vivienda, el registro de los saldos que realicen en las Cuentas Individuales, así como de la información de los saldos que registren para la entrega de los recursos de vivienda que las Administradoras realicen en términos de lo dispuesto por el Capítulo XII del presente Título.

En términos de lo dispuesto por el artículo 36 primer párrafo de la Ley, las Administradoras deberán responder directamente de los actos realizados por sus funcionarios, ante cualquier controversia que los Trabajadores presenten ante el INFONAVIT o el FOVISSSTE, relacionada con:

- I. Los saldos de las Subcuentas de Vivienda registrados en las Cuentas Individuales que se entreguen a los Trabajadores;
- II. Los trámites de disposición de recursos de vivienda que se gestionen ante la Administradora, y
- III. Todos aquellos actos que deriven de la individualización, administración, actualización y registro de saldos, así como de la determinación y entrega de recursos a los Trabajadores que puedan ocasionar reclamaciones, demandas, quejas, inconformidades y en lo general procedimientos seguidos en contra del INFONAVIT o el FOVISSSTE.

Asimismo, las Administradoras deberán coadyuvar con los Institutos de Seguridad Social a efecto de solucionar las discrepancias que, en su caso, existan en las Cuentas Individuales de los Trabajadores y se registren y/o entreguen los saldos de vivienda correctos.

Cuando el INFONAVIT o el FOVISSSTE efectúen a los Trabajadores pagos en exceso imputables a las Administradoras, éstas deberán resarcir los daños a dichas instituciones.

Lo anterior, sin perjuicio del derecho que tengan las Administradoras de a su vez repetir contra quien resulte responsable de haber proporcionado información que dé origen a la discrepancia entre los recursos de la Subcuenta de Vivienda registrados en la Administradora y los solicitados al INFONAVIT o al FOVISSSTE, según corresponda.

Asimismo, las Administradoras podrán solicitar al INFONAVIT o el FOVISSSTE la recuperación de los montos pagados con cargo a su patrimonio por concepto de pago de recursos de la Subcuenta de Vivienda, derivados de resoluciones definitivas emitidas por autoridades judiciales o del trabajo.

## Sección II

### De la Amortización de créditos de vivienda

**Artículo 287.** Las Empresas Operadoras, todos los días hábiles deberán recibir del INFONAVIT y del FOVISSSTE la información de los Trabajadores que obtengan un crédito para vivienda otorgado por alguno de dichos Fondos a efecto de que identifiquen a la Administradora que opera la Cuenta Individual de cada uno de ellos e inicie ante la misma los trámites correspondientes a las solicitudes de saldos actualizados.

Las Empresas Operadoras, una vez que reciban la información y solicitudes a que se refiere el párrafo anterior, deberán verificar en la Base de Datos Nacional SAR la Cuenta Individual cuya identificación e información se solicita e informar el resultado de la verificación al INFONAVIT o al FOVISSSTE, según corresponda.

Las Empresas Operadoras, una vez que hayan realizado la verificación correspondiente, deberán registrar el atributo de la amortización de créditos en la Cuenta Individual en la Base de Datos Nacional SAR.

**Artículo 288.** Las Empresas Operadoras deberán notificar a las Administradoras las solicitudes de saldos de las Cuentas Individuales identificadas con el atributo de amortización de crédito, a efecto de que dichas entidades financieras identifiquen en sus bases de datos a los Trabajadores con crédito de vivienda y proporcionen a las Empresas Operadoras la información que éstas les soliciten.

**Artículo 289.** Las Administradoras deberán registrar los saldos actualizados en la Subcuenta de Vivienda que corresponda a los saldos que fueron notificados al INFONAVIT y al FOVISSSTE para ser utilizados en la Amortización de créditos de vivienda.

**Artículo 290.** Las Empresas Operadoras, durante el proceso de recaudación de las Aportaciones de Vivienda deberán identificar los recursos que correspondan a Cuentas Individuales identificadas con el atributo de Amortización de crédito, a efecto de aplicar dichas Aportaciones a la reducción del Saldo Insoluto a cargo del Trabajador durante la vigencia del crédito concedido por el INFONAVIT o el FOVISSSTE.

**Artículo 291.** Las Empresas Operadoras todos los días hábiles deberán recibir del INFONAVIT y FOVISSSTE la información sobre las Cuentas Individuales de los Trabajadores que hayan llevado a cabo la Amortización total de un crédito para vivienda.

Derivado de lo anterior, las Empresas Operadoras el último día hábil de cada mes deberán de informar sobre el nuevo atributo de Amortización total de Cuentas Individuales a las Administradoras.

## Sección III

### De la acreditación en las Subcuentas de Vivienda de los montos excedentes

**Artículo 292.** Las Empresas Operadoras deberán recibir del INFONAVIT y el FOVISSSTE la información de los Trabajadores que registren excedentes en la liquidación de créditos de vivienda.

Las Empresas Operadoras deberán notificar a las Administradoras las Cuentas Individuales que les correspondan y que presenten excedentes en la liquidación de créditos de vivienda.

Las Administradoras deberán registrar en las Subcuentas de Vivienda la información de los saldos actualizados que presentan excedentes en la liquidación de créditos de vivienda.

**Artículo 293.** El INFONAVIT y el FOVISSSTE afectarán las Cuentas Individuales a las que se devolverá el saldo excedente con el monto que corresponda a la fecha de liquidación de recursos de dicha subcuenta para la Amortización del crédito de vivienda.

**Artículo 294.** Las Empresas Operadoras deberán actualizar los movimientos contables correspondientes en las cuentas de orden que lleven de cada Administradora, que correspondan al monto total devuelto, así como los saldos excedentes actualizados que sean devueltos por el INFONAVIT o el FOVISSSTE, registrando los movimientos en las fechas que los mismos determinen.

## Sección IV

### Devolución de información de las Subcuentas de Vivienda

**Artículo 295.** En el caso de que se haya realizado una transferencia indebida relacionada con transferencias erróneas de INFONAVIT o FOVISSSTE o porque las Administradoras no hubieran aplicado las actualizaciones correspondientes de las Subcuentas de Vivienda que se señalan en los procesos a que se refiere el presente Capítulo para la devolución de información y, en su caso de los recursos, así como la actualización de los atributos de las Cuentas Individuales, las Empresas Operadoras y las Administradoras estarán sujetas a las sanciones que prevé la Ley por el incumplimiento de las presentes disposiciones de carácter general.

## CAPÍTULO VIII DE LA RECAUDACIÓN

### Sección I

#### **Del Sistema de Recepción de Información<sup>226</sup> y el Ahorro Solidario**

**Artículo 296.** Las Empresas Operadoras deberán desarrollar, modificar, actualizar y administrar el **Sistema de Recepción de Información** de conformidad con los requerimientos de la Comisión para la correcta operación de los procesos de recaudación.

Las Empresas Operadoras deberán implementar y administrar un portal de Internet vinculado al **Sistema de Recepción de Información**, a través del cual, los Trabajadores ISSSTE puedan realizar la elección, cancelación o modificación del porcentaje del beneficio del Ahorro Solidario.

Dicho portal de Internet deberá permitir a los Trabajadores, en Línea y Tiempo Real, lo siguiente:

- I. Obtener el instructivo para la elección, cancelación o modificación del porcentaje del Ahorro Solidario;
- II. Generar el formato para el trámite y permitir al Trabajador imprimirlo, y
- III. Recibir las solicitudes de los Trabajadores para la elección, cancelación o modificación del porcentaje del Ahorro Solidario.

La información que las Empresas Operadoras proporcionen a través del portal de Internet para el ejercicio del beneficio del Ahorro Solidario, deberá tener un contenido que sea directo, sencillo, didáctico y de fácil comprensión para los Trabajadores.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán establecer los mecanismos que permitan a las Dependencias y Entidades, en Línea y Tiempo Real:

- a. Recibir a través del **Sistema de Recepción de Información**,<sup>227</sup> la información de los Trabajadores que han elegido el beneficio del Ahorro Solidario, y
- b. Enviar a las Empresas Operadoras la información relativa al entero de las cantidades que correspondan al Ahorro Solidario de los Trabajadores.

Las Empresas Operadoras deberán proporcionar a las Administradoras la información a que se refieren los incisos a y b anteriores, a efecto de que éstas lleven un control de los recursos que, en su caso, se deberán dispersar en las Cuentas Individuales de los Trabajadores ISSSTE por concepto de Ahorro Solidario.

**Artículo 297.** Es responsabilidad de las Empresas Operadoras garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de la información que se intercambie a través del **Sistema de Recepción de Información**, así como del portal de Internet a través del cual los Trabajadores elijan, cancelen o modifiquen el porcentaje del Ahorro Solidario y deberán mantener a disposición de las Administradoras la información de la Base de Datos Nacional SAR de los Trabajadores cuya Cuenta Individual operen.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán permitir el acceso al **Sistema de Recepción de Información** a través de Medios Electrónicos.<sup>228</sup>

**Artículo 298.** Las Empresas Operadoras informarán al FOVISSSTE, a través del **Sistema de Recepción de Información**,<sup>229</sup> los datos de las Dependencias y Entidades o, en su caso, de los Centros de Pago de las Dependencias y Entidades, obligados a realizar el entero de Aportaciones de Vivienda a favor del Trabajador ISSSTE que ha obtenido un crédito de vivienda, a efecto de que, ese fondo de vivienda proporcione la información necesaria para la Amortización de los créditos correspondientes en términos de las presentes disposiciones de carácter general.

**Artículo 299.** Las Empresas Operadoras deberán proporcionar a las Dependencias, Entidades y Aseguradoras, la asesoría y capacitación correspondiente para la integración y el envío de los archivos que se deban transmitir a través del **Sistema de Recepción de Información**.<sup>230</sup> Lo anterior, sin perjuicio de la atención que el ISSSTE y/o el FOVISSSTE puedan dar a las solicitudes de información que reciban de las Dependencias, Entidades y Aseguradoras.

### Sección II

---

<sup>226</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>227</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>228</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>229</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>230</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

## De la Actualización del Catálogo de los Trabajadores ISSSTE

**Artículo 300.** Es responsabilidad de las Dependencias y Entidades entregar a las Empresas Operadoras la información y datos completos y consistentes, correspondiente a sus datos de identificación, así como la necesaria para la actualización del Catálogo de Trabajadores ISSSTE establecida en la Ley del ISSSTE, a más tardar siete días hábiles antes de la fecha de pago de las Cuotas y Aportaciones correspondientes a cada bimestre, con excepción de lo previsto en el párrafo siguiente.

Las Dependencias y Entidades, respecto de Trabajadores ISSSTE con crédito otorgado por el FOVISSSTE que hayan causado baja, entregarán a las Empresas Operadoras el Catálogo de Trabajadores ISSSTE actualizado con dichas bajas, dentro de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que ocurra la misma.

Las Empresas Operadoras deberán establecer los lineamientos y características técnicas de intercambio de información para que las Dependencias y Entidades puedan actualizar el Catálogo de Trabajadores ISSSTE a través del **Sistema de Recepción de Información**<sup>231 232</sup>.

Las Empresas Operadoras comunicarán a través del **Sistema de Recepción de Información**<sup>233</sup> a las Dependencias y Entidades, a más tardar el día hábil siguiente en que reciban la actualización del catálogo a que se refiere el párrafo anterior, el resultado de la validación de estructura e información del archivo, incluyendo en su caso las inconsistencias identificadas. En caso de que el archivo es validado exitosamente, la Empresa Operadora deberá emitir una constancia de la actualización del Catálogo de Trabajadores ISSSTE en la Base de Datos Nacional SAR.<sup>234</sup>

### Sección III

#### Del cálculo, determinación y entero de las Cuotas y Aportaciones a que se refiere la Ley del ISSSTE y del Ahorro Voluntario

**Artículo 301.** Es responsabilidad de las Aseguradoras, Dependencias y Entidades efectuar el cálculo bimestral del monto global e individualizado de los recursos correspondientes a las Cuotas y Aportaciones, Ahorro Solidario, así como de los pagos extemporáneos a los que hace referencia el artículo 22 de la Ley del ISSSTE y los intereses que, en su caso, les corresponda realizar, en términos de lo dispuesto en la Ley del ISSSTE. Asimismo, las Dependencias y Entidades podrán realizar aportaciones de Ahorro Voluntario a través del **Sistema de Recepción de Información**.<sup>235</sup>

Para tal efecto, las Aseguradoras, Dependencias y Entidades, deberán integrar la información correspondiente a través del **Sistema de Recepción de Información**<sup>236</sup>, de conformidad con los lineamientos y formatos que dé a conocer la Comisión.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el primer párrafo, las Empresas Operadoras deberán efectuar el cálculo correspondiente, verificar la información de los Trabajadores ISSSTE de que se trate, en la Base de Datos Nacional SAR y, en su caso, validar la información correspondiente.

**Artículo 302.** Las Empresas Operadoras, a través del **Sistema de Recepción de Información**<sup>237</sup>, emitirán las Líneas de Captura que correspondan al entero de Cuotas y Aportaciones, Ahorro Solidario, Ahorro Voluntario, aportaciones para las amortizaciones de vivienda, pagos extemporáneos y los intereses que, en su caso, corresponda realizar a las Dependencias, Entidades y Aseguradoras, siendo éstas últimas responsables de cerciorarse de que las Líneas de Captura contengan los montos correctos que deban pagar.

La falta de recepción de las Líneas de Captura o el error en las mismas, no exime a las Aseguradoras, Dependencias y Entidades de cumplir con las obligaciones de determinar y enterar los recursos a que se refiere la presente sección, ni las libera de las consecuencias jurídicas derivadas del incumplimiento de dichas obligaciones; en

---

<sup>231</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>232</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>233</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>234</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>235</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>236</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>237</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

cuyo caso, las Aseguradoras, Dependencias y Entidades deberán utilizar las opciones que contenga el **Sistema de Recepción de Información**<sup>238</sup> para actualizar la información registrada y solicitar nuevamente la Línea de Captura.

**Artículo 303.** Las Dependencias, Entidades y Aseguradoras, a través del servicio de banca electrónica por Internet, deberán ingresar a la Entidad Receptora las Líneas de Captura y el monto exacto de los recursos que correspondan a las mismas, para cubrir las Cuotas y Aportaciones y Ahorro Voluntario que, en su caso, correspondan a cada Trabajador ISSSTE.

Las Entidades Receptoras deberán verificar que las Líneas de Captura que reciban de las Dependencias, Entidades y Aseguradoras sean válidas a través del sistema que las Empresas Operadoras les proporcionen y conforme a los criterios y políticas establecidos por las mismas. Asimismo, únicamente deberán recibir el monto de los recursos referenciados en las Líneas de Captura determinadas como válidas y emitir un acuse de recibo que permita comprobar el entero bimestral a quien realice el pago.

**Artículo 304.** Las Entidades Receptoras, a más tardar el segundo día hábil bancario siguiente a la fecha en que reciban los recursos deberán depositarlos, conforme a los convenios que en su caso celebren con el ISSSTE, en la Cuenta ISSSTE, en la Cuenta FOVISSSTE o en las Instituciones de Crédito Liquidadoras, según corresponda.

Asimismo, las Entidades Receptoras, a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de recepción de los recursos que enteren las Dependencias, Entidades y Aseguradoras, deberán informar a las Empresas Operadoras las Líneas de Captura y los montos de los recursos recibidos.

**Artículo 305.** El Banco de México, el día de la recepción del depósito de los recursos de Cuotas y Aportaciones, pondrá a disposición de las Empresas Operadoras, del ISSSTE y del FOVISSSTE la información relativa a los depósitos recibidos por cada Entidad Receptora, en la forma y términos que establezca el propio Banco de México.

**Artículo 306.** Las Empresas Operadoras, a más tardar el día hábil siguiente a la fecha en que obtengan la información del Banco de México y de las Instituciones de Crédito Liquidadoras, deberán procesarla y conciliar el monto de los recursos depositados en la Cuenta ISSSTE, en la Cuenta FOVISSSTE y, en su caso en las Instituciones de Crédito Liquidadoras, con la información que hayan recibido de las Entidades Receptoras.

Las Empresas Operadoras, a más tardar el día hábil siguiente a la fecha en que realicen la conciliación a que se refiere el presente artículo, deberán iniciar el proceso de individualización y, en su caso, de dispersión, respecto de los recursos que resulten procedentes y actualizar la Base de Datos Nacional SAR con la información que hayan obtenido. Asimismo, las Empresas Operadoras deberán poner dicha información a disposición del ISSSTE y del FOVISSSTE.

Respecto de las aportaciones que no hubiere sido posible conciliar, las Empresas Operadoras deberán proporcionar a las Entidades Receptoras, al ISSSTE, al FOVISSSTE y a la Comisión, la información necesaria para llevar a cabo la aclaración y, en su caso las correcciones correspondientes.

#### **Sección IV**

##### **De la recepción de Cuotas y Aportaciones y Ahorro Voluntario que realicen las Aseguradoras, Dependencias y Entidades**

**Artículo 307.** La recepción de los recursos que enteren las Dependencias, Entidades y Aseguradoras se llevará a cabo por las Entidades Receptoras.

Las Entidades Receptoras, al recibir los recursos a que se refiere el párrafo anterior, deberán depositarlos en la Cuenta ISSSTE y en la Cuenta FOVISSSTE, según corresponda.

Tratándose de Ahorro Voluntario, las Entidades Receptoras deberán realizar el depósito de los recursos correspondientes en la Institución de Crédito Liquidadora.

#### **Sección V**

##### **De la notificación de los Trabajadores ISSSTE que hayan adquirido un Seguro de Pensión por Incapacidad Total derivada del Seguro de Riesgos de Trabajo o una pensión definitiva por el Seguro de Invalidez y Vida**

**Artículo 308.** Es responsabilidad de las Aseguradoras realizar el depósito de las Cuotas y Aportaciones a favor de los Trabajadores ISSSTE que hayan obtenido una pensión por incapacidad total derivada del Seguro de Riesgos de Trabajo o una pensión definitiva por el Seguro de Invalidez y Vida, en términos de los supuestos establecidos en los artículos 64 fracción II, y 123 fracción II de la Ley del ISSSTE.

**Artículo 309.** Las Empresas Operadoras recibirán diariamente del ISSSTE, la información de los Trabajadores ISSSTE que hayan obtenido alguna de las pensiones señaladas en el artículo 308 anterior, de acuerdo a lo que las Empresas Operadoras determinen.

---

<sup>238</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

Las Empresas Operadoras deberán recibir del ISSSTE la solicitud e información a que se refiere el presente artículo a través del **Sistema de Recepción de Información**<sup>239</sup>, a más tardar siete días hábiles antes de la fecha límite para el pago de recursos establecida en el artículo 21 tercer párrafo de la Ley del ISSSTE.

Las Empresas Operadoras, el mismo día en que reciban del ISSSTE la información a que se refiere el párrafo anterior, deberán localizar las Cuentas Individuales que se ubiquen en alguno de los supuestos establecidos en el artículo 308 anterior, e identificarlas en la Base de Datos Nacional SAR y en el Catálogo de Trabajadores ISSSTE para que las Aseguradoras realicen el pago de las Cuotas y Aportaciones que correspondan.

## CAPÍTULO IX

### DE LA INDIVIDUALIZACIÓN DE LAS CUOTAS Y APORTACIONES Y AHORRO VOLUNTARIO, IMSS E ISSSTE

#### Sección I

##### De la recepción de la información y recursos relativos a la individualización

**Artículo 310.** Durante los procesos de individualización, las Empresas Operadoras deberán cerciorarse de que los Trabajadores no tengan abiertas más de una Cuenta Individual.

En caso de que un Trabajador cuente con dos o más Cuentas Individuales, las Empresas Operadoras lo harán del conocimiento de las Administradoras a efecto de que lleven a cabo los procedimientos de unificación de cuentas establecidos en las presentes disposiciones de carácter general.

**Artículo 311.** Las Empresas Operadoras deberán realizar el cálculo de la Cuota Social que corresponda a los Trabajadores que se encuentren plenamente identificados y que tengan derecho a ello de conformidad con lo establecido en las Leyes de Seguridad Social.

Para tal efecto, las Empresas Operadoras deberán proporcionar al Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría, el monto global e individualizado de la Cuota Social, conforme al cálculo de la aportación bimestral correspondiente. Lo anterior, a fin de que se realice el depósito correspondiente en el Banco de México.

**Artículo 312.** Las Empresas Operadoras a más tardar el segundo día hábil siguiente a la fecha en que reciban de las Entidades Receptoras la información del pago de Cuotas y Aportaciones y Ahorro Voluntario correspondientes a las Cuentas Individuales, deberán procesarla y conciliarla contra el monto de los recursos depositados en la Cuenta Concentradora, Cuenta ISSSTE, Cuenta FOVISSSTE y en la Institución de Crédito Liquidadora, según corresponda. Para efecto de lo anterior, las Empresas Operadoras deberán mantener mecanismos de correcciones para lograr un correcto proceso de conciliación con las Entidades Receptoras correspondientes, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Título.

Las Empresas Operadoras, respecto de las aportaciones que no hubiera sido posible conciliar, deberán proporcionar al IMSS, y al INFONAVIT, en el mismo plazo establecido en el párrafo anterior, la información necesaria para llevar a cabo la aclaración y, en su caso las correcciones correspondientes. Asimismo, la información referida en el presente párrafo deberá estar a disposición de la Comisión.

Lo anterior, sin perjuicio de que las Empresas Operadoras puedan posponer por un plazo máximo de cuatro días hábiles, el proceso a que se refiere el presente artículo para realizar las operaciones a las que se refiere la Sección IV del presente Capítulo.

**Artículo 313.** Las Empresas Operadoras, en el mismo plazo a que se refiere el artículo 312 anterior, deberán enviar a cada Administradora, los datos que permitan la identificación del Trabajador, del patrón, Dependencia o Entidad y de las Cuotas y Aportaciones que correspondan a cada una de las subcuentas de la Cuenta Individual.

Tratándose de la dispersión de recursos de Trabajadores afiliados al IMSS, las Empresas Operadoras podrán realizar las acciones a que se refiere el párrafo anterior en un plazo máximo de tres días hábiles.

**Artículo 314.** Las Empresas Operadoras, a más tardar el segundo día hábil siguiente a la fecha en que envíen la información correspondiente a la dispersión de los recursos, deberán preavisar al Banco de México el monto de los recursos que se deberán transferir a las Instituciones de Crédito Liquidadoras.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán informar a las Instituciones de Crédito Liquidadoras el monto a depositar a cada una de las Administradoras por concepto de recaudación.

**Artículo 315.** Las Instituciones de Crédito Liquidadoras, el mismo día en que reciban los recursos provenientes del Banco de México, deberán transferirlos a las cuentas e institución de crédito de cada Administradora, de acuerdo con las instrucciones de las Empresas Operadoras.

---

<sup>239</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**Artículo 316.** Las Empresas Operadoras deberán identificar por separado y por bimestre de aportación, en la Cuenta Concentradora o en la Cuenta ISSSTE, los recursos correspondientes a las Cuotas y Aportaciones y, en su caso, del Ahorro Voluntario, que sean objeto de aclaración.

**Artículo 317.** Las Administradoras deberán individualizar los recursos recibidos y registrar los movimientos que se llevaron a cabo en las Cuentas Individuales, a más tardar el día hábil siguiente a la fecha en que los hayan recibido, así como registrar la información correspondiente a las aportaciones de vivienda.

**Artículo 318.** Las Administradoras en el registro de los movimientos y en la administración de las Cuentas Individuales, deberán considerar hasta las millonésimas.

**Artículo 319.** Las Empresas Operadoras, en relación con las subcuentas de las Cuentas Individuales, deberán llevar el control contable de los siguientes conceptos:

- I. Monto global de recursos e intereses por Administradora correspondientes a las Aportaciones de Vivienda de los Trabajadores;
- II. Monto global de recursos e intereses por Administradora depositados en las Subcuentas de las Cuentas Individuales de los Trabajadores, en su caso;
- III. Monto global de recursos e intereses correspondientes a las Aportaciones de Vivienda de los Trabajadores que se encuentran en algún supuesto de aclaración y esté pendiente su individualización, y
- IV. Monto global de recursos e intereses correspondientes a las Subcuentas de las Cuentas Individuales de los Trabajadores que se encuentran en algún supuesto de aclaración y esté pendiente su individualización.

**Artículo 320.** Para los Trabajadores ISSSTE que opten por el régimen previsto en el Artículo Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE, sus aportaciones de retiro se destinarán a la Subcuenta de Ahorro para el Retiro operada por las Administradoras y se registrarán las Aportaciones de Vivienda de su Cuenta Individual.

Para tales efectos, las Administradoras deberán acreditar en las Cuentas Individuales de los Trabajadores ISSSTE, los recursos a que se refiere el párrafo anterior.

**Artículo 321.** Los recursos de cesantía en edad avanzada y vejez y de la Cuota Social de los Trabajadores ISSSTE que hubieren elegido el régimen previsto en el Artículo Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE, serán transferidos, conforme al procedimiento establecido en la presente Sección, así como los convenios que para tales efectos se establezcan.

**Artículo 322.** Las Empresas Operadoras deberán enviar al ISSSTE, los datos que permitan la identificación de los Trabajadores ISSSTE que hubieren elegido el régimen previsto en el Artículo Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE, de la Dependencia o Entidad y de las Cuotas y Aportaciones de cesantía en edad avanzada y vejez y de la Cuota Social que correspondan.

**Artículo 323.** Las Empresas Operadoras deberán preavisar al Banco de México el monto total de los recursos que por concepto de Cuotas y Aportaciones de cesantía en edad avanzada y vejez, accesorios e intereses que se deberán ingresar al Gobierno Federal conforme a los convenios que para tales efectos se establezcan.

## **Sección II**

### **De la determinación de los intereses durante los procesos de conciliación y dispersión**

**Artículo 324.** Los recursos de las Cuotas y Aportaciones y del Ahorro Voluntario que permanezcan en la Cuenta Concentradora o en la Cuenta ISSSTE durante los procesos de conciliación y dispersión, devengarán intereses a una tasa anual igual a la que determine la Secretaría. Los intereses se calcularán sobre el saldo promedio diario mensual ajustado en una cantidad igual a la resultante de aplicar a dicho saldo, la variación porcentual conforme al Índice Nacional de Precios al Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el mes inmediato anterior al ajuste.

Los referidos cálculos se efectuarán de conformidad con los lineamientos que para tal efecto determine la Comisión.

**Artículo 325.** Las Empresas Operadoras deberán calcular, utilizando la fórmula a que se refiere el artículo 324 anterior, el monto de intereses a ser aplicados a las Cuentas Individuales de cada Trabajador, por el tiempo en que los recursos permanezcan depositados en la Cuenta Concentradora o en la Cuenta ISSSTE durante los procesos de conciliación y dispersión, e informar del cálculo correspondiente a las Administradoras.

Dichos intereses se causarán a partir de la fecha en que las Entidades Receptoras efectúen los depósitos correspondientes en la Cuenta Concentradora o en la Cuenta ISSSTE.

**Artículo 326.** Los intereses que devenguen las Cuotas y Aportaciones, durante el tiempo en que los recursos se encuentren en la Cuenta Concentradora o en la Cuenta ISSSTE por los procesos de conciliación y dispersión, serán

transferidos a las Administradoras. Las Administradoras deberán registrar dichos intereses en las Cuentas Individuales, el primer día hábil del segundo mes posterior al mes en que se llevó a cabo la liquidación de dichos recursos e invertir los recursos por concepto de intereses en la Sociedad de Inversión Elegida por el Trabajador o en la Sociedad de Inversión que corresponda a su edad.

**Artículo 327.** Las Empresas Operadoras deberán preavisar al Banco de México el monto de los recursos que, por concepto de intereses de la Cuenta Concentradora o de la Cuenta ISSSTE, se deberán transferir a las Instituciones de Crédito Liquidadoras. Asimismo, dichas Empresas Operadoras deberán informar a las Instituciones de Crédito Liquidadoras el monto a depositar, por concepto de intereses generados en la Cuenta Concentradora o en la Cuenta ISSSTE, a la Administradora que corresponda.

Las Instituciones de Crédito Liquidadoras, el mismo día en que reciban los recursos provenientes del Banco de México, deberán transferirlos a las cuentas e instituciones de crédito que para tal efecto indique cada Administradora.

**Artículo 328.** Las Administradoras, a más tardar al día hábil siguiente a la fecha en que hayan recibido los recursos por concepto de intereses, deberán registrar en cada Cuenta Individual, la información de los movimientos que se llevaron a cabo en el procedimiento de determinación de intereses generados en la Cuenta Concentradora o en la Cuenta ISSSTE.

### Sección III

#### De la adquisición y registro de la compra de Acciones por la recepción de Cuotas y Aportaciones

**Artículo 329.** Las Administradoras deberán adquirir el mismo día que reciban los recursos correspondientes a las Cuotas y Aportaciones, las Acciones de la Sociedad de Inversión que corresponda al Trabajador al precio registrado en esa fecha en una bolsa de valores autorizada para organizarse y operar en términos de la Ley del Mercado de Valores.<sup>240</sup>

**Artículo 330.** Las Administradoras deberán registrar, en las Cuentas Individuales, la compra de Acciones a que se hace referencia el artículo 329 anterior, considerando hasta las millonésimas y estableciendo el porcentaje de las Acciones de la Sociedad de Inversión de las que sea propietario el Trabajador, a más tardar el día hábil siguiente de recibir la liquidación de los recursos de los Trabajadores que tengan registrados.

**Artículo 331.** Las Administradoras deberán llevar el registro de las aportaciones de Ahorro Voluntario, diferenciando el tipo de que se trate, las que se reciban directamente de los Trabajadores de aquellas que se reciban del patrón, las Dependencias o Entidades, o a través de éstos; así como de las que se reciban por cada uno de los medios establecidos para tales efectos.

**Artículo 332.** Las Administradoras deberán almacenar y mantener a disposición de la Comisión el registro en el que conste cada Transferencia Electrónica por la que reciban aportaciones de Ahorro Voluntario. Dicha información podrá ser destruida cuando hayan transcurrido sesenta días hábiles, desde la fecha en que las Administradoras hayan enviado al Trabajador el estado de cuenta en el que se refleje el depósito de dichas aportaciones. Lo anterior, siempre y cuando la Administradora no tenga conocimiento de que el Trabajador haya presentado alguna inconformidad al respecto.

### Sección IV

#### Del proceso de individualización de Cuotas y Aportaciones, Ahorro Voluntario y aportaciones a Subcuentas de Vivienda que hubieren sido objeto de aclaración

**Artículo 333.** Las Empresas Operadoras deberán procesar, una vez al mes, la información de Cuotas y Aportaciones y Ahorro Voluntario en aclaración a fin de identificar aquellas que por actualizaciones o notificaciones que realicen los Institutos de Seguridad Social sobre ajustes en la información individual del pago patronal, a efecto de que se lleve a cabo la dispersión de recursos.

Las Empresas Operadoras, a efecto de que se lleve a cabo la dispersión de recursos, deberán procesar la información de Cuotas Obrero Patronales, Aportaciones Voluntarias, Aportaciones Complementarias de Retiro, Aportaciones Voluntarias con Perspectiva de Inversión de Largo Plazo, Aportaciones a Subcuentas Adicionales y Aportaciones Vivienda en aclaración conforme a lo siguiente:

- I. Al menos una vez al mes deberá identificar aquellas que por actualizaciones en la Base de Datos Nacional del SAR sobre ajustes en la información individual del pago patronal y que deban ser consideradas como aclaradas de conformidad con lo que se establezca en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

---

<sup>240</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- II. Al menos bimestralmente, en los meses pares, deberá llevar a cabo la identificación de las aportaciones, que presenten inconsistencias en el Número de Seguridad Social o CURP, según sea el caso, o en los datos de identificación del trabajador de conformidad con lo que se establezca en el Manual de Procedimientos Transaccionales.
- III. Las Empresas Operadoras deberán conservar en todos los casos, la información de las aportaciones para futuras consultas por parte de las Administradoras, los Institutos de Seguridad Social y la Comisión.

Las Empresas Operadoras deberán identificar y poner a disposición de las Administradoras que operen las Cuentas Individuales, la información de las aportaciones de las cuales se llevaron a cabo aclaraciones, a más tardar el día hábil siguiente al que se concluya el proceso, de conformidad con lo que se establezca en el Manual de Procedimientos Transaccionales, a efecto de que las Administradoras en un plazo de quince días hábiles posteriores a la recepción de información, determinen la procedencia de la individualización, y en su caso, la dispersión de recursos de acuerdo con lo establecido en las presentes disposiciones.

Las Empresas Operadoras deberán establecer en coordinación con las Administradoras los procedimientos para llevar a cabo las actualizaciones que se deriven de las modificaciones mencionadas en el primer párrafo, así como para actualizar la Base de Datos Nacional SAR.

**Artículo 334.** Las Empresas Operadoras deberán, a más tardar cada bimestre, llevar a cabo la identificación de Cuotas y Aportaciones y Ahorro Voluntario en aclaración, que presenten inconsistencias en la llave de identificación de las Cuentas Individuales así como otros datos del Trabajador.

**Artículo 335.** Los Institutos de Seguridad Social, las Administradoras y las Empresas Operadoras podrán someter a consideración de la Comisión, criterios adicionales a los previstos, para dar solución a las inconsistencias en la información de las Cuotas y Aportaciones sujetas a aclaración, a efecto de que se determine su posible aplicación.

**Artículo 336.** Las Cuotas y Aportaciones, Aportaciones de Vivienda o Ahorro Voluntario, que hubieren sido objeto de aclaración, así como, en su caso, los intereses generados durante el tiempo en que permanezcan en la Cuenta Concentradora o en la Cuenta ISSSTE, según corresponda, una vez que hayan sido aclaradas, deberán transferirse a las Administradoras, una vez al mes, calculando los intereses del mes que corresponda a la dispersión.

## **Sección V**

### **De las aportaciones de Ahorro Voluntario**

**Artículo 337.** Las Administradoras deberán recibir las Aportaciones de Ahorro Voluntario para depósito en las subcuentas respectivas de las Cuentas Individuales de los Trabajadores a través de:

- I. Directamente en las Administradoras;
- II. Las Entidades Receptoras;
- III. Las Empresas Auxiliares;
- IV. Los medios y formas de pago establecidos en las presentes disposiciones de carácter general;
- V. Transferencias electrónicas;
- VI. La domiciliación para el depósito de Aportaciones de Ahorro Voluntario, y
- VII. Cualquier otro que defina la Administradora previa aprobación de la Comisión.

Las Empresas Operadoras, deberán prestar a las Administradoras el servicio, a través del cual, utilizando Medios Electrónicos, se notifiquen al Trabajador las aportaciones, disposiciones y retiros relacionados con su Cuenta Individual, de igual forma, les hagan llegar mensajes sobre la importancia de ahorrar de conformidad. Dichas notificaciones y mensajes deberán adecuarse a los formatos que para tal efecto les notifique la Comisión.

Además de los servicios señalados en el párrafo anterior, podrán incluirse otros servicios según cada Administradora.

**Artículo 337 bis. Las Administradoras podrán presentar ante la Comisión para su autorización, los modelos, proyectos o iniciativas que, a través de la innovación y el uso de tecnología, estimulen el Ahorro Voluntario, el registro de Cuentas Individuales, la ampliación de la cobertura de servicios, o cualquier otro mecanismo que facilite el ejercicio de los derechos de los Trabajadores relacionados con su Cuenta Individual, así como el acceso a los servicios que les deban prestar las Administradoras, en las cuales podrán contar con la participación de empresas, Empresas de Apoyo, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), entidades gubernamentales, organismos internacionales o personas físicas con actividad empresarial.**

**Para efectos de lo anterior las Administradoras deberán enviar a la Comisión su solicitud de autorización, que contenga la descripción del modelo, proyecto o iniciativa que deberá considerar al menos, el objetivo del mismo, y los resultados esperados, un análisis de seguridad de la información y de los datos personales, así**

como la factibilidad operativa y técnica y, en su caso, el factor de autenticación que se pretenda utilizar, acreditando que se cumplen con los requisitos establecidos en el Anexo B de las presentes disposiciones de carácter general.

Las Administradoras que implementen los modelos a que se refiere este artículo, deberán celebrar con los terceros referidos en el primer párrafo de este artículo, los convenios de confidencialidad necesarios para que la información de los Trabajadores se utilice únicamente para la gestión del trámite que éstos soliciten. Las Administradoras serán responsables en todo momento del cumplimiento de la normatividad en materia de protección de datos personales que resulte aplicable.

La Comisión, previo análisis de la viabilidad operativa, técnica y de la seguridad de la información y de datos personales, podrá autorizar los modelos, proyectos o iniciativas, en un plazo máximo de quince días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud de autorización con la documentación completa.

La Comisión en término de lo previsto por la Ley, podrá requerir a la Administradora solicitante cualquier información adicional que considere necesaria para en su caso, pronunciarse respecto de la autorización del modelo, proyecto o iniciativa notificando en su caso la autorización de los mismos a las Empresas Operadoras a fin de que en un plazo máximo de diez días hábiles, dichas Empresas Operadoras se coordinen con el solicitante para establecer los convenios y/o contratos que se requieran para su formalización; la autorización tendrá una vigencia de un año, misma que podrá ser renovada por periodos iguales, siempre que la solicitud de renovación sea presentada por el interesado a más tardar treinta días hábiles previos a la fecha del vencimiento.

Una vez firmados los convenios o contratos a que hace referencia el presente artículo y previa autorización de los modelos, proyectos o iniciativas por la Comisión, las Empresas Operadoras deberán de definir los mecanismos que permitan realizar el intercambio de información, en un plazo máximo de quince días hábiles contado a partir del día hábil siguiente a la entrada en vigencia del contrato o convenio respectivo. Dichos mecanismos deberán establecerse en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

En el caso de que las Administradoras o Empresas Operadoras decidan contratar los servicios de Empresas Auxiliares o Empresas de Apoyo para la operación de modelos, proyectos o iniciativas conforme a lo previsto en el presente artículo, deberán de asegurarse que la Empresa Auxiliar o la Empresa de Apoyo cuente con:

- a. Capacitación del personal que participará en el proyecto, modelos o Iniciativa, de modo que, en su caso, brinde la información correcta a los Trabajadores;
- b. Convenios de confidencialidad que aseguren que la información de los Trabajadores obtenida en el desarrollo del proyecto, modelo o iniciativa se utilice únicamente para la gestión del trámite;
- c. Mecanismos de seguridad que protejan la información de los Trabajadores.

En caso de que los modelos, proyectos o iniciativas, dejen de cumplir con los requisitos necesarios para su operación o no garanticen la seguridad de las transacciones o de la información del Trabajador, la Comisión podrá ordenar la suspensión de las operaciones de dichos modelos o revocar la autorización de los mismos.<sup>241</sup>

Artículo 337 ter. Las Empresas Operadoras deberán de implementar en el Portal E-SAR el servicio de generación de referencias de pago para el depósito de aportaciones de Ahorro Voluntario, de acuerdo con las siguientes características:

- I. El servicio deberá estar disponible al público en general;
- II. El servicio deberá permitir la recepción de los datos requeridos para la generación de las referencias de pago, mediante:
  - a. Captura manual por CURP.
  - b. Importación de la información a través de un archivo de datos de acuerdo a las características que se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales.
- III. El servicio deberá validar la información recibida y en su caso generar la referencia de pago que abarque el o los depósitos que fueron solicitados por el usuario.
- IV. Las Empresas Operadoras deberán de almacenar el detalle de las referencias de pago, para estar en posibilidad de realizar la conciliación y dispersión de las aportaciones en el momento que sean recibidas.
- V. Las Empresas Operadoras deberán establecer en el Manual de Procedimientos Transaccionales los mecanismos que sean necesarios para el control, recepción, conciliación y dispersión de las aportaciones recibidas a través de referencias de pago.

Además de los servicios señalados en las fracciones anteriores, podrán incluirse otros servicios según lo requiera cada Administradora, debiendo apegarse a lo que establece el artículo 337 bis anterior.<sup>242</sup>

<sup>241</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**Artículo 338.** Las Administradoras, de manera física o a través de Medios Electrónicos, deberán exponer, proporcionar y poner a disposición de los Trabajadores y del público en general información relacionada con el Ahorro Voluntario, la importancia y el impacto del mismo para incrementar el monto de la pensión, los mecanismos que tengan disponibles para el depósito del Ahorro Voluntario, así como los requisitos y, en su caso, los formatos que deban presentarse de acuerdo con los procedimientos y controles internos que tengan establecidos las Administradoras.

Las Administradoras deberán asegurarse que la información que proporcionen en términos del párrafo anterior tenga un contenido que sea directo, sencillo, didáctico y de fácil comprensión para los Trabajadores y el público en general.

**Artículo 339.** Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro deberán establecer los medios y formas de pago a través de los cuales se reciban los recursos y se brinden servicios a todos los Trabajadores para el depósito de aportaciones de Ahorro Voluntario a su Cuenta Individual, con independencia de la Administradora que opere su Cuenta Individual, a través de las Empresas Auxiliares que para tal efecto se contraten.

Para tal efecto, las Empresas Operadoras, en términos del artículo 68 fracciones X, XI inciso f y XXIII del Reglamento, podrán prestar a las Administradoras servicios relacionados con el depósito y recepción de Aportaciones de Ahorro Voluntario en las Cuentas Individuales de los Trabajadores, a través de las Empresas Auxiliares que se contraten para la operación y funcionamiento de los medios y formas de pago previsto en el presente artículo.

Las Empresas Operadoras que celebren contratos con las Empresas Auxiliares para la operación y funcionamiento de los medios y formas de pago a que se refiere el presente artículo, para la recepción de recursos de Ahorro Voluntario a cuenta de las Administradoras, para su depósito en las Cuentas Individuales de los Trabajadores deberán asegurarse que en los contratos que se celebren se establezcan claramente las condiciones, plazos máximos, responsabilidades de las partes, estándares de calidad en la información, niveles de servicio, disponibilidad, capacidad, atención a incidencias, escalamiento e interacción con los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán desarrollar, administrar y operar las plataformas tecnológicas y sistemas a través de los cuales se permita la comunicación, recepción e intercambio de información entre las Empresas Operadoras, las Administradoras y las Empresas Auxiliares que se contraten para el depósito y la recepción de aportaciones de Ahorro Voluntario. Para tal efecto, las Empresas Operadoras deberán establecer los criterios técnicos, de seguridad, confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad, integridad y plazos para la transmisión de información y de los sistemas utilizados para la recepción de aportaciones, asegurando en todo momento la rastreabilidad de todas las transacciones, así como lo dispuesto en el artículo 92 anterior.

Las Empresas Operadoras deberán enviar a las Administradoras, En Línea y Tiempo Real, la información de todas las transacciones que realicen los Trabajadores que tengan registrados así como el estado de las Aportaciones Voluntarias que depositen a través de los medios y formas de pago a que se refieren el presente artículo.

**Artículo 340.** Las Empresas Operadoras deberán establecer los controles necesarios para asegurar la correcta operación y funcionamiento de los medios y formas de pago, así como llevar a cabo los procesos de conciliación con las Empresas Auxiliares para la correcta liquidación y transferencia de los recursos que hayan recibido, para su depósito y registro en las Cuentas Individuales de los Trabajadores que correspondan.

Las Empresas Operadoras deberán asegurarse que las Empresas Auxiliares depositen los recursos a los que se refiere el artículo 339 anterior en las Instituciones de Crédito Liquidadoras, a más tardar dentro de los ocho días hábiles siguientes a que reciban los recursos de los Trabajadores.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán asegurarse que las Instituciones de Crédito Liquidadoras transfieran a las Administradoras los recursos que reciban de las Empresas Auxiliares, el mismo día en que reciban los recursos de acuerdo con las instrucciones y conciliación que para tales efectos lleven a cabo las Empresas Operadoras.

Las Empresas Operadoras, una vez que concilien los montos recibidos en las Instituciones de Crédito Liquidadoras con la información de las transacciones que se hubieren llevado a cabo con las Empresas Auxiliares a través de los medios y formas de pago a que se refiere el artículo 339 anterior, deberán enviar a las Administradoras la información que corresponda a las Cuentas Individuales que administren.

**Artículo 341.** Las Administradoras deberán recibir los recursos de Ahorro Voluntario de los Trabajadores que se reciban a través de los medios y formas de pago a que se refiere el artículo 339 anterior y registrarlos en la subcuenta de Aportaciones Voluntarias de la Cuenta Individual del Trabajador e invertirlos en las Sociedades de Inversión que correspondan, de conformidad con lo previsto en las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.

Asimismo, las Administradoras deberán establecer, a través de los centros de atención telefónica, los mecanismos para que los Trabajadores verifiquen el estado en que se encuentran las aportaciones a partir del momento en que dichas aportaciones fueron realizadas en las Empresas Auxiliares. Lo anterior, sin perjuicio que las Administradoras

---

<sup>242</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

ofrezcan dicho servicio sin importar el medio a través del cual se realizó la aportación, ya sea a través de la Unidad Especializada, oficinas o sucursales.

En caso de que los Trabajadores manifiesten expresamente a las Administradoras su decisión para aplicar la deducción fiscal a que se refiere el artículo 151, fracción V de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, a las Aportaciones Voluntarias depositadas en términos de lo previsto en el artículo 339 anterior, las Administradoras deberán identificar y registrar dichos recursos como Aportaciones Voluntarias con Perspectiva de Inversión de Largo Plazo. Los Trabajadores podrán realizar dicha manifestación a través de los mecanismos y formatos que para tal efecto establezcan y pongan a su disposición las Administradoras.

Los servicios para el depósito y recepción de Ahorro Voluntario a través de los medios y formas de pago a que se refiere el artículo 339 anterior, no generarán ningún cargo para el Trabajador.

**Artículo 342.** Las Empresas Operadoras deberán enviar a las Administradoras, En Línea y Tiempo Real, las pre-solicitudes de domiciliación que los Trabajadores hayan realizado a través del E-SAR o Aplicación Móvil, así como el estado de las mismas.<sup>243</sup>

Las Administradoras deberán formalizar con las instituciones de banca múltiple un convenio de colaboración que permita a los Trabajadores realizar la domiciliación de sus aportaciones con cargo a una cuenta bancaria.

Para efectos de lo previsto en el primer párrafo del presente artículo, las Empresas Operadoras deberán habilitar la Aplicación Móvil para que los Trabajadores puedan realizar una pre-solicitud de domiciliación para el depósito de aportaciones de Ahorro Voluntario a la Administradora que opere su Cuenta Individual con cargo a una cuenta bancaria.

Las Empresas Operadoras deberán habilitar la Aplicación Móvil y el E-SAR para que los Trabajadores puedan localizar las redes comerciales donde puedan realizar Aportaciones Voluntarias y generar un código de barras asociado a su CURP.<sup>244</sup>

**Artículo 343.** Las Administradoras deberán atender todas las pre-solicitudes de domiciliación que reciban a través de las Empresas Operadoras y verificar con los Trabajadores la voluntad y consentimiento para realizar dichas aportaciones, de conformidad con los siguientes criterios:

- I. Contactar al Trabajador vía telefónica o presencial, a más tardar el día hábil siguiente en que reciban la pre-solicitud de domiciliación por las Empresas Operadoras. Tratándose de solicitudes que se reciban en días inhábiles o fuera de los horarios de atención al público en general de las Administradoras, éstas deberán contactar a los Trabajadores a más tardar el día hábil siguiente, antes de las doce horas, horario del centro del país. En caso de no lograr contactar al Trabajador, las Administradoras deberán realizar al menos tres intentos en el transcurso del mismo día hábil.

En caso de no localizar al Trabajador, las Administradoras deberán realizar un intento de contacto adicional al día hábil siguiente y, en su caso, deberán enviar un correo electrónico al Trabajador solicitándole que se ponga en contacto para concluir con el proceso de domiciliación de Ahorro Voluntario, e

- II. Identificar en sus bases de datos a los Trabajadores que soliciten la domiciliación, así como validar los datos bancarios proporcionados por el Trabajador, de conformidad con las políticas y procedimientos de control interno que tengan establecidos, así como por la normatividad aplicable.

Las Administradoras deberán atender y concluir las pre-solicitudes de domiciliación en un plazo máximo de tres días hábiles, contado a partir de la fecha en que la pre-solicitud de domiciliación hubiere sido aceptada por las Empresas Operadoras.

Las Administradoras deberán notificar a las Empresas Operadoras, en un plazo no mayor a diez días hábiles posterior a la recepción de la pre-solicitud a que hace referencia el artículo 342 anterior, si se concluyó la formalización del servicio de domiciliación solicitado por el Trabajador. Lo anterior, de conformidad con los criterios de intercambio de información que para tal efecto establezca la Empresa Operadora en su Manual de Procedimientos Transaccionales.<sup>245</sup>

Asimismo, las Administradoras deberán informar a los Trabajadores que lleven a cabo la domiciliación de Ahorro Voluntario, conforme a lo siguiente:

- a. Los cargos que se efectúen a la cuenta bancaria correspondiente, cada vez que se efectúe el cargo o, en su caso, las causas por las cuales no es posible realizarlo, el mismo día hábil en el que se efectuó el cargo o el rechazo del mismo, y

---

<sup>243</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>244</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>245</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

- b. En su caso, las causas del rechazo de la pre-solicitud de domiciliación, cuando las Administradoras rechacen las solicitudes durante el proceso de validación y/o identificación, en un plazo máximo de tres días hábiles siguientes a la fecha en que las Empresas Operadoras hubieren aceptado las pre-solicitud de domiciliación.

Las Administradoras deberán informar diariamente a las Empresas Operadoras, de conformidad con los criterios para la transmisión de información que tengan establecidas esas Empresas Operadoras, la atención y resultado de las pre-solicitudes de domiciliación cuyas cuentas individuales administren y que les hubieren sido remitidas.<sup>246</sup>

a) Se deroga.<sup>247</sup>

b) Se deroga.<sup>248</sup>

**Artículo 344.** Los patrones, Dependencias y Entidades que constituyan planes de pensión de contribución definida, que transmitan la propiedad de las aportaciones a los Trabajadores al momento de realizarlas, podrán efectuarlas directamente a la subcuenta de aportaciones complementarias de las Cuentas Individuales que ya tengan abiertas los Trabajadores en las Administradoras por éstos elegidas.

Las Administradoras podrán contratar los servicios de Empresas Auxiliares para que reciban dichos recursos. Sin perjuicio de lo anterior, las Administradoras serán responsables de la actuación de las Empresas Auxiliares con relación a los servicios que presten, así como de los recursos que reciban.

**Artículo 345.** Tratándose de Transferencias Electrónicas y domiciliación de Aportaciones de Ahorro Voluntario, las Administradoras deberán establecer un mecanismo que permita que los recursos de los Trabajadores que hayan presentado objeciones por los cargos realizados a sus cuentas bancarias, se devuelvan a la institución de crédito que opere dichas cuentas en los plazos que para tal efecto determinen las leyes aplicables.

Las devoluciones de recursos que realicen las Administradoras en términos de lo previsto en el presente artículo, no se considerarán como una disposición de recursos de la Cuenta Individual.

**Artículo 346.** Las Administradoras o Empresas Auxiliares que reciban aportaciones de Ahorro Voluntario, a través de cualquiera de los medios previstos en el artículo 337 anterior, deberán emitir un acuse de recibo de acuerdo con las características, lineamientos y criterios técnicos que se acuerden con las Empresas Operadoras, así como, en su caso, los que establezca la Comisión para tal efecto. Los acuses de recibo deberán contener al menos, el nombre y CURP del Trabajador, así como el monto y tipo de aportación de Ahorro Voluntario que se realiza, este último requisito podrá excluirse para el caso de las Aportaciones Voluntarias que se reciban en el extranjero a través de Empresas Auxiliares que para tal efecto sean contratadas por las Administradoras o las Empresas Operadoras por mandato de éstas.<sup>249</sup>

Las Administradoras deberán contar con mecanismos y formatos disponibles para que los Trabajadores que así lo consideren, manifiesten su consentimiento para hacer uso de los beneficios fiscales previstos en la Ley del Impuesto Sobre la Renta, acordes a los distintos medios y formas de pago que se tengan establecidos para recibir aportaciones de Ahorro Voluntario.

## Sección VI

### De los créditos otorgados por el FOVISSSTE

**Artículo 347.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 163 de la Ley del ISSSTE, es obligación de las Dependencias y Entidades efectuar, en los sueldos y salarios de sus Trabajadores ISSSTE, los descuentos que se destinen al pago de abonos para cubrir préstamos otorgados por el FOVISSSTE, así como enterar el importe de dichos descuentos.

Para efecto de lo dispuesto en el párrafo anterior, las Dependencias y Entidades deben sujetarse a lo dispuesto en los instrumentos jurídicos relacionados con la operación de créditos para vivienda para los Trabajadores ISSSTE que publique ese Instituto.

**Artículo 348.** Las Dependencias, Entidades y el FOVISSSTE, se sujetarán a los procedimientos dispuestos en el presente Título para realizar el entero de los recursos de los Trabajadores que se ubiquen en el supuesto establecido en el artículo 347 anterior.

Asimismo, las Empresas Operadoras y las Administradoras deberán observar lo dispuesto en el presente artículo para la actualización de los saldos que, en su caso, corresponda.

---

<sup>246</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>247</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>248</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>249</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**CAPÍTULO X**  
**DE LA CORRECCION DE DEPOSITOS EN BANCO DE MEXICO**

**Artículo 349.** Las Entidades Receptoras en caso de que realicen depósitos erróneos en las cuentas que el Banco de México lleve a los Institutos de Seguridad Social y al FOVISSSTE, en términos de las Leyes de Seguridad Social, deberán proceder de conformidad con lo siguiente:

I. Tratándose de depósitos en exceso:

a. Del Seguro de Retiro, Cesantía en Edad Avanzada y Vejez:

1. Las Entidades Receptoras podrán tramitar su devolución presentando por escrito a las Empresas Operadoras una solicitud de devolución, misma que deberá ser acompañada por el reporte de conciliación emitido por las Empresas Operadoras, y un comprobante del depósito en Banco de México;
2. Las Empresas Operadoras deberán certificar las solicitudes a que se refiere el inciso anterior en un plazo máximo de tres días contado a partir de la fecha de presentación de las mismas; si la devolución resulta procedente, las Empresas Operadoras deberán notificar al Banco de México, a más tardar el día hábil siguiente de haber certificado la procedencia de la devolución, el importe y los intereses que generaron los recursos a devolver a la Entidad Receptora, de conformidad con los lineamientos que establezca Banco de México;
3. El Banco de México al día hábil siguiente de haber recibido la información a que se refiere el párrafo anterior, efectuará los movimientos siguientes:
  - i. Cargo de los saldos registrados en la Cuenta Concentradora o Cuenta ISSSTE, según corresponda, hasta por el monto depositado en exceso, y
  - ii. Abono en las cuentas de las instituciones de crédito que indiquen las entidades receptoras;
4. Las cuotas depositadas en la Cuenta Concentradora o Cuenta ISSSTE, según corresponda, devengarán intereses a la tasa anual que determina la Secretaría.

Las Empresas Operadoras deberán aplicar la fórmula que para tal efecto determine la Comisión para el cálculo de intereses correspondiente.

El periodo de cálculo será desde la fecha en que dichos recursos fueron depositados en la Cuenta Concentradora o Cuenta ISSSTE, según corresponda, hasta la fecha en que sean devueltos a la Entidad Receptora; considerando, en su caso, que los intereses que se devenguen cada mes deberán ser capitalizados el primer día natural del mes inmediato siguiente.

Las Empresas Operadoras el último día hábil del mes en que se haya realizado la devolución de las cuotas depositadas en exceso, deberán notificar al Banco de México el importe de los intereses que generaron tales cantidades, y

5. El Banco de México el día hábil siguiente de haber recibido la información a que se refiere el inciso anterior, efectuará los siguientes movimientos:
  - i. Cargo de los saldos registrados en la Cuenta concentradora hasta por el importe de los intereses que generó el monto depositado en exceso, y
  - ii. Abono en la cuenta corriente de la Tesorería de la Federación, hasta por el importe de los intereses que generó el monto depositado en exceso;

b. De las Aportaciones de Vivienda:

1. Las Entidades Receptoras que hayan depositado en la Cuenta General del INFONAVIT o en la Cuenta FOVISSSTE cantidades superiores a las que hayan recibido por concepto de las aportaciones y amortizaciones de créditos correspondientes a Vivienda, podrán tramitar su devolución presentando por escrito al INFONAVIT o al FOVISSSTE, según corresponda, una solicitud de devolución, misma que deberá ser acompañada por el reporte de conciliación emitido por las Empresas Operadoras, así como un comprobante del depósito en Banco de México
2. En caso de proceder la devolución de las aportaciones y amortizaciones de créditos de Vivienda, depositadas en exceso, el INFONAVIT o el FOVISSSTE, según corresponda, notificarán a Banco de México, a más tardar el día hábil siguiente de haber certificado la procedencia de la devolución, el importe que será devuelto a la Entidad Receptora;
3. El Banco de México el mismo día hábil en que reciba del INFONAVIT o del FOVISSSTE la información relativa a la devolución de aportaciones y amortizaciones de créditos de Vivienda, depositadas en exceso, efectuará los siguientes movimientos:

- i. Cargo en los saldos registrados en la Cuenta General del INFONAVIT o Cuenta FOVISSSTE, según corresponda, hasta por el monto de las aportaciones o amortizaciones de créditos de Vivienda depositadas en exceso, y
- ii. Abono en las cuentas de las instituciones de crédito que indiquen las Entidades Receptoras;

Las empresas operadoras deberán consultar los movimientos por devolución de aportaciones de Vivienda depositadas en exceso que se hayan registrado en la Cuenta General del INFONAVIT o Cuenta FOVISSSTE ante Banco de México. Dicha consulta deberán realizarla conforme a los lineamientos que para tales efectos establezca Banco de México. Las Empresas Operadoras deberán utilizar la información de los movimientos antes mencionados en la conciliación que realicen sobre el proceso de recaudación; y

El INFONAVIT y el FOVISSSTE determinarán los intereses que se generaron en la Subcuenta Global de Vivienda por el monto de las aportaciones depositadas en exceso en el período comprendido entre la fecha en que se efectuó el depósito en la Cuenta General del INFONAVIT o Cuenta FOVISSSTE y la fecha en que se realizó la devolución a la Entidad Receptora, considerando, en su caso, que los intereses que se devenguen cada mes deberán ser capitalizados el primer día natural del mes inmediato siguiente. Asimismo, informará a las Empresas Operadoras, de los montos anteriormente mencionados, para que éstas los asienten en sus controles;

II. Tratándose de depósitos en cantidades menores:

- a. Las Entidades Receptoras que hayan depositado en las cuentas que Banco de México lleve a los Institutos de Seguridad Social y al FOVISSSTE cantidades menores a las que hayan recibido por concepto del Seguro de Retiro, cesantía en edad avanzada y vejez y Aportaciones de Vivienda, deberán depositar el monto faltante de conformidad con los lineamientos que establezca Banco de México, el día hábil siguiente aquel en que hayan detectado dicha situación;
- b. Tratándose de depósitos por concepto del seguro de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez, las Entidades Receptoras deberán calcular el monto de los intereses correspondientes, en caso de depósitos por concepto de vivienda, el INFONAVIT y el FOVISSSTE, según corresponda, indicarán a las Empresas Operadoras el monto de los intereses que la Subcuenta Global de Vivienda hubiese pagado sobre las cantidades omitidas por las Entidades Receptoras.

El cálculo de intereses a que se refiere el párrafo anterior se realizará desde la fecha en que dichos recursos debieron ser depositados hasta la fecha en que se llevó a cabo el depósito del monto faltante, considerando, en su caso, que los intereses que se devenguen cada mes, deberán ser capitalizados el primer día natural del mes inmediato siguiente;

- c. Las Entidades Receptoras, el último día hábil del mes en que hayan depositado los montos faltantes, deberán notificar a Banco de México el monto de los intereses que hubiesen generado las cantidades omitidas de haberse depositado en la fecha convenida, así como la cantidad que se obtenga de restar al monto de la indemnización el monto de los intereses antes mencionados, y
- d. Banco de México el día hábil siguiente de haber recibido la información a que se refiere el inciso anterior, efectuará los siguientes movimientos:
  1. Cargo en las cuentas de las instituciones de crédito que indiquen las Entidades Receptoras del monto de la Indemnización;
  2. Abono en las cuentas correspondientes del monto de los intereses que las cantidades omitidas hubiesen generado, de haberse depositado en la fecha convenida, y
  3. Abono en la cuenta general de los Institutos de Seguridad Social y del FOVISSSTE del monto de la indemnización;

III. Tratándose de depósitos con información errónea:

Las Entidades Receptoras solicitarán a las Empresas Operadoras la corrección de la información, enviando la información errónea y su corrección, con al menos los siguientes datos:

1. Datos de la Entidad Receptora;
2. Fecha de pago;
3. Fecha valor;
4. Fecha depósito en Banco de México;
5. Número de cuenta, e
6. Importe a corregir;

- b. Las Empresas Operadoras una vez recibida la solicitud, validarán la información, emitiendo la resolución que corresponda, para en su caso:
  - 1. Aplicar la corrección, o
  - 2. Notificar a la Entidad Receptora la no aplicación para su análisis y corrección, asimismo, deberán notificar a la Comisión y a las Entidades Receptoras que se incluirán correcciones en el reporte de conciliación;
- IV. Tratándose de depósitos realizados a través de transacciones equivocadas:
  - a. Las Empresas Operadoras deberán notificar a Banco de México y a las Entidades Receptoras, tres días hábiles antes del último día hábil de cada mes, los montos y cuentas individuales a transferir de los depósitos de los recursos que las Entidades Receptoras hayan efectuado a través de la transacción que no corresponde conforme a la modalidad o bimestre de pago;
  - b. Las Empresas Operadoras, una vez que verifiquen que Banco de México haya aplicado las transferencias entre las cuentas correspondientes, el primer día hábil bancario del mes siguiente al que se realizó la notificación a que se refiere el inciso anterior, deberán actualizar la Base de Datos Nacional SAR, con la información correspondiente, lo anterior, el mismo día en que se lleve a cabo la verificación de dichas transferencias, y
  - c. Notificar el resultado de dicha actualización a los Institutos de Seguridad Social, a las Entidades Receptoras y a la Comisión.

Las notificaciones que se realicen a Banco de México en términos del presente artículo, deberán efectuarse conforme a los lineamientos que establezca dicho Banco Central.

## **CAPÍTULO XI DE LA DEVOLUCIÓN DE PAGOS SIN JUSTIFICACIÓN LEGAL**

### **Sección I**

#### **Disposiciones preliminares**

**Artículo 350.** Los patrones, las Dependencias y las Entidades que hubieren efectuado Pagos Sin Justificación Legal por concepto del Seguro de Retiro, cesantía en edad avanzada y vejez, Ahorro Solidario y aportaciones de vivienda a las Cuentas Individuales deberán sujetarse a lo dispuesto por el presente Capítulo para solicitar la devolución de los recursos que corresponda.

Los Institutos de Seguridad Social realizarán la devolución de Pagos Sin Justificación Legal a los patrones, Dependencias o Entidades, según sea el caso, en términos de lo establecido en las Leyes de Seguridad Social.

**Artículo 351.** Podrán ser objeto del proceso de devolución a que se refiere el presente Capítulo:

- I. Los recursos aportados por los patrones;
- II. Los recursos aportados por las Dependencias o Entidades que no se encuentran individualizados, respecto de los cuales se pueda identificar su conciliación;
- III. Los pagos efectuados por las Dependencias o Entidades para los que se pueda identificar su conciliación, y
- IV. Los recursos que correspondan a las cuotas aportadas por los Trabajadores.

En el caso de los Trabajadores ISSSTE que hayan optado por el régimen previsto en el Artículo Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE, sólo se devolverá el 2% del ahorro para el retiro. Para estos Trabajadores, la devolución de los recursos correspondientes al ramo de cesantía en edad avanzada y vejez, deberá operarse de conformidad con las disposiciones que para tal efecto emita el ISSSTE.

**Artículo 352.** Los patrones, Dependencias y Entidades, que hayan realizado Pagos Sin Justificación Legal en términos del artículo 351 anterior, podrán solicitar al Instituto de Seguridad Social que corresponda, la certificación sobre la procedencia de la devolución de dichas cantidades.

La solicitud y la certificación de devolución a que se refiere el presente artículo se llevará a cabo de conformidad con los procedimientos que para tal efecto establezcan los Institutos de Seguridad Social.

**Artículo 353.** Las cantidades que correspondan a las cuotas pagadas por el Trabajador, y que sean sujetas al proceso de devolución a que se refiere el presente Capítulo, se acreditarán en la subcuenta de Aportaciones Voluntarias de su Cuenta Individual.

### **Sección II**

#### **Del procedimiento de devolución**

**Artículo 354.** Las Empresas Operadoras recibirán de los Institutos de Seguridad Social las solicitudes de devolución de Pagos Sin Justificación Legal. A efecto de lo anterior, dichos Institutos de Seguridad Social proporcionarán a las Empresas Operadoras como mínimo los siguientes datos:

- I. Para la identificación del Trabajador:
  - a. Registro federal de contribuyentes;
  - b. CURP, en su caso;
  - c. NSS del Trabajador, en su caso;
  - d. Apellido paterno, materno y nombre(s) del Trabajador, y
  - e. Régimen de seguridad social elegido, en su caso;
- II. Para la identificación del patrón o del Centro de Pago, según corresponda:
  - a. Identificador del Centro de Pago, en el caso de las Dependencias y Entidades que sigan vigentes;
  - b. Registro federal de contribuyentes;
  - c. Nombre, denominación o razón social del patrón o del Centro de Pago, según corresponda;
  - d. Número de registro patronal, en su caso, y
  - e. Modalidad de incorporación para el caso de Centros de Pago;
- III. Para la identificación del Pago Sin Justificación Legal deberán presentar en su caso:
  - a. Tipo de pago;
  - b. Entidad Receptora que recibió el pago, en su caso;
  - c. Fecha de pago;
  - d. Año y bimestre de pago de la aportación enterada sin justificación legal, así como, en su caso, Línea de Captura;
  - e. Monto global efectivamente pagado;
  - f. Monto por aportaciones pagadas sin justificación legal.  
Tratándose de solicitudes que el INFONAVIT envíe a las Empresas Operadoras, el monto se deberá proporcionar en Aplicaciones de Intereses de Vivienda;
  - g. Días que el patrón, la Dependencia o Entidad pagó sin justificación legal, y
  - h. Número de días de cotización, ausentismo e incapacidad que hubieren sido objeto de ajustes por Pagos Sin Justificación Legal, en su caso;
- IV. Para la devolución del pago:
  - a. Nombre y clave de la entidad financiera;
  - b. Número de cuenta designada por los Institutos de Seguridad Social, y
  - c. Número de Clave Bancaria Estandarizada de la cuenta designada por los Institutos de Seguridad Social;
- V. Los demás que correspondan de conformidad con lo establecido por los Institutos de Seguridad Social, en su caso.

**Artículo 355.** Las Empresas Operadoras, el día que reciban la información a la que se refiere las fracciones I y II del artículo 354 anterior, deberán validar que los pagos no se encuentren pendientes de conciliar y que las Cuentas Individuales de los Trabajadores existan.

Las Empresas Operadoras deberán verificar que la Cuenta Individual del Trabajador que corresponda, no se encuentre en algún proceso operativo que impida la devolución de los Pagos Sin Justificación Legal.

Las Empresas Operadoras deberán dar trámite a las solicitudes correspondientes, inmediatamente después de que concluyan los procesos que impidan el trámite de devolución.

**Artículo 356.** Las Empresas Operadoras a más tardar el día hábil siguiente al que reciban la información de los Institutos de Seguridad Social, deberán solicitar a las Administradoras, información de las aportaciones correspondientes a las Cuentas Individuales que administren que se encuentren en proceso de devolución de Pagos Sin Justificación Legal.

Para tal efecto, las Empresas Operadoras deberán remitir a las Administradoras la información que reciban de los Institutos de Seguridad Social en términos del presente Capítulo.

**Artículo 357.** Las Administradoras una vez que reciban de las Empresas Operadoras la solicitud de información para la devolución de Pagos Sin Justificación Legal a que se refiere el artículo 356 anterior, deberán verificar lo siguiente:

- I. Que de acuerdo a la información de sus bases de datos, los datos de identificación del Trabajador correspondan a Trabajadores registrados o asignados en la Administradora, y
- II. Que el saldo de la cuenta asociada a la devolución sea suficiente para cubrir el monto solicitado.

**Artículo 358.** Las Administradoras a más tardar el tercer día hábil siguiente a aquel en que reciban la solicitud a que se refiere el artículo 357 anterior, deberán informar a las Empresas Operadoras lo siguiente:

- I. Solicitudes aceptadas, y
- II. Solicitudes rechazadas.

**Artículo 359.** Las Administradoras, a más tardar el día hábil siguiente a la entrega de la información a que se refiere el artículo 358 anterior, deberán realizar la venta de Acciones que correspondan a la Cuenta Individual, por las cantidades cuya devolución haya sido procedente.

Las Administradoras en el mismo plazo que se refiere el párrafo anterior, deberán realizar la transferencia de los recursos, a través de la Institución de Crédito Liquidadora, a la cuenta designada por el Instituto de Seguridad Social que corresponda.

**Artículo 360.** Para la liquidación de las solicitudes aceptadas correspondiente a Trabajadores que eligieron el régimen del Artículo Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE, las Empresas Operadoras deberán informar a Banco de México el monto de recursos depositados en la Cuenta PENSIONISSSTE que se deberá depositar a la Institución de Crédito Liquidadora.

**Artículo 361.** La Institución de Crédito Liquidadora, el mismo día que reciba los recursos a que se refiere el artículo 359 anterior, deberá depositarlos en las cuentas designadas por los Institutos de Seguridad Social, debiendo informar a las Empresas Operadoras, a más tardar el día hábil siguiente de haber realizado el depósito correspondiente, las cantidades depositadas en dichas cuentas.

**Artículo 362.** Las Empresas Operadoras a más tardar el segundo día hábil siguiente a la fecha en que reciban de las Administradoras la información de las devoluciones aceptadas y rechazadas, deberán enviarla al Instituto de Seguridad Social que corresponda, indicando lo siguiente:

- I. Montos a devolver, y
- II. Número de solicitudes que fueron aceptadas o rechazadas.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán informar a la Secretaría el monto de las Aportaciones Estatales que en su caso, sean objeto de devolución.

**Artículo 363.** Los Institutos de Seguridad Social, con base en la información que reciban, así como los recursos recibidos, comunicarán a los patrones, las Dependencias y Entidades, según corresponda, la devolución de recursos, indicando:

- I. Las cuentas que no fueron objeto de devolución y sus causas, y
- II. La cantidad de recursos a devolver.

**Artículo 364.** Las Administradoras, el mismo día que realicen la transferencia de recursos a la Institución de Crédito Liquidadora, por devoluciones de Pagos Sin Justificación Legal, deberán identificar en cada una de las Cuentas Individuales afectadas, los movimientos de registro de las operaciones efectuadas.

### **Sección III**

#### **De la devolución de recursos enterados a un Instituto de Seguridad Social distinto**

**Artículo 365.** Los patrones, Dependencias y Entidades que hubieren efectuado pagos de Cuotas y Aportaciones de seguridad social a un Instituto de Seguridad Social distinto al que por ley les corresponde, podrán solicitar la devolución de los recursos correspondientes de acuerdo con el procedimiento de devolución de Pagos Sin Justificación Legal a que se refiere el presente Capítulo.

Para tal efecto, los patrones, las Dependencias y Entidades, deberán solicitar al Instituto de Seguridad Social al que hubieren enterado erróneamente los recursos, la devolución de los mismos, indicando al menos que el pago de Cuotas y Aportaciones se realizó a un Instituto de Seguridad Social distinto al que por ley están obligados a aportar y proporcionar información suficiente que permita identificar al Trabajador, al patrón o Centro de Pago de que se trate y del Pago Sin Justificación Legal.

Asimismo, los solicitantes deberán certificar, bajo protesta de decir verdad, cuáles son los pagos que hubieren efectuado erróneamente a un Instituto de Seguridad Social distinto y que los Trabajadores respecto de los cuales solicita la devolución de Pagos Sin Justificación Legal son Trabajadores del patrón, la Dependencia o la Entidad, según corresponda.

A fin de coadyuvar con los Institutos de Seguridad Social en el proceso de devolución de Pagos Sin Justificación Legal, las Empresas Operadoras deberán efectuar búsquedas adicionales en la Base de Datos Nacional SAR para localizar e identificar plenamente las Cuentas Individuales sujetas a una devolución de Pagos sin Justificación Legal, previa solicitud del Instituto de Seguridad Social que corresponda o de la Comisión.

**Artículo 366.** Los patrones, las Dependencias y Entidades, a las cuales se les hubieren devuelto recursos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 365 anterior, deberán llevar a cabo el entero de las aportaciones que, en su caso corresponda a las Cuentas Individuales de los Trabajadores de conformidad con lo establecido en las Leyes de Seguridad Social.

#### **Sección IV**

##### **De la devolución de recursos enterados por los gobiernos estatales, municipales o por entidades u organismos públicos de carácter estatal o municipal**

**Artículo 367.** Las personas de derecho público, de carácter estatal o municipal, que no tengan celebrado un convenio de incorporación al régimen obligatorio previsto en las Leyes de Seguridad Social, con el IMSS, ISSSTE o el INFONAVIT, o que habiendo celebrado el mismo con anterioridad a la creación de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, no hayan celebrado posteriormente un convenio por el que se obliguen a pagar las Cuotas y Aportaciones a dichos sistemas, podrán solicitar la devolución de los Pagos Sin Justificación Legal, efectuados por concepto de Cuotas y Aportaciones a la Subcuenta del Seguro de Retiro y a la Subcuenta de Ahorro para el Retiro de las Cuentas Individuales correspondientes a los Sistemas de Ahorro para el Retiro, previstas en la Ley del Seguro Social 73 y la Ley del ISSSTE vigente hasta el 31 de marzo de 2007, de conformidad con el procedimiento de Pagos Sin Justificación Legal a que se refiere el presente Capítulo.

Asimismo, de manera enunciativa pero no limitativa, los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de las Entidades Federativas, las autoridades municipales, así como los organismos descentralizados y autónomos, las empresas de participación estatal y los fideicomisos de los gobiernos estatales y municipales, exclusivamente en relación con las solicitudes que formulen para la devolución de los Pagos Sin Justificación Legal, podrán acogerse al procedimiento previsto en la presente Sección.

**Artículo 368.** Podrán ser objeto del proceso de devolución a que se refiere la presente Sección:

- I. Los recursos que hubieren sido aportados por los sujetos a que se refiere la presente Sección, y
- II. Los recursos depositados en las Cuentas Individuales de aquellos Trabajadores que a la fecha de presentación de la solicitud correspondiente, continúen sujetos a una relación laboral con alguna de las Entidades o Dependencias o en su caso, que habiendo cesado la relación laboral por haberse jubilado o pensionado el Trabajador en términos de la legislación estatal aplicable o de lo establecido en los contratos colectivos que regulen su relación laboral, no hubiera podido retirar con posterioridad al 30 de junio de 1997 los recursos depositados en la Cuenta Individual que a su nombre maneje alguna Administradora.

No se podrán afectar cantidades que se encuentren depositadas en las Cuentas Individuales de los Trabajadores, con motivo de Cuotas y Aportaciones enteradas por patrones distintos de los señalados.

**Artículo 369.** Las personas a que se refiere el artículo 367 anterior, podrán solicitar por sí o a través del instituto de seguridad social estatal al que se encuentren incorporados, la devolución de los Pagos Sin Justificación Legal siempre que acrediten:

- I. Que en las leyes u ordenamientos jurídicos de la entidad federativa de que se trate, se encuentra previsto un Sistema de Ahorro, o
- II. Que el Sistema de Ahorro del solicitante deriva de obligaciones contraídas en virtud de los contratos colectivos celebrados con sus Trabajadores y prevé la existencia de cuentas o registros individuales que permitan mantener identificados los recursos y rendimientos correspondientes a cada Trabajador, independientemente de que las características particulares del sistema así establecido se prevean en el propio contrato o mediante algún acto jurídico posterior.

**Artículo 370.** Las personas a que se refiere el artículo 367 anterior, que soliciten la devolución de las cantidades pagadas sin justificación legal y, ello quede acreditado en términos de la presente Sección, podrán optar por que sea una Administradora quien les lleve el registro, individualización o inversión, o bien, les preste todos los servicios antes mencionados, respecto de los recursos que les sean devueltos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 74 quater de la Ley.

Para tal efecto, las personas de derecho público deberán celebrar un contrato con la Administradora de su elección, previendo en dicho acuerdo de voluntades la irrevocabilidad del mismo y, que los recursos objeto de administración sólo podrán ser entregados en los siguientes casos:

- I. A los Trabajadores titulares de los mismos, cuando cumplan con los supuestos que les den derecho a recibir tales recursos, o
- II. Cuando el solicitante decida traspasarlos a otro sistema de ahorro establecido por virtud de diverso acto jurídico de naturaleza irrevocable o, en su caso, para traspasarlos a otra Administradora.

## **Sección V**

### **De la solicitud de devolución**

**Artículo 371.** Los sujetos a que se refiere la Sección IV, deberán presentar por escrito ante la Comisión la devolución de los Pagos Sin Justificación Legal, manifestando su intención de que les sean reintegrados los recursos correspondientes para su depósito o inversión a favor de los Trabajadores titulares de las cuentas en el Sistema de Ahorro correspondiente, proporcionando como mínimo, lo siguiente:

- I. Causa del Pago Sin Justificación Legal;
- II. En su caso, el contrato de administración del Fondo de Previsión Social que el solicitante haya celebrado con una Administradora, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 370 anterior o, el acto jurídico irrevocable;
- III. Descripción del Sistema de Ahorro basado en la capitalización de Cuentas Individuales en el que se pretende se abonen los recursos que sean devueltos;
- IV. Relación de los Trabajadores activos en nómina a favor de quienes se efectuaron las aportaciones;
- V. Declaración firmada bajo protesta de decir verdad, en que conste que los recursos solicitados corresponden a los Trabajadores a que se refiere la fracción IV anterior, y
- VI. Denominación o razón social de la entidad financiera a las que desean se depositen los recursos materia de devolución, conjuntamente con la relación de datos correspondientes de los Trabajadores.

**Artículo 372.** La Comisión a más tardar cinco días hábiles posteriores a que reciban la solicitud a que se refiere la presente Sección, deberán enviar la información correspondiente al Instituto de Seguridad Social que corresponda, a fin de que certifique que el solicitante no se encuentra sujeto al régimen de las Leyes de Seguridad Social, ya sea por mandato expreso de las leyes o por convenio, o bien, manifieste las objeciones que, en su caso, tenga respecto del trámite de la solicitud, informando en dicho caso a la Comisión.

Asimismo, la Comisión podrá requerir a los solicitantes que aclaren o precisen su solicitud, o bien que presente información adicional que permita allegarse de los datos necesarios para resolver sobre la procedencia de la solicitud.

La Comisión, con base en la información proporcionada, resolverá sobre la procedencia o improcedencia de la solicitud, e informará al solicitante la determinación, indicando, en su caso, las Cuentas Individuales que no sean susceptibles de devolución.

**Artículo 373.** El solicitante podrá desistirse en cualquier momento de su solicitud, o únicamente respecto de las Cuentas Individuales que signifiquen un obstáculo para la devolución solicitada, sin que ello signifique la renuncia total o parcial del derecho a la devolución de los recursos correspondientes a dichas cuentas, pudiendo presentar nuevamente la solicitud de devolución de Pagos Sin Justificación Legal a que se refiere la presente Sección, una vez subsanado el impedimento que generó su improcedencia.

**Artículo 374.** Autorizada la solicitud por la Comisión, ésta remitirá a las Empresas Operadoras la información correspondiente de las solicitudes que hubieren determinado como procedentes, a efecto de que tramiten las solicitudes de devolución de Pagos Sin Justificación Legal.

Una vez recibida la información a que se refiere el párrafo anterior, a solicitud de la Comisión, las Empresas Operadoras deberán efectuar búsquedas adicionales en la Base de Datos Nacional SAR para localizar e identificar plenamente las Cuentas Individuales sujetas a una devolución de Pagos Sin Justificación Legal.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán determinar el monto global del pago sin justificación legal que corresponda por Instituto de Seguridad Social, y efectuar una extracción de los importes y las Cuentas Individuales susceptibles de devolución, detallando la información para cada uno de los Trabajadores.

**Artículo 375.** Las Empresas Operadoras, a más tardar el día hábil siguiente a que reciban la información de la Comisión deberán solicitar a las Administradoras la información de las aportaciones correspondientes a las Cuentas Individuales que administren que se encuentren en proceso de devolución de Pagos Sin Justificación Legal provenientes de las Subcuentas de Ahorro para el Retiro.

**Artículo 376.** Las Administradoras una vez que reciban de las Empresas Operadoras la solicitud de información a que se refiere el artículo 375 anterior, deberán verificar lo siguiente:

- I. Que de acuerdo a la información de sus bases de datos, los datos de identificación del Trabajador correspondan a Trabajadores registrados o asignados en la Administradora;
- II. Que los pagos, por bimestre, correspondan a aportaciones enteradas por los solicitantes y que se encuentren registradas en las Cuentas Individuales que se pretendan afectar, y
- III. Que la cuenta no se encuentre en ceros por un retiro de fondos o en proceso de retiro total de fondos.

**Artículo 377.** Las Administradoras a más tardar el tercer día hábil siguiente a aquel en que reciban la solicitud deberán informar a las Empresas Operadoras lo siguiente:

- I. El número total de cuentas que involucra el proceso;
- II. El detalle por cada una de las cuentas, especificando los datos del Trabajador, del patrón y el saldo de la cuenta que sea objeto de devolución, considerando intereses, actualizaciones y comisiones generadas;
- III. El número total de aportaciones efectuadas a cada cuenta, y
- IV. Los datos de los Trabajadores y las cuentas que no puedan transferir.

**Artículo 378.** Tratándose de devoluciones de Pagos Sin Justificación Legal de la Subcuenta del Seguro de Retiro, las Empresas Operadoras, a más tardar el tercer día hábil siguiente a que reciban la información, deberán verificar lo siguiente:

- I. Que las Cuentas Individuales se localicen en la Base de Datos SAR 92;
- II. Que no haya sido traspasada a una Administradora o su saldo sea cero después de un retiro de fondos, y
- III. Que, de acuerdo con la Base de Datos Nacional SAR, la Cuenta Individual de que se trate no se encuentre en proceso de retiro total de fondos.

Las Empresas Operadoras, respecto de las Cuentas Individuales objeto de la devolución que no se encuentren en alguno de los supuestos a que se refieren las fracciones II y III anteriores, deberán obtener el saldo total, incluyendo los intereses generados, en el periodo de cada una, así como el saldo global a transferir.

**Artículo 379.** Las Empresas Operadoras, a más tardar el quinto día hábil siguiente a que hubieren efectuado las validaciones a que se refiere el artículo 378 anterior, deberán informar al Instituto de Seguridad Social que corresponda lo siguiente:

- I. El número total de cuentas que involucra el proceso;
- II. El detalle por cada una de las cuentas, especificando los datos del Trabajador, del patrón y el saldo de la cuenta que sea objeto de devolución, considerando intereses, actualizaciones y comisiones generadas;
- III. El número total de aportaciones efectuadas a cada cuenta, y
- IV. El monto total de los recursos que sean objeto de devolución.

**Artículo 380.** Las Administradoras a más tardar el día hábil siguiente a que hubieren entregado la información, deberán efectuar la liquidación correspondiente al monto total que involucre la devolución del Pago Sin Justificación Legal, que hubiere sido procedente y deberán entregar al solicitante dicho monto para su posterior depósito en la Administradora o cuenta correspondiente de la institución que para tal efecto hubieren indicado.

El depósito de los recursos a que se refiere el párrafo anterior deberá efectuarse por el propio solicitante. Para tal efecto, la Administradora le deberá realizar una transferencia electrónica a la cuenta a nombre del fideicomiso o del acto irrevocable constituido por el solicitante por la cantidad que corresponda a la devolución. En ningún caso podrán entregar directamente los recursos objeto de devolución directamente al solicitante.

Asimismo, la Administradora deberá informar, a las Empresas Operadoras y a la Comisión el monto de los recursos devueltos y la transferencia electrónica a la cuenta correspondiente, dentro de los cinco días hábiles siguientes a que hubieren efectuado la entrega de los recursos a que se refiere el presente artículo.

**Artículo 381.** La Administradora que haya realizado la devolución, una vez efectuado el pago, deberá conservar por un periodo de diez años, contados a partir de la fecha en que se realice efectivamente la devolución, los movimientos de las Cuentas Individuales cuyos recursos o una parte de los mismos hubieran sido materia de devolución. Esta información deberá estar en todo momento a disposición de la Comisión.

**Artículo 382.** El IMSS liquidará los recursos respectivos, conforme a los montos informados por las Empresas Operadoras, con cargo al fondo de reserva integrado con los recursos que la Secretaría transfiera conforme a lo dispuesto en el Decreto publicado el 24 de diciembre de 2002, por el que se reforma el Artículo Noveno Transitorio del "Decreto de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y de reformas y adiciones a las Leyes General de

Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros, para regular las Agrupaciones Financieras, de Instituciones de Crédito, del Mercado de Valores y Federal de Protección al Consumidor, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 1996, así como los Artículos Segundo y Tercero Transitorios del Decreto por el que se reforma y adiciona la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2002”, mediante la una transferencia electrónica a la cuenta a nombre del fideicomiso o del acto irrevocable constituido por el solicitante, por la cantidad que corresponda a la devolución, o bien mediante depósito directo en la cuenta que corresponda al fideicomiso o al acto irrevocable, en términos de las disposiciones que al efecto emita dicho Instituto.

**Artículo 383.** Las Empresas Operadoras, en su caso, una vez efectuada la liquidación de los recursos, deberán integrar los registros de las Cuentas Individuales en la Base de Datos SAR 92, la información de las subcuentas que hubieren sido objeto de devolución, conforme a los criterios y características que el IMSS determine.

## **Sección VI**

### **De la devolución de recursos de Trabajadores pensionados**

**Artículo 384.** Los Trabajadores de las personas morales a que se refiere la presente Sección que obtengan conforme a las leyes, decretos, contratos colectivos o por cualquier otro acto jurídico que les sea aplicable, derecho a disfrutar de una pensión, podrán solicitar a la Administradora que opere su Cuenta Individual, la entrega de los recursos de las Subcuentas de Ahorro para el Retiro y, en su caso, de la subcuenta de vivienda a que se refieren las Leyes de Seguridad Social, según corresponda.

Los Trabajadores, deberán solicitar directamente a la Administradora que opere su Cuenta Individual la entrega de sus recursos y presentar los siguientes documentos:

- I. Constancia suscrita por su patrón en la que acredite que el Trabajador ha adquirido el derecho a disfrutar de una pensión y que no se encuentra sujeto a las Leyes de Seguridad Social, acompañando el documento bajo el cual se otorgó el derecho, y
- II. Original para su cotejo y copia simple de la credencial para votar con fotografía expedida por el INE, o cualquier otro documento oficial con fotografía, firma o huella digital que se encuentre señalado en el Catálogo.

**Artículo 385.** Las Administradoras, deberán tramitar las solicitudes de retiro a que se refiere la presente Sección y poner a disposición de los Trabajadores las cantidades que correspondan, a más tardar el segundo día hábil del mes siguiente a que hubieren recibido la solicitud.

A fin de que las Administradoras estén en posibilidad de efectuar la entrega de las cantidades que correspondan, deberán reportar al Banco de México el primer día hábil bancario del mes en que deban realizar dichas entregas, los saldos al primer día de dicho mes, de la subcuenta de que se trate.

El primer día hábil bancario del mes en que el Banco de México reciba la información a que se refiere el párrafo anterior, abonará en la cuenta de depósitos de efectivo que le lleva a la Administradora de que se trate, las cantidades que correspondan. Las cantidades citadas no devengarán intereses por el periodo comprendido entre el día en que el Banco de México efectúe el abono citado y el día en que la Administradora que corresponda efectúe la devolución de dichas cantidades. Este movimiento se realizará a través de la pantalla del “Sistema de Información a Cuentahabientes” de Banco de México, bajo el concepto de retiros.

Asimismo, la información a los Institutos de Seguridad Social sobre la entrega de recursos deberá realizarse utilizando los códigos de operación relativos al retiro total de fondos.

## **CAPÍTULO XII**

### **DE LA DISPOSICIÓN Y TRANSFERENCIA DE RECURSOS**

**Artículo 386.** Las Administradoras deberán brindar la atención debida a los Trabajadores y Beneficiarios para realizar los trámites cuyo fin sea la disposición o transferencia de los recursos que administran en las Cuentas Individuales. Las Administradoras serán responsables de la veracidad de los saldos y consistencia en la información que proporcionen a los Institutos de Seguridad Social y de Vivienda.

Las Administradoras deberán resarcir a los Trabajadores los daños ocasionados, cuando la información que proporcionen a los Institutos de Seguridad Social contenga errores o inconsistencias imputables a las Administradoras que impacten de manera negativa el saldo de la Cuenta Individual, o bien cuando dejen de brindarles la atención debida

u omitan llevar a cabo los procesos de disposición o transferencia de recursos a que se refiere este capítulo. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables, de acuerdo con lo previsto en la Ley.<sup>250</sup>

**Artículo 387.** Las Administradoras deberán coadyuvar con los Institutos de Seguridad Social en los trámites de pensión y de retiros parciales de la Cuenta Individual que los Trabajadores y los Beneficiarios lleven a cabo, de acuerdo con los procedimientos y mecanismos que se establezcan en los convenios de colaboración o cualquier otro instrumento que para tal efecto se celebren con los Institutos de Seguridad Social.

Las Administradoras deberán recibir y validar la información de los Trabajadores y Beneficiarios, a fin de gestionar los trámites de pensión y de retiros parciales de la Cuenta Individual ante el Instituto de Seguridad Social que corresponda, utilizando las herramientas y sistemas informáticos que para tal efecto les proporcionen o en su caso determinen dichos Institutos.

Durante la gestión de los trámites de pensión y de retiros parciales de la Cuenta Individual, las Administradoras deberán solicitar la información correspondiente para el trámite de disposición de recursos; incluyendo el número de clave bancaria estandarizada (CLABE) de la cuenta bancaria del Trabajador en la que, en su caso, se deberán depositar los recursos a que tenga derecho. La falta de presentación de la información a que se refiere el presente párrafo no es impedimento para que las Administradoras gestionen los trámites de pensión o de retiros parciales de la Cuenta Individual.

Las Administradoras, en la gestión de los trámites de pensión y de retiros parciales de la Cuenta Individual que lleven a cabo de conformidad con lo dispuesto en el presente artículo, no podrán intervenir en las atribuciones de los Institutos de Seguridad Social para la emisión y otorgamiento de las pensiones y derechos para retiros parciales de la Cuenta Individual; por ende, dichas Administradoras deberán dar cuenta únicamente de los actos que realicen respecto de los trámites de pensión y de retiros parciales de la Cuenta Individual.

Artículo 387 bis. Para los trámites de disposición de recursos por ayuda para gastos de matrimonio, Retiro Parcial por Desempleo y los de disposición de recursos a que se refiere el artículo 406 de las presentes disposiciones de carácter general, las Empresas Operadoras y las Administradoras deberán coordinarse para mantener habilitado el servicio de pre-solicitud de disposición de recursos a través del E-SAR, debiendo sujetarse a lo siguiente:

- a) Las Empresas Operadoras deberán poner a disposición de los Trabajadores y sus Beneficiarios según sea el caso, a través del E-SAR, el servicio de pre-solicitud de disposición de recursos conforme lo establecido en el artículo 9 de las presentes disposiciones de carácter general, así como brindar información al trabajador en el E-SAR respecto al servicio de que se trate y los requisitos necesarios para poder continuar con el trámite, especificándole la documentación que, en su caso, debe presentar ante la Administradora;
- b) Las Empresas Operadoras deberán notificar a las Administradoras la información de las pre-solicitudes de disposición de recursos a más tardar al día hábil siguiente de haberse ingresado en el E-SAR, conforme los criterios de intercambio de información previstos en el Manual de Procedimientos Transaccionales;
- c) Las Administradoras, en coordinación con las Empresas Operadoras, deberán realizar las validaciones correspondientes para confirmar que el Trabajador pueda realizar el trámite, así como para verificar la veracidad de los saldos y consistencia en la información que proporcionen a los Institutos de Seguridad Social; lo anterior con base en la información que obre en el expediente del Trabajador así como con aquella complementaria que obtengan de las Empresas Operadoras;
- d) Las Administradoras podrán ponerse en contacto con el Trabajador o Beneficiario, con la finalidad de llevar a cabo lo siguiente:
  - i. Proporcionar mayor información al Trabajador sobre el servicio de que se trate y los requisitos para poder continuar con el trámite;
  - ii. Confirmar los datos especificados en la pre-solicitud realizada a través del E-SAR;
  - iii. En su caso, confirmar el día y hora aproximada, en que el Trabajador o sus Beneficiarios según sea el caso, se presentarán en la oficina, sucursal o Unidad Especializada de la Administradora para entregar la documentación correspondiente según el trámite de que se trate.
- e) Las Administradoras deberán atender al Trabajador o sus Beneficiarios según sea el caso, en el día y hora aproximada especificada por éstos en el portal E-SAR o en la confirmación a que se refiere el numeral iii del inciso d) anterior, recabar la documentación correspondiente según el trámite de que se trate y conformar el Expediente Electrónico a que se refiere el artículo 210 de las presentes disposiciones de carácter general;

---

<sup>250</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

Las Administradoras deberán conservar y mantener a disposición de la Comisión registros auditables respecto de las pre-solicitudes de disposición o transferencia de recursos que hayan recibido de las Empresas Operadoras, así como de las acciones que hayan llevado a cabo respecto a lo establecido en este artículo.

En cualquier caso, el Trabajador podrá acudir a cualquier oficina, sucursal o Unidad Especializada de la Administradora de que se trate, a solicitar la disposición de recursos por ayuda para gastos de matrimonio, Retiro Parcial por Desempleo y los de disposición de recursos a que se refiere el artículo 406 de las presentes disposiciones de carácter general, para lo cual las Administradoras deberán apoyar al Trabajador o sus Beneficiarios para realizar la pre-solicitud, conforme a los lineamientos que para tal efecto establezca la Empresa Operadora en el Manual de Procedimientos Transaccionales.<sup>251 252</sup>

## Sección I

### De la Consulta y registro en el DATA MART

**Artículo 388.** Las Empresas Operadoras serán responsables del diseño, integración y operación del Sistema de Consulta de Saldos Previos y el Sistema de Consulta de Saldos de Vivienda.

El Sistema de Consulta de Saldos Previos tiene el propósito de proporcionar a los Institutos de Seguridad Social, según corresponda, el Línea y Tiempo Real, los saldos previos de las Cuentas Individuales de los Prospectos de Pensión, mismos que se utilizarán para informar al Trabajador mediante el Documento de Oferta las cantidades preliminares que le ofrece cada régimen de seguridad social y/o Modalidad de Pensión.

El Sistema de Consulta de Saldos de Vivienda deberá proporcionar al INFONAVIT o al FOVISSSTE los saldos de vivienda de las Cuentas Individuales, para efectos de los procesos relacionados con vivienda.

**Artículo 389.** Las Empresas Operadoras, a través del DATA MART, deberán proporcionar la información necesaria para la operación del Sistema de Consulta de Saldos Previos.

Para efecto de lo anterior:

- I. El IMSS y el ISSSTE, según corresponda, proporcionarán a las Empresas Operadoras los datos que permitan la identificación de los Prospectos de Pensión, y
- II. Las Administradoras deberán proporcionar a las Empresas Operadoras, la información que permita identificar cada una de las Cuentas Individuales que administren y los saldos de cada una de las subcuentas que las integren, a la fecha en que se hubiere solicitado por el Instituto de Seguridad Social, conforme a los formatos y medios establecidos por las Empresas Operadoras.

**Artículo 390.** Las Empresas Operadoras deberán identificar el mismo día en que sean cargadas en el DATA MART, las solicitudes de los Prospectos de Pensión atendiendo a los criterios definidos por el IMSS o el ISSSTE, según corresponda.

En el mismo plazo al que se refiere el párrafo anterior, las Empresas Operadoras, de acuerdo con la información que les proporcionen las Administradoras, deberán emitir, y notificar al IMSS o al ISSSTE según corresponda, alguno de los siguientes diagnósticos resultado de las identificaciones:

- I. Aceptada, o
- II. Rechazada.

Las solicitudes que tengan el diagnóstico de "Rechazada", de conformidad con lo previsto en la fracción II anterior, no deberán registrarse en el DATA MART, sin embargo, las Empresas Operadoras deberán informar a los Institutos de Seguridad Social y a las Administradoras correspondientes cuando los registros se coloquen en el supuesto mencionado.

Las Empresas Operadoras deberán notificar a los Institutos de Seguridad Social y a las Administradoras, en su caso, las Cuentas Individuales que se encuentren identificadas con el atributo de "crédito de vivienda", con la finalidad de que el saldo de las subcuentas relacionadas, no se considere en el saldo previo.

**Artículo 391.** Las Empresas Operadoras y Administradoras deberán identificar como en "saldo previo", a las Cuentas Individuales que hayan sido diagnosticadas como "Aceptada" en el DATA MART, por un período de treinta días hábiles contados a partir de la fecha en que la Cuenta Individual sea notificada por el Instituto. Dicho periodo, se reiniciará cuando los Institutos de Seguridad Social envíen una nueva solicitud para el mismo Trabajador, y se cancelará por instrucciones del Instituto.

---

<sup>251</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>252</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

A partir de ese momento, las Administradoras y las Empresas Operadoras tendrán prohibido realizar cualquier operación no relacionada con el proceso de disposición que afecte esa Cuenta Individual, excepto cuando se trate de un retiro por trámite judicial o cualquier otro proceso que recaude recursos o que no afecte a las Subcuentas que integran la Cuenta Individual.

Las Administradoras, a partir de que las Cuentas Individuales se identifiquen con el atributo de "saldo previo" y hasta que concluya el proceso de disposición de recursos de que se trate, podrán abstenerse de emitir los Estados de Cuenta de las mismas, si es el caso.

A partir de ese momento, las Administradoras deberán liquidar los recursos acumulados en la Cuenta Individual, de acuerdo con los criterios que establezca la Comisión, a más tardar el día hábil siguiente, en la cuenta que para tal efecto disponga la Administradora con el fin de que los recursos no se vean afectados por las fluctuaciones en los mercados.

Adicionalmente, las Empresas Operadoras serán responsables de mantener actualizada la información contenida en el DATA MART respecto a los Prospectos de Pensión, y deberán actualizar los atributos de las Cuentas Individuales al término del plazo establecido en el presente artículo.

**Artículo 392.** Las Administradoras deberán registrar en las Cuentas Individuales la venta de las Acciones de las Sociedades de Inversión en las que se encuentren los Trabajadores, correspondientes a las subcuentas cuyo producto se hubiere liquidado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 391 anterior, a más tardar el día hábil siguiente en que se haya llevado a cabo la liquidación de las Acciones que conforman el saldo de las Subcuentas Asociadas. Las Administradoras deberán llevar el registro individual de los movimientos correspondientes, de conformidad con lo que para tal efecto establezcan en sus Manuales de Políticas y Procedimientos.

Las Administradoras en todo momento podrán informar a los Trabajadores el proceso en el que se encuentra el trámite de disposición de recursos, así como los saldos líquidos que conforman su Cuenta Individual.

**Artículo 393.** Las Empresas Operadoras para las Cuentas Individuales que presenten el diagnóstico de "Aceptada", deberán permitir al IMSS o al ISSSTE, según sea el caso, la recepción de los saldos proporcionados por las Administradoras para que, a su vez, se informe al Trabajador la estimación del monto de pensión y/o los recursos que podrá disponer y que le serán presentados en el Documento de Oferta.

## **Sección II**

### **De las Resoluciones y Concesiones de Pensión**

**Artículo 394.** El Trabajador o sus Beneficiarios, con base en el Documento de Oferta que le proporcione el Instituto de Seguridad Social correspondiente, ya sea directamente o a través de las Administradoras, elegirán el régimen de seguridad social y la Modalidad de Pensión.

La elección del Trabajador o sus Beneficiarios será cargada por los Institutos de Seguridad ya sea directamente o a través la Administradora en el DATA MART.

**Artículo 395.** Una vez dictaminada la solicitud del Trabajador, el IMSS o el ISSSTE, ya sea directamente o a través de las Administradoras, registrarán en el DATA MART la información correspondiente a la Resolución de Pensión, Negativa de Pensión o Concesión de Pensión.

**Artículo 396.** Las Empresas Operadoras y las Administradoras el mismo día en que el IMSS o el ISSSTE, según corresponda, directamente o a través de las Administradoras, registren la información a que se refiere el artículo 395 anterior, y tengan un diagnóstico de "Aceptada", deberán actualizar los atributos de la Cuenta Individual e identificar dichas cuentas como "cuenta pensionada", precisando que ésta se encuentra en proceso de transferencia o disposición de recursos. Asimismo, no se podrá realizar ninguna operación no relacionada con el proceso de disposición o transferencia que afecte la Cuenta Individual o el saldo de las Subcuentas Asociadas, excepto cuando se trate de procesos que recauden recursos.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán notificar a dichos Institutos de Seguridad Social aquellos registros que sean rechazados debido a que existe un retiro por trámite judicial.

## **Sección III**

### **De la identificación de Cuentas Individuales y de la transferencia de recursos**

**Artículo 397.** Las Administradoras, deberán clasificar las Cuentas Individuales pensionadas e identificar el Régimen Pensionario y, en su caso, la Modalidad de Pensión que corresponda a cada Trabajador o a sus Beneficiarios.

Las Administradoras deberán enviar la información correspondiente a las Empresas Operadoras el mismo día en que lleven a cabo la clasificación a que se refiere el párrafo anterior. Las Empresas Operadoras, el mismo día en que

reciban la información, deberán registrar y actualizar en la Base de Datos Nacional SAR el Régimen Pensionario y la Modalidad de Pensión que corresponda a cada Trabajador o a sus Beneficiarios.

Asimismo, las Administradoras, de acuerdo con los criterios que establezca la Comisión, deberán llevar a cabo el reintegro de los recursos correspondientes de las Cuentas Individuales cuya Resolución, Concesión de Pensión o Negativa de Pensión no se hubiere registrado en DATA MART. Lo anterior, de acuerdo con los plazos y términos que para tal efecto determine la Comisión.

Una vez que las Cuentas Individuales adquieran el atributo de "cuenta pensionada", los Trabajadores pensionados o sus Beneficiarios, según corresponda, podrán solicitar la disposición de los recursos que les correspondan, incluyendo los recursos de vivienda que en términos de las Leyes de Seguridad Social tengan derecho a recibir, ya sea ante la Administradora que opere su Cuenta Individual o bien, directamente ante el INFONAVIT.

**Artículo 398.** Las Administradoras deberán proporcionar a las Empresas Operadoras los saldos de las Cuentas Individuales y tramitar la transferencia de recursos de las Subcuentas Asociadas susceptibles de afectación que deberán ser utilizados para el pago de la pensión correspondiente en términos de lo dispuesto por las Leyes de Seguridad Social, así como de los saldos de vivienda, a la misma fecha, relacionados con la devolución de recursos de Vivienda 92 y Vivienda 97 que en su caso corresponda.

**Artículo 399.** Las Empresas Operadoras deberán informar a las Administradoras las Cuentas Individuales que cuenten con el atributo de "crédito de vivienda". Las Administradoras, en su caso, deberán identificar dichas Cuentas Individuales, con la finalidad de que el saldo de las subcuentas relacionadas, no se considere para la transferencia o disposición de recursos correspondiente.

**Artículo 400.** En caso de que los recursos acumulados en la Cuenta Individual del Trabajador sean mayores al Monto Constitutivo o los Trabajadores cuenten con una Negativa de Pensión, se procederá según las Leyes de Seguridad Social como sigue:

- I. Disponer de los recursos de las Subcuentas Asociadas a las que tengan derecho en una sola exhibición, en su caso;
- II. Contratar con la Aseguradora de su elección una Renta Vitalicia, en su caso, o
- III. Contratar un Seguro de Supervivencia, en su caso.

**Artículo 401.** Las Administradoras deberán remitir a las Empresas Operadoras la información de las Cuentas Individuales cuyos saldos serán transferidos, así como la información relacionada con los montos a transferir de las Subcuentas Asociadas, a más tardar el segundo día hábil posterior a haber recibido de dichas empresas las solicitudes de transferencia.

Las Administradoras, en la misma fecha en que transmitan la información a que se refiere el párrafo anterior, deberán enviar a las Empresas Operadoras, la relativa a las Cuentas Individuales que no pudieron afectarse indicando las causas.

**Artículo 402.** En caso de que el Trabajador goce de una pensión por los Seguros de Invalidez y Vida o Riesgos de Trabajo, al amparo de la Ley del ISSSTE, los recursos de la Cuenta Individual permanecerán en las Administradoras correspondientes.

El entero de las Cuotas y Aportaciones de estos Trabajadores se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley del ISSSTE.

**Artículo 403.** Para el caso de Pensión Garantizada, deberá entenderse que los recursos acumulados en la Cuenta Individual de los Trabajadores son insuficientes para contratar una Renta Vitalicia y para la adquisición de un Seguro de Supervivencia para sus Beneficiarios, de conformidad con las metodologías y sistemas de cálculo aprobados por el Comité a que se refiere el artículo 81 de la Ley.

**Artículo 404.** Las Empresas Operadoras deberán notificar a la unidad responsable que designe la Secretaría y al INFONAVIT o al FOVISSSTE, según corresponda, el saldo de la Subcuenta de Vivienda, de las Cuentas Individuales que se encuentren registradas como "cuenta en proceso de transferencia de recursos", así como, en su caso, el saldo de la Subcuenta de Vivienda que los Trabajadores tengan derecho a retirar en una sola exhibición, el mismo día hábil a aquel en que las Administradoras les hayan informado dicho saldo, de acuerdo con los criterios que establezca la Comisión.

#### **Sección IV**

##### **De los Bonos de Pensión**

**Artículo 405.** Para los Trabajadores que recibieron del IMSS o del ISSSTE una Resolución de Pensión al amparo de la Ley del Seguro Social 97 y en términos del artículo 152 de la Ley del ISSSTE, o una Concesión de Pensión al amparo de la Ley del ISSSTE, y que aún cuentan con el Bono de Pensión, deberá realizarse el siguiente procedimiento:

- I. Las Empresas Operadoras notificarán a la Secretaría los montos correspondientes a los Bonos de Pensión que deberán ser liquidados;
- II. Las Empresas Operadoras notificarán al Banco de México los montos a liquidar;
- III. El Banco de México depositará los recursos correspondientes conforme al procedimiento que le notifique la Secretaría, y
- IV. Las Administradoras, a más tardar el día hábil siguiente a la liquidación, deberán registrar los recursos en las Cuentas Individuales que correspondan.

Una vez que se lleve a cabo la liquidación del Bono de Pensión, se deberá realizar la transferencia de los recursos conforme a lo previsto en las presentes disposiciones de carácter general.

## **Sección V**

### **De la disposición de recursos**

**Artículo 406.** Los Trabajadores o sus Beneficiarios, en su caso, que tengan derecho a disponer de los recursos de una o más de las subcuentas de la Cuenta Individual podrán:

- I. Acudir a cualquier sucursal de la Administradora que opere la Cuenta Individual de que se trate o, en su caso, al INFONAVIT, a solicitar el retiro de los recursos correspondientes, mediante la presentación del formato de solicitud que la Administradora o el INFONAVIT pongan a su disposición; o bien, tratándose de disposición de recursos de la subcuenta de vivienda, a través de los Medios Electrónicos que el INFONAVIT ponga a su disposición, o
- II. Solicitar directamente a la Administradora, a través del Instituto de Seguridad Social que corresponda, o de las dependencias del Gobierno Federal que determine la Secretaría, que sus recursos sean depositados en la cuenta bancaria que disponga para recibir su pensión o en aquella en la que reciba los apoyos provenientes de programas sociales establecidos por el Gobierno Federal. Cuando se trate de información provista por los Institutos de Seguridad Social o las dependencias del Gobierno Federal que determine la Secretaría, la responsabilidad de la Administradora queda limitada a transferir los recursos correspondientes, en términos de la información que los Institutos de Seguridad Social o de las dependencias del Gobierno Federal que determine la Secretaría les proporcionen.<sup>253</sup>

Las Administradoras o, en su caso, los Institutos de Seguridad Social y las dependencias del Gobierno Federal que determine la Secretaría, serán responsables de verificar la identidad del titular o Beneficiario que solicita la disposición de recursos de las Cuentas Individuales.<sup>254</sup>

**Artículo 406 bis.** Los recursos del Seguro de Retiro y de la subcuenta de vivienda 92, acumulados en la Cuenta Individual durante el régimen pensionario de la Ley del Seguro Social 73, así como aquellos correspondientes a la Subcuenta de Ahorro para el Retiro y a la Subcuenta de Vivienda a que se refiere la Ley del ISSSTE vigente hasta el 31 de diciembre de 2007 según corresponda, deberán ser depositados por las Administradoras en una cuenta bancaria a nombre del Trabajador, sin que sea necesaria la solicitud directa de éste, el uso de medios electrónicos y su Firma Biométrica, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- I. El Trabajador tenga 65 años o más;
- II. La suma del monto de los recursos de las subcuentas a que hace referencia este artículo, sea igual o menor a 133 unidades de medida y actualización a la fecha del envío de información a que se refiere el artículo 406 ter siguiente;
- III. Se encuentre pensionado al amparo de las Leyes de Seguridad Social o sea beneficiario de algún programa social implementado por Gobierno Federal;
- IV. Tenga una cuenta bancaria a su nombre donde se deposite la pensión o beneficio otorgado al amparo de algún programa social implementado por el Gobierno Federal;
- V. Esté plenamente identificado por los Institutos de Seguridad Social o las dependencias del Gobierno Federal que determine la Secretaría, y
- VI. Que los Institutos de Seguridad Social o las dependencias del Gobierno Federal que determine la Secretaría hayan enviado a las Empresas Operadoras la información a que se refiere el artículo 406 ter siguiente.

**Artículo 406 ter.** Para efectos de lo que establece el artículo anterior, las Empresas Operadoras, a través de los mecanismos y medios electrónicos que éstas determinen, deberán recibir de forma recurrente de los Institutos de

---

<sup>253 130</sup> Modificados y publicados en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

Seguridad Social o las dependencias del Gobierno Federal que determine la Secretaría, el acto administrativo único que para efectos del depósito de recursos en favor de los Trabajadores emitan, así como los siguientes datos de identificación de cada Trabajador, de conformidad con los criterios y lineamientos que se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales:

- a) Nombre completo;
- b) CURP;
- c) Número de seguridad social para el caso de Trabajadores que hubieran cotizado al IMSS;
- d) Calidad de pensionado o de beneficiario de algún programa social implementado por el Gobierno Federal, y
- e) El número de cuenta CLABE del Trabajador en la que se llevará a cabo el depósito de recursos a que se refiere el artículo 406 bis de las presentes disposiciones de carácter general.

Las Empresas Operadoras una vez que reciban la información a que se refieren los incisos anteriores, deberán validarla contra la información contenida en la Base de Datos Nacional SAR y enviarla a las Administradoras que correspondan en un plazo no mayor a tres días hábiles contados a partir de su recepción, a fin de que éstas lleven a cabo el depósito respectivo en favor de los Trabajadores de que se trate de conformidad con lo que establecen las Leyes de Seguridad Social.

Previo a efectuar el depósito a que se refiere el párrafo anterior, las Administradoras deberán:

- I. Corroborar en coordinación con las Empresas Operadoras, que los Trabajadores en favor de los cuales se deba hacer el depósito de recursos, cumplan con los requisitos descritos en las fracciones I y II del artículo 406 bis, así como que las Cuentas Individuales involucradas se encuentren libres de atributos que impidan el depósito;
- II. Contactar a los Trabajadores con base en los documentos de identificación que tenga en sus registros o en el Expediente de Identificación, **cuando el monto del depósito sea superior a las 10 unidades de medida y actualización,**<sup>255</sup> con la finalidad de informarles sobre el depósito a que se refiere el presente artículo, debiendo sujetarse a lo siguiente:
  - i. En contacto será vía telefónica, las Administradoras deberán realizar al menos tres intentos de contacto. En caso de no lograr el contacto se deberá proceder a efectuar el depósito en favor del Trabajador de que se trate, según la información proporcionada por los Institutos de Seguridad Social o las dependencias del Gobierno Federal que determine la Secretaría;
  - ii. En caso de que el Trabajador manifieste su voluntad para que sus recursos permanezcan invertidos en las subcuentas respectivas, la Administradora de que se trate deberá abstenerse de efectuar el depósito de recursos a que se refiere el artículo 406 bis anterior;
  - iii. Cuando el trabajador solicite el depósito en una cuenta CLABE distinta a la proporcionada por los Institutos de Seguridad Social o las dependencias del Gobierno Federal que determine la Secretaría, la Administradora deberá atender al Trabajador de forma presencial, en los términos ordinarios del proceso de disposición de recursos y de conformidad con la fracción II del artículo 408 de las presentes disposiciones de carácter general, y
  - iv. Deberán conservar la evidencia del acto de contacto con el registro de las grabaciones de las llamadas telefónicas realizadas para contactar y confirmar la voluntad del Trabajador.

Las Administradoras deberán transferir los recursos correspondientes, en términos de la información que los Institutos de Seguridad Social o las dependencias del Gobierno Federal que determine la Secretaría les proporcionen y cuya autenticidad estará a cargo de éstos.

Las Administradoras deberán efectuar el depósito a que se refiere el artículo 406 bis en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de haber recibido por parte de las Empresas Operadoras la información a que se refiere este artículo.

Las Administradoras deberán remitir a las Empresas Operadoras el resultado de la solicitud de depósito a más tardar el tercer día hábil siguiente de haber efectuado la operación. En su caso, deberán informar el motivo por el que el depósito no haya sido efectuado.

Cuando el depósito de los recursos no pueda llevarse a cabo por causas imputables a los datos de la cuenta CLABE, rechazos de tipo bancario o de cualquier índole, las Administradoras deberán reinvertir los recursos en la subcuenta de origen en un plazo máximo de tres días hábiles.

---

<sup>255</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**Artículo 406 quáter.** Cuando la suma del monto de los recursos del Seguro de Retiro, de la Subcuenta de Ahorro para el Retiro, y de la Subcuenta de Vivienda sea mayor a 133 unidades de medida y actualización, las Administradoras podrán realizar el depósito de los recursos conforme a lo establecido en el artículo 406 bis y 406 ter anteriores, siempre y cuando los Institutos de Seguridad Social o las dependencias del Gobierno Federal que determine la Secretaría, recaben el consentimiento expreso del Trabajador para la transferencia de dichos recursos conforme al formato que establezca la Comisión.<sup>256</sup>

**Artículo 407.** Las Administradoras que reciban una solicitud de disposición de recursos deberán verificar el mismo día de su recepción que la Cuenta Individual de que se trate cumpla con los requisitos para el retiro de los recursos determinados por las disposiciones jurídicas aplicables. Asimismo, para el trámite de devolución de recursos de la subcuenta de vivienda, las Administradoras deberán proporcionar al Trabajador un documento de conformidad de devolución de saldo de la subcuenta de vivienda, en el que indiquen los datos de identificación del Trabajador y el monto de los recursos a devolver, a fin de que el Trabajador lo firme en caso de estar de acuerdo. Las Administradoras serán responsables de verificar que los datos que se asienten en dicho documento correspondan a los del Trabajador y coincidan con los datos de los documentos presentados.

Las Administradoras deberán remitir a las Empresas Operadoras, a más tardar el tercer día hábil siguiente de haberlas recibido, las solicitudes de disposición de recursos presentadas, o efectuado el depósito de recursos a que se refieren los artículos 406 bis y 406 ter anteriores, a fin de que éstas registren la información correspondiente en la Base de Datos Nacional SAR.<sup>257</sup>

**Artículo 408.** Tratándose de Trabajadores que con base en su edad tengan derecho a disponer de los recursos del Seguro de Retiro, de la Subcuenta de Ahorro para el Retiro, o de la Subcuenta de Vivienda que, en su caso corresponda, las Administradoras deberán llevar a cabo las siguientes acciones según sea el caso.<sup>258</sup>

- I. Llevar a cabo el depósito a que se refieren los artículos 406 bis y 406 ter de las presentes disposiciones de carácter general, en cuyo caso no será requerida la conformación del Expediente de Identificación del Trabajador a que hacen referencia los artículos 209 y 210 de las presentes disposiciones, o
- II. Recibir las solicitudes de disposición de recursos que presente el Trabajador y verificar contra el Documento Probatorio, credencial para votar o pasaporte exhibido, así como contra la información que de dicho Trabajador obre en sus archivos o bases de datos, que cuenta al menos con sesenta y cinco años de edad.<sup>259</sup>

## **Sección VI**

### **Del proceso de liquidación de las transferencias y disposiciones**

**Artículo 409.** Las Administradoras, el mismo día en que reciban de las Empresas Operadoras o del INFONAVIT la información relativa a la transferencia y disposición de recursos, deberán identificar en sus bases de datos el régimen de seguridad social y la Modalidad de Pensión.

**Artículo 410.** Las Administradoras, para todos los supuestos establecidos por las Leyes de Seguridad Social, sólo deberán transferir un importe menor o igual, según sea el caso, al Monto Constitutivo de las Subcuentas Asociadas o en su caso, depositar en la Clave Bancaria Estandarizada de la cuenta del Trabajador los recursos de retiro y vivienda que hubieren sido solicitados por el Trabajador a través del INFONAVIT.

**Artículo 411.** Las Administradoras, para el caso de las transferencias, deberán llevar a cabo la liquidación de los recursos que conforman el saldo de las subcuentas que deban afectarse de conformidad con las Leyes de Seguridad Social, y transferirlos a las Instituciones que correspondan, a más tardar el tercer día hábil posterior a aquel en que recibieron de las Empresas Operadoras, las solicitudes de saldos y de transferencia de recursos.

Cuando en términos de lo dispuesto por las Leyes de Seguridad Social los recursos deban transferirse al Gobierno Federal, las Administradoras, en su caso, entregarán los recursos por conducto de las Instituciones de Crédito Liquidadoras al Gobierno Federal, o bien, a la Aseguradora o a quien determine la Secretaría, según corresponda.

**Artículo 412.** Las Empresas Operadoras deberán notificar al INFONAVIT o, en su caso, al FOVISSSTE, el saldo de las subcuentas correspondientes a las Cuentas Individuales que correspondan, el mismo día en que las Administradoras les hayan remitido dichos saldos de acuerdo con lo establecido en la presente sección.

**Artículo 413.** Las Administradoras, para el caso de disposiciones, deberán llevar a cabo la entrega del monto que conformen el saldo de las Subcuentas Asociadas y poner a disposición del Trabajador, a más tardar el tercer día hábil posterior al plazo establecido para el envío de las solicitudes de disposición de recursos a la Empresa Operadora, los

---

<sup>256</sup> Adición y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>257</sup> <sup>133</sup> Modificados y publicados en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>259</sup> Adición y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

recursos que por ley les corresponde recibir, así como en su caso solicitar al INFONAVIT el depósito de los recursos de vivienda correspondientes con la Clave Bancaria Estandarizada de la cuenta que para tal efecto haya señalado el Trabajador.

**Artículo 414.** Las Empresas Operadoras pondrán a disposición los Institutos de Seguridad Social la información correspondiente al monto de las Subcuentas Asociadas que se haya depositado en las Instituciones de Crédito Liquidadoras para su transferencia, o bien, a las Aseguradoras correspondientes, al Gobierno Federal o para su disposición por el Trabajador o, en su caso, sus Beneficiarios a través de DATA MART.

Las Administradoras, a más tardar el día en que se lleve a cabo la liquidación, pondrán a disposición de las Aseguradoras la información correspondiente al saldo de las Subcuentas Asociadas que se depositarán en las mismas a través de las Instituciones de Crédito Liquidadoras.

**Artículo 415.** Las Administradoras y las Empresas Operadoras deberán instruir a las Instituciones de Crédito Liquidadoras que lleven a cabo la transferencia de los recursos correspondientes de las Subcuentas Asociadas a la cuenta de las Aseguradoras elegidas por los Trabajadores, a las Administradoras o al Gobierno Federal, el mismo día en que reciban de las Administradoras, del INFONAVIT o del FOVISSSTE, dichos recursos.

**Artículo 416.** Las Empresas Operadoras deberán verificar que la información sobre la transferencia de recursos proporcionada por la Administradora y por el INFONAVIT o por el FOVISSSTE, coincida con lo que las Instituciones de Crédito Liquidadoras informen que transfirieron conforme a lo previsto en el artículo 415 anterior.

**Artículo 417.** Las Administradoras, a más tardar al día hábil siguiente de haber realizado la transferencia, deberán verificar que la información coincida con lo que las Aseguradoras hubieren informado que recibieron por cada Trabajador.

**Artículo 418.** Para los casos en los que los Trabajadores se encuentren en el supuesto de Pensión Garantizada, los recursos acumulados en la Cuenta Individual servirán para el pago de la misma, para lo cual firmarán un contrato con la Administradora de conformidad con lo establecido en las disposiciones de carácter general aplicables a los retiros programados que emita la Comisión, y una vez agotados o existiendo insuficiencia de recursos en la Cuenta Individual, el Gobierno Federal, el IMSS o quien determine la Secretaría, realizará el pago de la misma de conformidad con los lineamientos que establezca dicha Secretaría.

Las Administradoras deberán informar el hecho a los Institutos de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en las disposiciones de carácter general aplicables a los retiros programados que emita la Comisión.

## Sección VII

### De la disposición parcial de recursos por ayuda de matrimonio o Retiros Parciales por Desempleo

**Artículo 419.** Para el caso de retiros parciales, el Trabajador que acuda a una Administradora deberá presentar la pre-solicitud de disposición de recursos por ayuda para gastos de matrimonio o Retiro Parcial por Desempleo que haya realizado a través del E-SAR acompañada por la documentación que, en su caso, establezcan las Administradoras y los Institutos de Seguridad Social, en la forma y términos que para tal efecto establezcan dichos Institutos.<sup>260261</sup>

La documentación que acompañe la solicitud de disposición de recursos deberá presentarse en original y copia, a fin de que las Administradoras cotejen los originales contra las copias y conserven estas últimas en el expediente del Trabajador.

Si la solicitud de disposición de recursos por ayuda para gastos de matrimonio para Trabajadores afiliados al IMSS, así como en el caso del Retiro Parcial por Desempleo, se presenta por Medios Electrónicos, deberá existir la constancia de carácter electrónico que acredite la presentación de la solicitud y el depósito a favor del Trabajador en las cuentas bancarias que dicho Trabajador hubiere designado para tal efecto.

**Artículo 420.** Las Administradoras, de manera física o a través de Medios Electrónicos, deberán exponer, proporcionar y poner a disposición de los Trabajadores información relacionada con los Retiros Parciales por Desempleo, así como explicar las consecuencias e implicaciones de la disposición de recursos que efectúen de su Cuenta Individual, con el fin de que los Trabajadores cuenten con información suficiente y, en su caso ejerzan sus derechos de manera informada, con el objeto de fomentar la educación y capacitación en materia de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

---

<sup>260</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>261</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**Artículo 421.** Las Administradoras, para la liquidación de las solicitudes de retiros parciales por concepto de ayuda de gastos de matrimonio o ayuda por desempleo, deberán ajustarse a lo establecido en la Ley del Seguro Social 97, la Ley del ISSSTE y las demás disposiciones reglamentarias, según corresponda.

Las Administradoras deberán efectuar el pago de los Retiros Parciales por Desempleo de acuerdo con la periodicidad de pago que establezcan la Ley del Seguro Social 97 o la Ley del ISSSTE, según corresponda y las presentes disposiciones de carácter general.

**Artículo 422.** Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro deberán proporcionar a los Institutos de Seguridad Social la información relacionada con los retiros parciales por concepto de ayuda de gastos de matrimonio y ayuda por desempleo, a través de los mecanismos de intercambio de información que para tal efecto se tengan establecidos en los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

## Sección VIII

### De los Retiros Parciales por Desempleo de Trabajadores afiliados al IMSS

**Artículo 423.** Las Administradoras deberán poner a disposición de los Trabajadores las solicitudes de Retiros Parciales por Desempleo, que contengan al menos, la siguiente información:

- I. Datos personales del Trabajador, considerando al menos:
  - a. Nombre completo: nombre (s), apellido paterno y apellido materno;
  - b. CURP;
  - c. NSS;
  - d. Fecha de nacimiento;
  - e. Género;
  - f. Registro Federal de Contribuyentes;
  - g. Domicilio particular, considerando los datos de la calle, número exterior e interior, en su caso, colonia, municipio o delegación, ciudad o población, código postal, entidad federativa y país de conformidad con el Anexo "D", Apartado "B", de las presentes disposiciones de carácter general;
  - h. Datos de contacto:
    - i. Teléfono para contactar al Trabajador ya sea fijo y/o celular, y
    - ii. Correo electrónico, en su caso;
- II. Modalidad del beneficio de Retiros Parciales por Desempleo solicitado, de conformidad con lo previsto en el artículo 191 fracción II de la Ley del Seguro Social;
- III. Forma de pago;
- IV. En su caso, los datos de la cuenta bancaria del Trabajador en la que se deberá realizar el depósito de los recursos, y
- V. La Firma Biométrica y Firma Manuscrita Digital del Trabajador.<sup>262</sup>

Las Administradoras deberán verificar en presencia del Trabajador y previo a la firma de la solicitud, que los datos asentados en la misma estén completos y que correspondan con la información que el Trabajador proporcione al momento de realizar el trámite.

Adicionalmente las Administradoras deberán recabar del Trabajador la Clave Única de Servicio correspondiente a la pre-solicitud de disposición de recursos que el Trabajador haya obtenido a través del E-SAR.<sup>263</sup>

**Artículo 424.** Para tramitar una solicitud de Retiros Parciales por Desempleo ante las Empresas Operadoras, las Administradoras deberán cumplir, previamente, con los siguientes requisitos:

- I. Que el trabajador haya realizado la pre-solicitud de Retiro Parcial por Desempleo a que se refieren las fracciones VIII y IX del artículo 9 de las presentes disposiciones de carácter general.

---

<sup>262</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>263</sup> <sup>138</sup> Adición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

**Derogado.**<sup>264</sup>

- II. Las Administradoras deberán verificar en presencia del Trabajador y previo a la firma de la solicitud, que los datos asentados en la misma estén completos y que correspondan con la información que el Trabajador proporcionó;
- III. Que el Trabajador cuente con Expediente de Identificación y que corresponda al mismo;
- IV. Que el Trabajador cuente con un Enrolamiento Biométrico;
- V. Asegurarse que el Trabajador cuente con derecho a la disposición y que asiente en la Solicitud de Retiro Parcial por Desempleo el tipo de retiro que solicita,<sup>265</sup>
- VI. Asegurarse que el Trabajador asiente su nombre completo, Firma Biométrica y Firma Manuscrita Digital con los que manifieste que conoce su contenido y que es su voluntad realizar el trámite, en la solicitud de Retiros Parciales por Desempleo;<sup>266</sup>
  - a. Las Administradoras deberán asegurarse que la solicitud de Retiros Parciales por Desempleo que se presente por Medios Electrónicos a los Trabajadores se apege al formato y colores que al efecto determine la Comisión.
  - b. Además, las Administradoras deberán de incluir en las solicitudes de Retiro Parciales por Desempleo un anexo donde el Trabajador manifieste que conoce y está consciente de las implicaciones del retiro sobre los recursos acumulados en su Cuenta Individual y en las semanas de cotización que tengan acreditadas ante los Institutos de Seguridad Social, de conformidad con lo previsto en las Leyes de Seguridad Social y de conformidad con los formatos y criterios que para tal efecto determine la Comisión sobre la solicitud de Retiros Parciales por Desempleo;
- VII. Realizar una revisión de la solicitud de Retiros Parciales por Desempleo, a efecto de verificar el consentimiento, la voluntad y la identificación del Trabajador que realiza el trámite.

**Artículo 425.** El área de operaciones de la Administradora deberá llevar a cabo una valoración sobre la integración del expediente del Retiro Parcial por Desempleo de que se trate, a fin de verificar que la solicitud cumpla con los requisitos previstos en la presente sección, adicionalmente las Administradoras deberán establecer los mecanismos y controles necesarios que les permitan asegurar y garantizar que la información de la solicitud de Retiros Parciales por Desempleo es la misma con la que se obtiene la resolución ante el IMSS.<sup>267</sup>

Las Administradoras, una vez que cumplan con los requisitos previstos en el artículo 424 anterior, deberán enviar a las Empresas Operadoras, de forma electrónica, la información, datos y elementos de las solicitudes de Retiros Parciales por Desempleo a más tardar dentro de los diez días hábiles a partir de la fecha de firma de la solicitud de Retiros Parciales por Desempleo.

**Artículo 426.** Las Empresas Operadoras deberán validar la consistencia entre la información proporcionada por la Administradora y la registrada en la Base de Datos Nacional SAR. En caso de resultar exitosas las validaciones anteriores, las Empresas Operadoras, el mismo día a que reciban de la Administradora la petición de consulta de derecho al Retiro Parcial por Desempleo, deberán enviar al IMSS la información, datos y elementos de las solicitudes para obtener la resolución del IMSS sobre la procedencia del retiro parcial.<sup>268</sup>

Las Empresas Operadoras, a más tardar el día hábil siguiente a que reciban la resolución del IMSS en relación con la procedencia de la solicitud de Retiros Parciales por Desempleo del Trabajador de que se trate, deberán enviar a la Administradora la resolución que hubiere emitido el IMSS y el certificado de la misma.

Para los casos en los que las Administradoras no logren concluir exitosamente el trámite en el plazo señalado en las presentes Disposiciones, deberán informarlo a las Empresas Operadoras a más tardar al tercer día hábil siguiente del término del plazo. Las Empresas Operadoras, el mismo día que reciban el aviso de las Administradoras, informarán al IMSS que no fue posible concluir el trámite del Retiro Parcial, por lo cual dejará sin efectos la resolución y el certificado emitido por el mismo, evitando en todo momento la afectación de los derechos de los Trabajadores.<sup>269</sup>

**Artículo 427.** Las Administradoras deberán informar a los Trabajadores el resultado de la solicitud de Retiros Parciales por Desempleo dentro de los tres días hábiles siguientes y, en caso de ser procedente, deberán efectuar los pagos correspondientes, de conformidad con lo previsto en el artículo 191 fracción II de la Ley del Seguro Social y las presentes disposiciones de carácter general.

---

<sup>264</sup> Derogado. Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>266</sup> <sup>140</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>268</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>269</sup> <sup>143</sup> Adición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

Tratándose de Trabajadores que opten por el beneficio previsto en el artículo 191 fracción II, inciso a) de la Ley del Seguro Social 97, las Administradoras deberán realizar el pago que corresponda, en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción por parte de las Administradoras de la resolución y el certificado que hubiere emitido el IMSS conforme lo previsto en el segundo párrafo del artículo 426 anterior.

Tratándose de Trabajadores que opten por el beneficio previsto en el artículo 191 fracción II, inciso b) de la Ley del Seguro Social 97, las Administradoras deberán realizar el pago que corresponda, en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la recepción por parte de las Administradoras de la resolución y el certificado que hubiere emitido el IMSS conforme lo previsto en el segundo párrafo del artículo 426 anterior y al artículo 428 siguiente.<sup>270</sup>

Las Administradoras, dentro de los 15 días hábiles siguientes a partir de la resolución de derechos del IMSS a la que se refiere el artículo 426 anterior, deberán informar a las Empresas Operadoras sobre los pagos a que se refiere el presente artículo.<sup>271</sup>

**Artículo 428.** Tratándose de Trabajadores que opten por el beneficio previsto en el artículo 191 fracción II, inciso b) de la Ley del Seguro Social 97, las Administradoras deberán realizar los pagos que correspondan de acuerdo con las instrucciones que para tal efecto hubiere señalado el Trabajador en la solicitud de Retiros Parciales por Desempleo en máximo seis mensualidades, con montos proporcionales, la primera de las cuales podrá ser hasta por un monto de treinta días de su último salario base de cotización a solicitud de que el Trabajador no se hubiere reincorporado a laborar durante el plazo de entrega de los recursos.<sup>272</sup>

Las Administradoras deberán cerciorarse del estado de desempleo del Trabajador, previo a realizar el pago de cada mensualidad.

Para dichos casos, las Administradoras deberán autenticar la identidad del Trabajador y llevar a cabo la obtención de la manifestación de que subsiste el estado del desempleo del Trabajador a partir del uso de la Aplicación Móvil.<sup>273</sup>

En caso de resultar exitosa la autenticación a partir de la Aplicación Móvil, las Administradoras deberán verificar con el IMSS, a través de las Empresas Operadoras, el estado de desempleo del Trabajador, que en caso de subsistir, deberá proceder a efectuar el pago de la mensualidad correspondiente.<sup>274</sup>

En caso de que el Trabajador no pueda o no desee emplear la Aplicación Móvil, éste deberá acudir ante la Administradora a manifestar, bajo protesta de decir verdad, que subsiste su estado de desempleo, dentro de los cinco días naturales previos y cinco días posteriores a la fecha en que deba realizarse el pago de la siguiente mensualidad. Asimismo, las Administradoras deberán verificar con el IMSS, a través de las Empresas Operadoras, el estado de desempleo del Trabajador.<sup>275</sup>

Cuando el Trabajador requiera modificar la forma de pago de acuerdo a las modalidades disponibles según cada Administradora, o las referencias asentadas en la solicitud a la que se refiere el artículo 423 de las presentes disposiciones de carácter general, deberá efectuarlo de forma presencial ante la Administradora.

Las Administradoras deberán suspender el pago de las mensualidades por Retiros Parciales por Desempleo, cuando los Trabajadores se reincorporen al régimen obligatorio de la Ley del Seguro Social 97, de conformidad con lo previsto en el artículo 191 fracción II inciso b) de la Ley del Seguro Social 97.

**Artículo 429.** Las Administradoras deberán liquidar el monto de los recursos a que tengan derecho los Trabajadores y ponerlos a disposición de los mismos, de acuerdo con las instrucciones que para tal efecto hubieren señalado en la solicitud de Retiros Parciales por Desempleo.

Tratándose de Trabajadores que optaron por el beneficio previsto en el artículo 191 fracción II inciso b) de la Ley del Seguro Social 97, las Administradoras deberán transferir el monto de los recursos a que tengan derecho los Trabajadores a la Sociedad de Inversión Básica de Pensiones, prevista en las disposiciones de carácter general que establecen el régimen de inversión al que deberán sujetarse las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro que emita la Comisión. Asimismo, las Administradoras deberán liquidar y poner a disposición de los Trabajadores los recursos que correspondan una vez que el Trabajador acuda a solicitar el pago de la mensualidad que corresponda, de conformidad con lo previsto en el artículo 428 anterior, de acuerdo con las instrucciones que para tal efecto hubieren señalado en la solicitud de Retiros Parciales por Desempleo. Las Administradoras podrán realizar la liquidación de los recursos que correspondan a la primera mensualidad sin necesidad de invertirlos en la Sociedad de Inversión Básica de Pensiones.

Tratándose de Trabajadores que optaron por el beneficio previsto en el artículo 191 fracción II inciso b) de la Ley del Seguro Social 97 y que soliciten que el primer pago sea equivalente a 30 días de su último salario base de cotización,

---

<sup>271</sup> <sup>145</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>273</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>274</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>275</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

las Administradoras podrán pagar el remanente en una segunda exhibición, siempre que así lo manifieste el Trabajador, siempre que el monto remanente a pagar sea menor o igual al 20 por ciento del monto total a pagar.

Tratándose de las mensualidades de los Retiros Parciales por Desempleo que se hubieren suspendido conforme al último párrafo del artículo 428 anterior, las Administradoras deberán reintegrar el monto de las parcialidades suspendidas en la Sociedad de Inversión Básica que corresponda al Trabajador y registrarlos en la Subcuenta de RCV IMSS de la Cuenta Individual. El reintegro de las mensualidades no cobradas deberá realizarse 30 días hábiles posteriores a la fecha de la última parcialidad a la que el trabajador tuviese derecho de acuerdo a los supuestos previstos en el artículo 428 anterior. Asimismo las Administradoras deberán informar al IMSS del reintegro de las mensualidades no cobradas, a través de las Empresas Operadoras, para que el IMSS realice el reintegro de las semanas de cotización correspondientes.

Lo anterior, sin perjuicio de que la Administradora deba entregar el monto de los recursos que corresponda a las mensualidades vencidas a que tenga derecho cuando el Trabajador acuda a solicitarlos. Para lo cual las Administradoras deberán establecer los procedimientos operativos necesarios con el IMSS, a través de las Empresas Operadoras, para realizar la entrega de estos recursos y el descuento de las semanas correspondientes.

## Sección IX

### De la disposición de recursos derivada de los Planes de Pensión

**Artículo 430.** Los planes de pensiones a que se refiere el presente Capítulo, que otorguen a los Trabajadores o sus Beneficiarios pensionados al amparo de ellos el derecho a disponer de los recursos de su Cuenta Individual, serán aquellos que cumplan con las características y requisitos establecidos en las disposiciones de carácter general aplicables a los planes de pensión que emita la Comisión.

Asimismo, el importe de la pensión mensual de los planes citados, deberá ser superior en más del treinta por ciento a la pensión garantizada que establecen los artículos 170 de la Ley del Seguro Social y artículo 92 de la Ley del ISSSTE.

Los planes de pensiones que se registren ante la Comisión, se publicarán en la página Web de la misma en la siguiente dirección <http://www.consar.gob.mx>.

**Artículo 431.** El Trabajador o sus Beneficiarios, que adquieran el derecho a disfrutar de una pensión proveniente de algún plan establecido por su patrón o derivado de contratación colectiva o, en su caso, por su Dependencia o Entidad de conformidad con lo previsto en la Ley del Seguro Social 97 y la Ley del ISSSTE, podrán disponer de los recursos de las Subcuentas Asociadas de conformidad con las Leyes de Seguridad Social antes de cumplir las edades y el tiempo cotización establecido en dichas leyes.

Para efectos de lo previsto en el párrafo anterior, los Trabajadores o sus Beneficiarios, podrán acudir a cualquier sucursal de la Administradora que opere la Cuenta Individual de que se trate a solicitar el retiro de los recursos correspondientes, o bien, a través de los Medios Electrónicos que la Administradora ponga a su disposición.

**Artículo 432.** Los Trabajadores o sus Beneficiarios que adquieran el derecho a disfrutar de una pensión proveniente de algún plan establecido por su patrón, Dependencia o Entidad, o derivado de contratación colectiva, establecido de conformidad con lo previsto en la Ley del ISSSTE vigente hasta el 31 de marzo del 2007 o en Ley del Seguro Social 73 no registrado y autorizado por la Comisión, podrán disponer de los recursos de su Cuenta Individual a que tengan derecho de conformidad con las Leyes de Seguridad Social.

Para efecto de lo dispuesto en el párrafo anterior, los Trabajadores o sus Beneficiarios deberán acreditar que tienen el derecho a disfrutar de una pensión al amparo de un plan de pensiones. Las Administradoras deberán verificar que la información y/o documentación que se presente sea auténtica. Para tal efecto, podrán realizar validaciones con los patrones, Dependencias o Entidades.

**Artículo 433.** Las Administradoras que reciban la solicitud de disposición de recursos deberán verificar que dicho plan se encuentre registrado ante la Comisión, la existencia de los números de registro del plan de pensiones de que se trate, así como del correspondiente al actuario autorizado.

Para tal efecto, las Administradoras deberán solicitar a las Empresas Operadoras la confirmación de dichos números e informar a las mismas sobre las solicitudes recibidas para la disposición de los recursos mencionados en el artículo 431 anterior a más tardar el tercer día hábil siguiente a aquel en que hayan recibido la solicitud de disposición de recursos por parte del Trabajador o sus Beneficiarios, en su caso.

Lo dispuesto en el presente artículo no será aplicable para el caso de las solicitudes de disposición de recursos que se reciban al amparo de un plan establecido por un patrón, Dependencia o Entidad, o derivado de contratación colectiva, establecido de conformidad con lo previsto en la Ley del ISSSTE vigente hasta el 31 de marzo del 2007 o en la Ley del Seguro Social 73 no registrado y autorizado por la Comisión.

**Artículo 434.** Las Administradoras deberán notificar a las Empresas Operadoras, a fin de que éstas últimas clasifiquen en la Base de Datos Nacional SAR las solicitudes que sean aceptadas como “cuenta pensionada” indicando que es por un plan de pensiones.

**Artículo 435.** Las Administradoras, el mismo día en que se lleve a cabo la liquidación de recursos a que se refiere la presente sección, deberán:

- I. En caso de que el Trabajador o sus Beneficiarios opten por contratar una Renta Vitalicia, transferir a la Aseguradora elegida por estos, los montos requeridos para la contratación de la Renta Vitalicia, y/o
- II. Poner a disposición del Trabajador o sus Beneficiarios, los recursos a que se refiere el presente Capítulo en una sola exhibición, debiendo ser entregados invariablemente al Trabajador o sus Beneficiarios.

**Artículo 436.** El Trabajador o sus Beneficiarios que adquieran el derecho a disfrutar de una pensión proveniente de un plan establecido por su patrón o derivado de contratación colectiva, no registrado o autorizado por la Comisión, podrán disponer en una sola exhibición, de los recursos del Seguro de Retiro y vivienda 92.

Los recursos de retiro y cesantía en edad avanzada y vejez, permanecerán en la Administradora que maneje la Cuenta Individual hasta que el Trabajador cumpla con los supuestos de retiro previstos en las Leyes de Seguridad Social, o en su caso, cuando medie orden de autoridad jurisdiccional competente.

**Artículo 436 Bis.** Las Administradoras que reciban una solicitud de disposición de recursos del Seguro de Retiro y Vivienda 92 al amparo de un Plan Privado de Pensión, deberán solicitar al Trabajador una carta emitida por la empresa u organismo que ampara el Plan Privado de Pensión, confirmando el derecho otorgado para proceder con el trámite.

Las Administradoras, a través de sus funcionarios designados por estas para intervenir en los procesos operativos o de auditoría y control, deberán confirmar con la empresa u organismo que ampara el Plan Privado de Pensión, que el Trabajador solicitante goza de dicho Plan. En caso de que las Administradoras no confirmen expresamente con dicha empresa u organismo, será una causa de motivo de rechazo.

Las Administradoras deberán informar a los Trabajadores sobre el resultado de su solicitud de disposición de recursos del Seguro de Retiro y Vivienda 92 al amparo de un Plan Privado de Pensión, en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores a la resolución de la solicitud, incluyendo en su caso el motivo del rechazo.

Si la resolución de la solicitud es aceptada por las Administradoras, éstas deberán liquidar y poner a disposición de los Trabajadores los recursos que le correspondan en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores a la fecha de la confirmación a que se refiere el presente artículo, conservando la evidencia de dicha confirmación.<sup>276</sup>

## **Sección X**

### **De las disposiciones de las aportaciones de Ahorro Voluntario**

**Artículo 437.** Para tramitar una solicitud de disposición de Ahorro Voluntario, las Administradoras deberán cumplir, previamente, con los siguientes requisitos:

- I. Que el Trabajador cuente con Expediente de Identificación **o Expediente Móvil<sup>277</sup>** y que corresponda al mismo;
- II. Asegurarse que el Trabajador manifieste en la solicitud de disposición de Ahorro Voluntario que conoce su contenido y que es su voluntad realizar el trámite para lo cual deberá sentar su nombre completo, **Firma Biométrica y Firma Manuscrita Digital<sup>278</sup>**;
- III. Realizar una revisión de la solicitud de disposición de Ahorro Voluntario, a efecto de verificar el consentimiento, la voluntad y la identificación del Trabajador que realiza el trámite, y
- IV. En caso de que el retiro se realice a través de la Aplicación Móvil, **u otros mecanismos no presenciales**, las Administradoras podrán sustituir con ésta, el requisito a que se refiere la fracción II anterior, siempre que medie consentimiento expreso del Trabajador y el depósito a favor del Trabajador

---

<sup>276</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

<sup>277</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>278</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

se haga en las cuentas bancarias de la titularidad de éste y<sup>279</sup> que se hayan designado para tal efecto.<sup>280</sup>

**Los mecanismos no presenciales que en su caso implementen las Administradoras para efectuar el retiro de recursos de la Cuenta Individual, deberán ser autorizados previamente por la Comisión de conformidad con lo siguiente:**

**Las Administradoras deberán presentar la solicitud para operar un procedimiento no presencial para el retiro de Aportaciones Voluntarias, la cual deberá considerar al menos lo siguiente:**

- i. **Descripción detallada del procedimiento no presencial;**
- ii. **Descripción detallada de los factores de autenticación que utiliza el procedimiento no presencial;**
- iii. **Evidencias que permitan constatar que el procedimiento no presencial cuenta con un Factor de Autenticación categoría 3 o superior de acuerdo al Anexo B de las presentes disposiciones;**
- iv. **Análisis de viabilidad técnica y operativa del procedimiento no presencial;**
- v. **Descripción de los mecanismos para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de la información;**

**Las políticas para la generación y conservación de bitácoras auditables y que permitan verificar, al menos, el lugar, la fecha y hora de la transacción, así como aquella información que sirva como evidencia para la determinación del cumplimiento al procedimiento no presencial, dichas bitácoras deberán mantenerse a disposición de la Comisión en todo momento, para su supervisión.**

**La Comisión en término de lo previsto por la Ley, podrá requerir a la Administradora solicitante cualquier información adicional que considere necesaria para en su caso, pronunciarse respecto de la autorización del mecanismo no presencial para efectuar el retiro de recursos de la Cuenta Individual.**

**La Comisión contará con un plazo máximo de treinta días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud de autorización con la documentación completa, para resolver sobre las solicitudes de autorización de mecanismos no presenciales que las Administradoras le presente.**

**Las Administradoras deberán asegurarse que los mecanismos no presenciales que en su caso les sean autorizados, funcionen correctamente, siendo responsables frente al Trabajador por cualquier mal funcionamiento que pudiera afectar los intereses de éstos.**

**En caso de que el mecanismo no presencial deje de cumplir con los requisitos necesarios para su operación o no garantice la seguridad de las transacciones o de la información de los Trabajadores, la Comisión podrá ordenar la suspensión de las operaciones del mecanismo no presencial de que se trate o en su caso revocar la autorización.**

**Las Administradoras que implementen la disposición de recursos a que se refiere el presente artículo, previo a que pongan a disposición del Trabajador los recursos solicitados, deberán asegurarse que cumplen con las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 108 Bis de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que al efecto emita la Secretaría, en particular, con las obligaciones relativas a la identificación del cliente.**<sup>281</sup>

**Artículo 438.** Las Administradoras que reciban de los Trabajadores la solicitud de disposición de aportaciones de Ahorro Voluntario a que se refiere el artículo 437 anterior deberán verificar que el Trabajador esté registrado en la Administradora y que se cumplan cualquiera de las siguientes condiciones:

- I. Que el periodo transcurrido entre la fecha en que se haya verificado el primer depósito de Aportaciones Voluntarias, o bien, el último retiro y la fecha de la solicitud, sea conforme a lo establecido en el prospecto de información de la Sociedad de Inversión en la que estén invertidos los recursos, y/o
- II. Que tratándose de Aportaciones Complementarias de Retiro, el Trabajador tenga derecho a disponer de las Cuotas y Aportaciones obligatorias al Sistema de Ahorro para el Retiro.

<sup>279</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>280</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>281</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

**Artículo 439.** En caso de que se cumpla con los criterios de validación mencionados en el artículo 438 anterior, las Administradoras deberán poner a disposición los recursos solicitados a más tardar el quinto día hábil siguiente a la fecha en que dichas Administradoras hayan validado como procedente la solicitud de disposición de los recursos de la subcuenta de Ahorro Voluntario que corresponda.

## **Sección XI**

### **De las modificaciones y cancelaciones de Pensión**

**Artículo 440.** Las Empresas Operadoras, en coordinación con los Institutos de Seguridad Social o, en su caso las Aseguradoras, podrán realizar los procesos de corrección o ajustes que en su caso corresponda, a fin de que se lleve a cabo la reinversión a la Cuenta Individual de conformidad con lo dispuesto por el presente Capítulo.

Las Empresas Operadoras, el mismo día en que los Institutos de Seguridad Social o las Aseguradoras, según corresponda, lleven a cabo el registro por una modificación o cancelación de pensión, deberán identificar las Cuentas Individuales que correspondan a los Trabajadores que hayan obtenido una modificación o cancelación de pensión de los seguros previstos en las Leyes de Seguridad Social, así como actualizar los atributos de las Cuentas Individuales en la Base de Datos Nacional SAR y realizar las identificaciones que correspondan.

**Artículo 441.** El IMSS, el ISSSTE o, en su caso, las Aseguradoras, según corresponda, notificarán a las Empresas Operadoras a través del DATA MART las Cuentas Individuales en relación con las cuales exista una modificación o cancelación de pensión. Las Empresas Operadoras deberán tramitar ante las Administradoras la devolución, transferencia de los recursos y/o notificaciones de saldos que en su caso correspondan, el mismo día en que las hayan identificado.

**Artículo 442.** Las Administradoras que reciban de las Empresas Operadoras la información a que se refiere el artículo 441 anterior deberán validar dicha información contra sus bases de datos el mismo día en que la hayan recibido, identificar las Cuentas Individuales susceptibles de afectación y abstenerse de llevar a cabo cualquier proceso que afecte las cuentas.

**Artículo 443.** Las Instituciones de Crédito Liquidadoras, o en su caso, las Administradoras recibirán los recursos del IMSS, el ISSSTE, las Aseguradoras o la Tesorería de la Federación, según corresponda, a más tardar el décimo quinto día hábil posterior de haber recibido la solicitud de modificación o cancelación de pensión.

**Artículo 444.** Las Empresas Operadoras deberán instruir a las Instituciones de Crédito Liquidadoras para que el mismo día en que reciban los recursos de los Institutos de Seguridad Social y las Aseguradoras, lleven a cabo el depósito correspondiente, conforme a lo registrado por los Institutos de Seguridad Social para tales efectos.

Asimismo, deberán notificar al IMSS o al ISSSTE a través del DATA MART y a las Aseguradoras la confirmación de la recepción del pago realizado.

**Artículo 445.** Cuando derivado de los procesos de corrección o ajustes que lleven a cabo los Institutos de Seguridad Social, deba llevarse a cabo el reintegro de recursos a las Cuentas Individuales de los Trabajadores, las Administradoras deberán recibir los recursos que les sean notificados a través de las Empresas Operadoras, y de acuerdo con las instrucciones del Instituto de Seguridad Social que corresponda, así como deberán llevar a cabo la individualización de las subcuentas respectivas en las Sociedades de Inversión, debiendo tomar como fecha de movimiento aquella que corresponda con la fecha de inicio de pensión, sin que el mismo se considere como extemporáneo. Asimismo, las Administradoras deberán confirmar a las Empresas Operadoras los saldos que hubieren sido reinvertidos en las Cuentas Individuales.

Los Institutos de Seguridad Social deberán notificar a las Empresas Operadoras los reintegros de recursos que correspondan a través de los sistemas de intercambio de información que para tal efecto se tengan establecidos.

## **Sección XII**

### **Aspectos generales sobre la transferencia y disposición de recursos**

**Artículo 446.** Las Administradoras que reciban aportaciones extemporáneas, deberán validar con el Monto Constitutivo, la Fecha de Inicio de Pensión, régimen de seguridad social y la Modalidad de Pensión e informar a las Empresas Operadoras para que, en su caso, se realice la transferencia correspondiente.

**Artículo 447.** Los Trabajadores o Beneficiarios que soliciten a la Administradora que opere su Cuenta Individual o, en su caso, ante el INFONAVIT la disposición de los recursos depositados en la misma a que tengan derecho, podrán optar porque los recursos de las subcuentas de Ahorro Voluntario se mantengan invertidos en las Sociedades de Inversión operadas por dicha Administradora.

**Artículo 448.** Las Administradoras deberán identificar las Cuentas Individuales de los Trabajadores que hubieren solicitado la disposición total o parcial de sus recursos, dentro de los seis meses siguientes a que se liquidó el Traspaso de su Cuenta Individual.

El Contralor Normativo de la Administradora, en cumplimiento a sus funciones previstas en el artículo 30 de la Ley, deberá analizar e informar a la Comisión en su Informe Mensual las causas que originaron las disposiciones de recursos a que se refiere el presente artículo.

Los Contralores Normativos deberán considerar en su Plan de Funciones las actividades a que se refiere el presente artículo.

**Artículo 449.** Los Agentes Promotores que no estén dados de alta como Agentes de Servicio no deberán intervenir en ninguna etapa de los procesos de disposición parcial de recursos de las Cuentas Individuales por retiros por desempleo que lleven a cabo los Trabajadores de conformidad con lo previsto en el presente Título.

## **CAPÍTULO XIII**

### **DEL REINTEGRO DE RECURSOS DERIVADO DE UN RETIRO PARCIAL POR DESEMPLEO DE TRABAJADORES AFILIADOS AL IMSS**

#### **Sección I**

##### **Del Reintegro de Recursos**

**Artículo 450.** El presente Capítulo tiene por objeto establecer los mecanismos aplicables para que los Trabajadores que realicen una disposición de recursos de conformidad con lo establecido en el artículo 191 fracción II de la Ley del Seguro Social 97, y así lo deseen, reintegren total o parcialmente los recursos que hayan dispuesto derivado de un Retiro Parcial por Desempleo.

**Artículo 451.** Los Trabajadores podrán acudir a cualquier sucursal de la Administradora que opere su Cuenta Individual a solicitar el Reintegro de Recursos mediante la presentación del formato de solicitud correspondiente que la Administradora ponga a su disposición.

**Artículo 452.** Las Administradoras que reciban una solicitud de Reintegro de Recursos deberán verificar el mismo día de su recepción, que la Cuenta Individual de que se trate se encuentre registrada en sus bases de datos, así como validar dicha solicitud de acuerdo con los criterios señalados en el Manual de Políticas y Procedimientos.

**Artículo 453.** En caso de que las Administradoras certifiquen que las solicitudes de Reintegro de Recursos son procedentes de conformidad con los criterios establecidos en el Manual de Políticas y Procedimientos, informarán a los Trabajadores el monto que podrán reintegrar a la Cuenta Individual por cada Evento Registrado, para que éstos determinen si reintegrarán total o parcialmente los recursos que las Empresas Operadoras hayan informado en términos del Manual de Políticas y Procedimientos. La decisión del trabajador por cada Evento Registrado deberá plasmarse en el formato de solicitud de Reintegro de Recursos el mismo día en que las Administradoras informen la cantidad susceptible de reintegrarse.

#### **Sección II**

##### **Del depósito de recursos materia de reintegro**

**Artículo 454.** Los Trabajadores, a más tardar a los cinco días hábiles posteriores a aquel en el que las Administradoras informen el monto que podrán reintegrar a su Cuenta Individual por cada Evento Registrado, deberán realizar el depósito del monto sujeto a ser reintegrado en la Subcuenta de RCV IMSS de la Cuenta Individual en una sola exhibición directamente en las Administradoras, en las Empresas Auxiliares que contraten las Administradoras, o a través de Transferencias Electrónicas cuando ofrezcan dicho servicio.

**Artículo 455.** Las Administradoras, con base en el depósito que realicen los Trabajadores y previa conciliación, deberán registrar en las Cuentas Individuales la compra de las Acciones de las Sociedades de Inversión en la que se encuentren invertidos los recursos correspondientes a la Subcuenta de RCV IMSS, a más tardar el segundo día hábil bancario siguiente a la fecha de recepción de los recursos correspondientes.

El registro individual de los movimientos por la compra de Acciones referido en el presente artículo, deberá considerar las políticas establecidas en el Manual de Políticas y Procedimientos de cada Administradora.

**Artículo 456.** Para la contratación de los servicios de Empresas Auxiliares, lo relativo a Transferencias Electrónicas, así como lo relativo a los medios de recepción de recursos, las Administradoras deberán sujetarse a lo dispuesto por las presentes disposiciones de carácter general.

Las Administradoras o Empresas Auxiliares que reciban recursos materia de reintegro, a través de cualquiera de los medios con los que cuenten para ello conforme a lo dispuesto en el presente artículo, deberán emitir un acuse de recibo, el cual deberá contener la información que la Comisión autorice y generarse automáticamente al finalizar la transacción.

### Sección III

#### Del aviso sobre el Reintegro de Recursos

**Artículo 457.** Las Administradoras, a más tardar al día hábil siguiente en que se realice el registro a que se refiere el artículo 456 anterior, deberán remitir a las Empresas Operadoras la información y datos que correspondan.

Las Empresas Operadoras pondrán, por cada Evento Registrado, a disposición del IMSS la información correspondiente a lo establecido en el artículo 456 anterior a más tardar el día hábil siguiente al que las Administradoras envíen la información a que se refiere el párrafo anterior.

Las Empresas Operadoras deberán integrar una base de datos que contenga la información histórica sobre los Retiros Parciales por Desempleo a los que hayan accedido los Trabajadores y, en su caso, la información correspondiente al reintegro de recursos que realicen los mismos con el objeto de recuperar, por cada Evento Registrado, las Semanas de Cotización Disminuidas.

La base de datos a que se refiere el párrafo anterior deberá estar a disposición de la Comisión en todo momento.

El IMSS con base en la información recibida por cada Evento Registrado, conforme lo dispuesto en el presente Capítulo, reintegrará las semanas de cotización en igual proporción a la manera en que le hubiesen sido disminuidas al Trabajador en términos de lo establecido en el artículo 198 de la Ley del Seguro Social 97.

### TITULO SÉPTIMO

#### DEL PROCEDIMIENTO PARA EL ENVIÓ DE DOCUMENTOS DIGITALES Y NOTIFICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO DE LOS PARTICIPANTES EN LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO

##### CAPÍTULO I

##### DEL SIE

**Artículo 458.** Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro podrán enviar a la Comisión Documentos Digitales a través del SIE con el objeto de:

- I. Realizar cualquiera de los siguientes trámites administrativos que de manera enunciativa más no limitativa, se mencionan a continuación:
  - a) Solicitar la autorización de prospectos de información y de folletos explicativos;
  - b) Solicitar la aprobación de manuales;
  - c) Solicitar la autorización de comisiones;
  - d) Solicitar la autorización para organizar y operar Sociedades de Inversión Adicionales;
  - e) Dar avisos de violación al régimen de inversión;
  - f) Dar avisos de recomposición de cartera;
  - g) Presentar solicitudes de certificación;
  - h) Presentar consultas;
- II. Atender los actos administrativos que les sean notificados por la Comisión, y
- III. Enviar las demás promociones que establezca el Reglamento.

Asimismo, los Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados podrán enviar a la Comisión Documentos Digitales a través del SIE con el objeto de:

- IV. Presentar los programas de corrección a que se refiere el artículo 100 bis de la Ley;
- V. Presentar los informes mensuales y Plan de Funciones;
- VI. Atender los actos administrativos que les sean notificados por la Comisión, y
- VII. Enviar las demás promociones que establezca el Reglamento.

Se excluyen de lo dispuesto en el presente artículo aquellos trámites administrativos que de acuerdo con la normatividad aplicable tengan establecido un procedimiento específico para su tramitación y que en su caso requieran la presentación de documentos originales.

Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, así como los Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados deberán utilizar el SIE como único Medio de Comunicación Electrónica para enviar a la Comisión los Documentos Digitales a que se refiere el presente artículo.

**Artículo 459.** La Firma Electrónica Avanzada en los Documentos Digitales producirá los efectos jurídicos siguientes:

- I. Sustituirá la firma autógrafa del Firmante;
- II. Garantizará la integridad del documento, y
- III. Producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos con firma autógrafa teniendo el mismo valor probatorio.

La integridad y autoría de un Documento Digital con Firma Electrónica Avanzada será verificable comparando el resumen del documento que se obtiene al descifrar la Firma Electrónica Avanzada con la Clave Pública del titular y el resumen digital que se obtiene del Documento mismo.

**Artículo 460.** La Comisión, la Entidad Central y los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro deberán realizar las acciones que sean necesarias conforme al presente Título, a efecto de que el SIE funcione de lunes a viernes las veinticuatro horas del día.

La práctica de notificaciones que realice la Comisión a través del SIE en términos del artículo 472 siguiente, así como el envío de Documentos Digitales a que se refiere el artículo 475 de las presentes disposiciones de carácter general, deberán efectuarse en días y horas hábiles.

**Artículo 461.** Para efectos de lo dispuesto en el artículo 460 anterior, se consideran días hábiles los que laboren la Comisión y los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, de conformidad con lo establecido en las disposiciones de carácter general que para tal efecto emita la Comisión. Asimismo, se consideran horas hábiles las comprendidas entre las 7:30 y las 18:00 horas.

**Artículo 462.** Para la operación del SIE, los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro deberán contar con computadoras personales y con los Aplicativos de Cómputo que cumplan con los requisitos que se establecen en el Anexo "N" de las presentes disposiciones de carácter general.

**Artículo 463.** Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro deberán autorizar por lo menos a dos personas para que operen el SIE en su carácter de representantes legales de dichos Participantes.

Asimismo, los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro deberán informar por escrito a la Comisión los nombres de los representantes legales, Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados que operarán el SIE.

Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro también podrán solicitar el registro de sus representantes legales y apoderados ante el Registro General de Poderes de la Comisión. La Comisión dará la atención procedente a dichas solicitudes de registro en un plazo máximo de 20<sup>282</sup> días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud respectiva.<sup>283</sup>

**Artículo 464.** Los representantes legales, Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados de los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha en que se haya enviado la información a que se refiere artículo anterior, deberán acreditar ante la Comisión lo siguiente:

- I. Que cuentan con un Certificado Digital vigente emitido por un Prestador de Servicios de Certificación, y
- II. Que cuentan con las facultades legales para ser notificados de los actos administrativos señalados en el artículo 22 anterior y, en su caso, para el envío de los Documentos Digitales a que se refiere el artículo 458 de las presentes disposiciones de carácter general.

Tratándose de Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados, además de lo señalado en la fracción I anterior, deberán acreditar que cuentan con la aprobación de su nombramiento otorgado por el Comité Consultivo y de Vigilancia de la Comisión o bien, la autorización de la Comisión para presentar programas de corrección, según corresponda.

**Artículo 465.** La Comisión deberá integrar, administrar y actualizar el registro de Usuarios Autorizados, el cual dará a conocer a los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro a través de su Página Web.

La Comisión permitirá a los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro consultar únicamente el nombre de los Usuarios Autorizados que les correspondan, así como el nombre de los Usuarios Autorizados de la Comisión.

**Artículo 466.** Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, para dar de baja a alguno de sus Usuarios Autorizados deberán informarlo a la Comisión dentro de los cinco días hábiles anteriores a la fecha en que surta efectos dicha baja.

La Comisión, una vez que reciba la información a que se refiere el párrafo anterior, deberá actualizar el registro de Usuarios Autorizados e informar a la Entidad Central, los nombres de los Usuarios Autorizados que hayan sido dados de baja en dicho registro.

---

<sup>282</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>283</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

La Entidad Central, a más tardar el día hábil siguiente a la fecha en que reciba de la Comisión la información a que se refiere el párrafo anterior, deberá deshabilitar el Buzón del Usuario Autorizado correspondiente en el Servicio Central a efecto de que éste no pueda ser utilizado.

## CAPÍTULO II

### DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALMACENAMIENTO Y TRANSMISIÓN

**Artículo 467.** La Entidad Central, para uso exclusivo del SIE, deberá operar y administrar el Servicio Central debiendo llevar a cabo al menos lo siguiente:

- I. Configurar el Servicio Central de tal manera que permita, a través del Buzón correspondiente, la emisión y transmisión Automática de Acuses de Recibo que acrediten el envío y recepción de los Documentos Digitales;
- II. Asegurar que las horas de envío y recepción de Documentos Digitales que establezcan los Acuses de Recibo, sean las correspondientes a la primera zona de huso horario a que se refiere el “Decreto por el que se establece que en el territorio nacional habrá cuatro zonas de husos horarios y se abrogan los diversos relativos a los horarios estacionales en los Estados Unidos Mexicanos publicados el 4 de enero de 1996, 13 de agosto de 1997, 31 de julio de 1998 y 29 de marzo de 1999, respectivamente”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2001;
- III. Asegurar los medios necesarios para que los Usuarios Autorizados puedan acceder a sus Buzones;
- IV. Otorgar asesoría a los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro respecto del funcionamiento del Servicio Central;
- V. Prestar mantenimiento al Servicio Central los días sábado y domingo;
- VI. Realizar las modificaciones y actualizaciones al Servicio Central que le solicite la Comisión, y
- VII. Establecer el acceso al Servicio Central a través de una Página Web que deberá diseñar de tal manera que permita a los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro consultar los Acuses de Recibo que les correspondan.

**Artículo 468.** La Comisión deberá informar a la Entidad Central los nombres de los Usuarios Autorizados que operarán el SIE, así como la nomenclatura correspondiente a las Direcciones Electrónicas con las que se deberán habilitar los Buzones correspondientes.

La Entidad Central, el tercer día hábil siguiente a la fecha en que reciba la información a que se refiere el párrafo anterior, deberá habilitar en el Servicio Central lo siguiente:

- I. Un Buzón a cada uno de los Usuarios Autorizados de la Comisión;
- II. Un Buzón general a la Comisión, y/o
- III. Un Buzón a cada uno de los Usuarios Autorizados de los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

La Entidad Central, en la misma fecha a que se refiere el segundo párrafo del presente artículo, deberá informar a la Comisión que han sido habilitados los Buzones solicitados, confirmando la nomenclatura de las Direcciones Electrónicas proporcionadas por la Comisión.

La Comisión deberá informar a los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, por escrito, las Direcciones Electrónicas de los Buzones que sean habilitados.

Los Buzones a que se refiere el presente artículo deberán utilizarse exclusivamente para la operación del SIE.

La Comisión deberá informar a los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro sobre las altas, bajas o modificaciones de los Certificados Digitales de los Usuarios Autorizados, en un plazo no mayor a 20<sup>284</sup> días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud respectiva.<sup>285</sup>

**Artículo 469.** Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, en la misma fecha en que reciban de la Comisión la información a que se refiere el artículo 468 anterior, deberán configurar su cliente de correo electrónico, a efecto de que los Buzones habilitados por la Entidad Central estén en posibilidad de enviar y recibir correos electrónicos.

---

<sup>284</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>285</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

**Artículo 470.** Es responsabilidad de la Entidad Central garantizar que el Buzón que haya recibido un Documento Digital emita y transmita Automáticamente, al Buzón del Emisor y al Destinatario, el Acuse de Recibo correspondiente. Lo anterior siempre que el Usuario Autorizado tenga configurado su cliente de correo electrónico.

### **CAPÍTULO III**

#### **DEL ENVIÓ Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DIGITALES**

##### **Sección I**

##### **De la notificación de los actos administrativos de la Comisión**

**Artículo 471.** Los Usuarios Autorizados de la Comisión deberán firmar los Documentos Digitales donde consten los actos administrativos a que se refiere el artículo 22 anterior, a través de la opción de Ensobretado establecida en el Manual de Usuario del Sistema WebSecBM del Banco de México, a que se refiere el Anexo "N" de las presentes disposiciones de carácter general.

Los Usuarios Autorizados de la Comisión que así lo deseen, previo a firmar los Documentos Digitales, podrán utilizar un Sello Digital en los mismos de conformidad con lo establecido en el Anexo "N" de las presentes disposiciones de carácter general.

Los Usuarios Autorizados de la Comisión deberán estar facultados para firmar los Documentos Digitales en donde consten los actos administrativos que emitan.

**Artículo 472.** Para realizar mediante el SIE las notificaciones de los actos administrativos a que se refiere el artículo 22 anterior, el Notificador deberá:

- I. Llenar la cédula de notificación correspondiente, asentando el día y hora en que se realiza el envío del Documento Digital;
- II. Utilizar de manera opcional un Sello Digital en la cédula de notificación;
- III. Firmar la cédula de notificación a través del Ensobretado;
- IV. Adjuntar en el correo electrónico correspondiente:
  - a. La cédula de notificación firmada en términos de la fracción anterior, y
  - b. El Documento Digital firmado en términos del artículo 471 anterior;
- V. Tratándose de notificaciones a los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro a través de sus representantes legales deberá enviar los documentos a que se refiere la fracción IV del presente artículo, de manera simultánea a dos de los Buzones habilitados a los Usuarios Autorizados con el carácter de representantes legales, del Participante en los Sistemas de Ahorro para el Retiro sobre el que recaiga el acto administrativo, y
- VI. Tratándose de notificaciones a Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados, deberá enviar los documentos a que se refiere la fracción IV del presente artículo, al Buzón habilitado a dichos contralores o Funcionario Autorizado del Participante en los Sistemas de Ahorro para el Retiro que corresponda.

Los envíos a que se refieren las fracciones V y VI anteriores deberán realizarse una sola vez o, en su caso, sujetarse a lo dispuesto en el artículo 481 siguiente de las presentes disposiciones de carácter general.

**Artículo 473.** Las notificaciones de los actos administrativos que realice la Comisión a través del SIE de conformidad con lo dispuesto en el artículo 472 anterior, se tendrán por practicadas en la hora y fecha de recepción que establezcan los Acuses de Recibo que se emitan y transmitan Automáticamente del Buzón general y haya sido recibido por al menos en uno de los Buzones de los Usuarios Autorizados del Participante en los Sistemas de Ahorro para el Retiro a los que se haya notificado.

Los Acuses de Recibo a que se refiere el presente artículo podrán contener un Sello Digital y se deberán sujetar al formato electrónico establecido en el Anexo "N" de las presentes disposiciones de carácter general-

**Artículo 474.** Las notificaciones de los actos administrativos que la Comisión realice a través de correo electrónico surtirán sus efectos el día hábil siguiente a aquel en que fueron practicadas y empezará a correr el cómputo de los plazos a partir del día hábil siguiente a aquel en que la notificación surta efectos.

##### **Sección II**

##### **Del envío de Documentos Digitales de los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro a la Comisión**

**Artículo 475.** Para el envío de Documentos Digitales a que se refiere el artículo 458 anterior, los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados deberán:

- I. Utilizar de manera opcional un Sello Digital en el Documento Digital que pretendan enviar;
- II. Firmar el Documento Digital que pretendan enviar a través del Ensobretado, señalando cuando menos a dos Destinatarios de cualquiera de los Usuarios Autorizados de la Comisión;
- III. Adjuntar en el correo electrónico correspondiente el Documento Digital a que se refiere la fracción anterior;
- IV. Señalar en el correo electrónico a enviar la descripción del contenido del Documento Digital, el nombre y cargo del servidor público al que va dirigido el documento y los Destinatarios, y
- V. Enviar por correo electrónico a la Dirección Electrónica de cada uno de los Destinatarios, el documento adjunto a que se refiere la fracción III anterior.

El envío a que se refiere la fracción V anterior deberá realizarse una sola vez o, en su caso, sujetarse a lo dispuesto en el artículo 481 siguiente de las presentes disposiciones de carácter general.

**Artículo 476.** Los Documentos Digitales que envíen los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados se tendrán por presentados en la hora y fecha de recepción que establezcan los Acuses de Recibo que emita y transmita automáticamente el Buzón general habilitado en el Servicio Central a la Comisión. Dichos Acuses de Recibo deberán contener el Sello Digital de acuerdo con lo establecido en el Reglamento y en el Anexo "N" de las presentes disposiciones de carácter general.

**Artículo 477.** Los Documentos Digitales que envíen los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados a través del SIE, se considerarán recibidos por la Comisión siempre que dicho envío se realice en términos del artículo 473 anterior, y que se reciba del Buzón general habilitado a la Comisión el Acuse de recibo correspondiente.

### **Sección III**

#### **De las fallas operativas**

**Artículo 478.** La Entidad Central deberá determinar cuando existen fallas operativas en el SIE, por sí misma o a través de los Usuarios Autorizados.

La Entidad Central deberá considerar como falla operativa el hecho de que los Buzones por causa imputable al Servicio Central no emitan y/o transmitan Automáticamente los Acuses de Recibo cuando se envíe un Documento Digital.

Para efecto de lo dispuesto en el presente artículo, la Entidad Central deberá sujetarse a lo dispuesto en el Anexo "N" de las presentes disposiciones de carácter general.

**Artículo 479.** Los Usuarios Autorizados que habiendo cumplido con lo dispuesto en los artículos 472 y 475 anteriores no reciban Automáticamente el Acuse de Recibo no deberán reenviar el Documento Digital nuevamente sino que deberán informarlo a la Entidad Central a efecto de que determine si existe o no falla operativa en el SIE.

**Artículo 480.** En los casos en que la Entidad Central reciba la información a que se refiere el artículo 479 anterior o bien cuando por sí misma detecte alguna irregularidad deberá informar a los Usuarios Autorizados si existe o existió falla operativa en el SIE o, en su caso, que no existe ni existió falla operativa en el SIE y que éste funciona correctamente de acuerdo con lo señalado en el Anexo "N" de las presentes disposiciones de carácter general.

Una vez que la Entidad Central determine que ha terminado la falla operativa o bien que no existe ni existió falla operativa en el SIE, los Usuarios Autorizados podrán realizar el reenvío del Documento Digital de conformidad con el procedimiento previsto en los artículos 472 y 475 de las presentes disposiciones de carácter general, según corresponda.

La determinación de falla operativa en el SIE que, en su caso, realice la Entidad Central tendrá como efecto prorrogar una hora hábil por cada hora hábil que el SIE presente falla operativa, los plazos y términos establecidos a los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, contralores normativos y Funcionarios Autorizados para realizar las acciones a que se refiere el artículo 458 anterior, así como los plazos establecidos en las disposiciones específicas a la Comisión para que resuelva lo que en su caso corresponda.

**Artículo 481.** Cuando la Entidad Central determine que existe falla operativa en el SIE, de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior, los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados que así lo deseen podrán realizar las acciones a que se refiere el artículo 458 anterior, a través de los demás medios previstos en las disposiciones legales aplicables.

### **CAPÍTULO IV**

## DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

**Artículo 482.** La Comisión, los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados serán responsables de utilizar el Ensobretado para el envío de Documentos Digitales, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 472 y 475 de las presentes disposiciones de carácter general según corresponda.

**Artículo 483.** Cuando el Usuario Autorizado envíe a través del SIE un Documento Digital en un día y hora hábil y se reciba Automáticamente el Acuse de Recibo correspondiente en un día u hora inhábil se deberá estar a lo siguiente:

- I. Tratándose de Documentos Digitales enviados por la Comisión, la notificación deberá tenerse por practicada en el día u hora hábil siguiente a la hora y fecha de recepción que establezcan los Acuses de Recibo, y
- II. Tratándose de Documentos Digitales enviados por los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados se tendrán por presentados en la hora y fecha de recepción que establezcan los Acuses de Recibo aún en el caso de que dicha hora y fecha sea inhábil.

Lo dispuesto en el presente artículo, será aplicable siempre y cuando los Usuarios Autorizados reciban de manera Automática el Acuse de Recibo correspondiente, de lo contrario se deberá estar a lo dispuesto en el Capítulo III Sección III del presente Título.

**Artículo 484. Derogado.**<sup>286</sup>

**Artículo 485.** La Entidad Central deberá tener a disposición de la Comisión la siguiente información:

- I. Listado de los Documentos Digitales que con motivo de los actos administrativos de la Comisión se hayan notificado a través del SIE;
- II. Listado de los Documentos Digitales que en términos del artículo 458 anterior, hayan sido enviados a la Comisión a través del SIE, y
- III. Listado de los Acuses de Recibo que se hayan expedido y recibido a través del SIE.

La Entidad Central deberá conservar en Medios Electrónicos los Acuses de Recibo que se reciban en los Buzones habilitados en el Servicio Central por un plazo de cinco años contados a partir de la fecha de emisión de los mismos.

Asimismo, la Entidad Central deberá mantener a disposición de la Comisión un mecanismo a través del cual pueda verificar la autenticidad de los Sellos Digitales que, en su caso, contengan los Acuses de Recibo que se generen de conformidad con lo previsto en el presente Título.

**Artículo 486.** La Comisión, los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, Contralores Normativos y Funcionarios Autorizados deberán contar con un Certificado Digital vigente expedido por un Prestador de Servicios de Certificación, cumplir con las obligaciones inherentes al uso de Certificado Digitales, así como actuar con diligencia y establecer medios razonables para evitar la utilización no autorizada de los datos de creación de la Firma Electrónica Avanzada.

## TRANSITORIOS

**ARTICULO PRIMERO.-** Las presentes disposiciones de carácter general entrarán en vigor el primer día hábil de enero de 2016, con excepción de lo siguiente:

- I. El Capítulo IV "De los Auditores Externos y el Capítulo VII "De la Contabilidad", ambos del Título Tercero, así como el artículo 177 de las presentes disposiciones de carácter general, entrará en vigor a partir del día hábil siguiente a la publicación de las presentes disposiciones de carácter general en el Diario Oficial de la Federación. En base a lo anterior, las Administradoras que hayan sido auditadas por el mismo Auditor Externo, en su calidad de socio, gerente o encargado de la auditoría, por más de cinco años consecutivos, deberán sujetarse a lo previsto en el artículo 81 de las presentes disposiciones de carácter general para la auditoría de los estados financieros correspondiente al ejercicio 2015;
- II. El uso de la **Aplicación Móvil en los procesos de:**
  - i. **Registro, Traspaso, Registro Móvil, notificaciones y avisos a que hace referencia el Anexo B, fracción III, párrafo séptimo, la domiciliación a que hace referencia el artículo 342, párrafo tercero, y los servicios a que hace referencia el artículo 342, párrafo cuarto, entrarán en vigor el primer día hábil de diciembre de 2016. Asimismo, el primer día hábil de diciembre de**

---

<sup>286</sup> Derogado por las Disposiciones de carácter general en materia de publicidad y promoción de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de diciembre de 2017.

**2016, entrará en vigor el Registro Móvil a través del E-SAR, previsto en el artículo 149 bis A de las presentes disposiciones;**

**ii. Pago de las parcialidades en el Retiro por desempleo a que hace referencia el artículo 428, la Recertificación a que hace referencia el artículo 218, el Retiro de Aportaciones Voluntarias a que hace referencia el artículo 437, y los demás servicios descritos en el Anexo B, fracción III, párrafo octavo, entrarán en vigor el primer día hábil de abril de 2017, y**

**iii. Los servicios descritos en el Anexo B, fracción III, párrafo noveno, entrarán en vigor el primer día hábil de septiembre de 2017.**<sup>287</sup>

III. El uso obligatorio de la Firma Biométrica y de los Medios Electrónicos que las Administradoras deban poner a disposición de los Trabajadores para gestionar los procesos, así como con la respectiva conformación de los Expedientes de Identificación del Trabajador, entrarán en vigor de conformidad con lo siguiente:

a. En los procesos de Registro y Traspaso de Cuentas Individuales, entrarán en vigor el primer día hábil de mayo de 2016;

b. **En los procesos de integración, modificación o actualización del nombre completo, CURP; NSS, fecha de nacimiento y género de los Trabajadores, entrarán en vigor el primer día hábil de octubre de 2016.**<sup>288</sup>

c. En los procesos de separación y unificación de cuentas, individuales, entrarán en vigor el **14 de mayo** de 2018;<sup>289</sup>

d. En materia de **retiros parciales entrarán en vigor el 14 de diciembre de 2016; lo relativo a la disposición de recursos totales, así como la contratación de retiros programados y Pensiones Garantizadas a que se refieren las disposiciones de carácter general aplicables a los retiros programados que emita la Comisión, entrarán en vigor el 15 de enero** de 2018;<sup>290</sup>

e. En materia de Recertificación, entrarán en vigor el **16 de julio** de 2018;<sup>291</sup>

**f. En materia de Reintegro de recursos derivado de un Retiro Parcial por Desempleo entrará en vigor el 12 de marzo de 2018;**

**g. En materia de disposiciones de recursos de Ahorro Voluntario, entrarán en vigor el 15 de enero de 2018, y**

**h. En materia de trámites a realizar a través de un apoderado, por quien ejerza la patria potestad, tutor o curador, o beneficiario entrarán en vigor a más tardar el 3 de septiembre de 2018.**<sup>292</sup>

IV. **El cuarto párrafo del artículo 247, entrará en vigor a más tardar el primer día hábil de diciembre de 2017.**

**Si las Administradoras reciben una cuenta individual por concepto de Traspaso entre el primer día hábil de octubre de 2016 y hasta la fecha de entrada en vigor de lo dispuesto en el párrafo anterior, las Administradoras deberán invertir los recursos de las cuentas traspasadas en la Sociedad de Inversión que le corresponda, en términos de la disposición Décima Tercera de las Disposiciones de carácter general que establecen el régimen de inversión al que deberán sujetarse las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro, permitiendo que el**

<sup>287</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>288</sup> Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 29 de junio de 2016.

<sup>289</sup> Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016/ Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>290</sup> Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016// Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>291</sup> Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016. / Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

<sup>292</sup> Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

**Trabajador elija la Sociedad de Inversión en la que desee permanecer a partir de la liquidación de sus recursos.**<sup>293</sup>

- V. El artículo 254 bis de las presentes disposiciones de carácter general relativo a la transferencia de recursos libre de pago, entrará en vigor a partir del día hábil siguiente a la publicación de las presentes disposiciones de carácter general en el Diario Oficial de la Federación.
- VI. **Las NIF B-17 “Determinación del valor razonable”, C-3 “Cuentas por cobrar”, C-9 “Provisiones, contingencias y compromisos”, C-16 “Deterioro de instrumentos financieros por cobrar”, C-19 “Instrumentos financieros por pagar”, C-20 “Instrumentos financieros para cobrar principal e interés”, D-1 “Ingresos por contratos con clientes”, D-2 “Costos por contratos con clientes” y D-5 “Arrendamientos” emitidas por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C., que entrarán en vigor el 1 de enero de 2020**<sup>294</sup>.

**ARTICULO SEGUNDO.-** Lo dispuesto en los artículos 87 a 95 del Título Cuarto, Capítulo V “De los Contralores Normativos”, previstos en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 5 de noviembre de 2012, estarán vigentes hasta en tanto la Comisión emita las disposiciones de carácter general aplicables a los contralores normativos.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Con la entrada en vigor de las presentes disposiciones de carácter general, se abrogan las Disposiciones de carácter general en materia operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2014, así como toda aquella disposición de carácter general emitida por la Comisión que sea contraria al presente ordenamiento, con excepción de lo establecido en el artículo Segundo Transitorio anterior.

**ARTÍCULO CUARTO.-** Las Empresas Operadoras deberán remitir a la Comisión las modificaciones y actualizaciones al Manual de Procedimientos Transaccionales, a más tardar dentro de los veinte días hábiles posteriores a la publicación de las presentes disposiciones de carácter general en el Diario Oficial de la Federación.

**ARTÍCULO QUINTO.-** A partir de la entrada en vigor de las presentes disposiciones de carácter general y hasta la fecha de entrada en vigor de lo dispuesto en la fracción III del Artículo Primero Transitorio anterior, de manera transitoria, las Administradoras podrán poner a disposición de los Trabajadores las solicitudes de Registro, Traspaso, Recertificación y Retiros Parciales por Desempleo, contratos de administración de cuentas, Documentos de Rendimiento Neto y los demás documentos que en su caso corresponda, de conformidad con las presentes disposiciones de carácter general que deban presentarse para gestionar dichos procesos, en medios físicos. Asimismo, durante el plazo transitorio a que se refiere el presente párrafo, las Administradoras podrán integrar y conformar los Expedientes de Identificación del Trabajador en medios físicos y/o en Medios Electrónicos, de acuerdo con los requisitos previstos en las presentes disposiciones de carácter general.

Asimismo, las Administradoras deberán solicitar a los Trabajadores el original para su cotejo y copia simple de los documentos que, de conformidad con las presentes disposiciones de carácter general, deban presentar para el Registro, Traspaso y Recertificación presencial, así como para la conformación de los Expedientes de Identificación del Trabajador a que se refiere el presente artículo, e integrarlos en el expediente respectivo para su digitalización y envío a las Empresas Operadoras, de acuerdo con los criterios y estándares de calidad que determinen para tal efecto las Empresas Operadoras de conformidad con las presentes disposiciones de carácter general.

Para efecto de lo previsto en este artículo, cuando las Administradoras gestionen los procesos de Registro, Traspaso, Recertificación presencial y Retiros Parciales por Desempleo en medios físicos, así como para la conformación de Expedientes de Identificación del Trabajador, las referencias a la Firma Manuscrita Digital se deberán entender como referencias a la firma autógrafa.

Las Administradoras que durante el plazo a que se refiere el primer párrafo del presente artículo pongan a disposición de los Trabajadores los Medios Electrónicos a través de los cuales podrán llevar a cabo los procesos de Registro, Traspaso y Recertificación presencial, así como para la integración y conformación de los Expedientes de Identificación del Trabajador, de conformidad con lo previsto en las presentes disposiciones de carácter general, deberán utilizar la Firma Manuscrita Digital.

**ARTÍCULO SEXTO.-** Las Administradoras deberán poner a disposición de los Trabajadores, de manera obligatoria, los equipos, sistemas automatizados o plataformas tecnológicas de los Medios Electrónicos que utilicen para brindar a los Trabajadores los servicios a que se refiere el artículo anterior, incluyendo el uso de la Firma Biométrica en los

<sup>293</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>294</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2019.

Sistemas de Ahorro para el Retiro, a partir de la fecha de entrada en vigor de lo dispuesto en la fracción III del artículo Primero Transitorio anterior y de conformidad con lo previsto en las presentes disposiciones de carácter general.

**ARTÍCULO SÉPTIMO.-** Las Administradoras que a la fecha de entrada en vigor de las presentes disposiciones de carácter general tengan autorizado por la Comisión un Medio Electrónico para los procesos de Traspaso, de conformidad con lo previsto en los artículos 153 y 156 de las disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 5 de noviembre de 2012, podrán continuar utilizando dichos Medios Electrónicos en los procesos que lleven a cabo de conformidad con las presentes disposiciones de carácter general.

Las Administradoras deberán ajustar los sistemas que utilicen en la operación de los Medios Electrónicos a que se refiere el presente artículo para que se lleve a cabo:

- I. El envío de las solicitudes de constancia para Traspaso y la obtención de la constancia para Traspaso de conformidad con los plazos previstos en los artículos 137 y 138 de las presentes disposiciones de carácter general y previamente a gestionar la Solicitud de Traspaso;
- II. El envío de las Solicitudes de Traspaso a las Empresas Operadoras para su certificación de conformidad con lo previsto en el artículo 188 de las presentes disposiciones de carácter general, y
- III. La generación de un folio que sustituya el requisito del Folio de Estado de Cuenta y la imagen digitalizada del estado de cuenta cuatrimestral, previstos en la fracción V del artículo 168 de las presentes disposiciones de carácter general.

**ARTÍCULO OCTAVO.-** Las Administradoras podrán implementar el uso de modelos electrónicos para generar un folio que sustituya el Folio de Estado de Cuenta y la imagen digitalizada del estado de cuenta en los trámites de Traspaso, para tal efecto podrán solicitar a la Comisión la autorización de dichos modelos electrónicos a partir del día hábil siguiente a la publicación de las presentes disposiciones en el Diario Oficial de la Federación. La autorización que en su caso emita la Comisión, tendrá una vigencia de seis meses, la cual podrá ser renovada por periodos iguales, siempre que la solicitud de renovación se presente por la Administradora interesada veinte días hábiles previos a la fecha del vencimiento.

Para efectos del presente artículo, se entiende por modelos electrónicos a los sistemas que a través de una doble autenticación electrónica operan una confronta y comparación, En Línea y Tiempo Real, de **los datos proporcionados por el Trabajador para la tramitación del Traspaso contra** una base de información histórica operada por entidades nacionales autorizadas, supervisadas y reguladas por autoridades de la Administración Pública Federal, **así como por Instituciones del Gobierno Federal, Banco de México e Instituto Nacional Electoral.**<sup>295</sup> **La confronta y comparación a que se refiere el presente párrafo podrá ser realizada por las Administradoras a través de las Empresas Operadoras.**<sup>296</sup>

Las Administradoras deberán asegurarse que las bases de información histórica que utilicen para la operación de los modelos electrónicos a que se refiere el presente artículo, cumplan con los siguientes requisitos:

- A. Que no estén constituidas total o parcialmente con información proveniente de la Base de Datos Nacional del SAR o las bases de datos con que cuenten las Administradoras;
- B. Que los datos que se contengan en las bases de información histórica contra los que se confronten y comparen de aquellos proporcionados por los Trabajadores:
  - i. Tengan una antigüedad mayor a tres meses en dicha base;
  - ii. No estén asociados de forma alguna con el propio traspaso de la cuenta individual;
  - iii. Tengan su origen directa o indirectamente a partir de la integración de un expediente de información y documentación del Trabajador;
  - iv. Sean confiables, es decir, que sean datos que directa o indirectamente hayan sido proporcionados por el Trabajador;
  - v. Sean verificables, es decir, que sean datos que fueron directa o indirectamente registrados a partir de una autenticación presencial con el Trabajador
- C. Que no estén constituidas por cuentas bancarias catalogadas con nivel 1 ó 2 de acuerdo con la regulación emitida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y por el Banco de México, y

---

<sup>295</sup> Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

<sup>296</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

- D. Que esté constituida por información que permita la autenticación electrónica mediante el uso de dicha base de información histórica.

**Tratándose de modelos electrónicos basados en la domiciliación de Aportaciones de Ahorro voluntario, con cargo a la cuenta de débito o crédito del Trabajador, además de cumplir con los requisitos a que se refiere el presente artículo, con excepción de los incisos C y D, las Administradoras Receptoras deberán garantizar que en cada cuenta individual traspasada en la que hubiera intervenido la utilización de éste tipo de modelos, se refleje en la suma de las Aportaciones de Ahorro Voluntario depositadas en la Cuenta Individual del Trabajador al menos seiscientos pesos en los tres meses siguientes a la firma del contrato de administración de fondos para el retiro.**<sup>297</sup>

Además de lo anterior, los esquemas en los que se basen los modelos electrónicos que en su caso se presenten ante la Comisión para su autorización, deberán cumplir con lo siguiente:

- a) Contar con reconocida capacidad y viabilidad técnica y operativa en materia de Traspasos en los sistemas de ahorro para el retiro, de igual forma deberán garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de la información que se intercambie a través de los mismos;
- b) Garantizar la seguridad y confidencialidad de la información proporcionada por el Trabajador al Agente Promotor;
- c) Mantener bitácoras que sean auditables y que permitan verificar, al menos, el lugar, la fecha y hora exacta donde se consultó en el modelo electrónico la información del Trabajador que solicita el Traspaso;
- d) Entregar a la Comisión de manera mensual un informe del nivel de cumplimiento de los controles propuestos por la Administradora para el correcto funcionamiento del modelo electrónico, y
- e) Establecer las medidas de control adicionales que le requiera la Comisión derivado de la naturaleza y características del modelo electrónico propuesto por la Administradora.

En caso de que los modelos electrónicos autorizados a que se refiere el presente artículo dejen de cumplir con los requisitos necesarios para su operación, las Administradoras no podrán utilizar dichos modelos electrónicos hasta en tanto no lleven a cabo las acciones necesarias para encontrarse nuevamente en cumplimiento. Para tal efecto, las Administradoras deberán suspender la operación de los modelos electrónicos de que se trate de forma inmediata y dar aviso a la Comisión a más tardar el día hábil siguiente en que se presente el evento de incumplimiento.

De igual forma, la Comisión, en ejercicio de sus facultades de supervisión, podrá ordenar la suspensión de las operaciones de dichos modelos electrónicos o revocar la autorización del mismo cuando detecte que ha dejado de cumplir con los requisitos exigidos para su funcionamiento o ponga en riesgo la información o los intereses de los Trabajadores.

Las Administradoras deberán presentar a la Comisión un programa de acciones correctivas que atiendan a los incumplimientos que motivaron la suspensión de la operación del modelo, dentro de un plazo de tres días hábiles contado a partir de la fecha en que se dio aviso del incumplimiento o se recibió por parte de la Comisión la orden de suspensión de la operación del modelo.

Las Administradoras deberán asegurarse que el funcionamiento y operación de los modelos electrónicos que se les autoricen en términos del presente artículo, se sujete permanentemente a la regulación que se encuentre vigente, así como a las modificaciones que en su caso se apliquen a la misma, lo anterior con la finalidad de conservar la autorización otorgada por la Comisión, de lo contrario la misma podrá ser revocada.

**ARTÍCULO NOVENO.-** Para efecto del Traspaso de Cuentas Individuales a que se refiere el Título Quinto de las presentes disposiciones, los Trabajadores que cuenten con recursos acumulados en sus Cuentas Individuales abiertas bajo el sistema de ahorro para el retiro previsto en la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de diciembre de 1983, con sus reformas y adiciones, deberán sujetarse a lo previsto en el artículo Octavo Transitorio del Reglamento para el otorgamiento de pensiones de los trabajadores sujetos al régimen del Artículo Décimo Transitorio del Decreto por el que se expide la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**ARTÍCULO DÉCIMO.-** Hasta en tanto no entre en operación la Sociedad de Inversión Básica de Pensiones, de acuerdo con lo previsto en la disposición Primera Transitoria, fracción I de las disposiciones de carácter general que establecen el régimen de inversión al que deberán sujetarse las sociedades de inversión especializadas de fondos para

---

<sup>297</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

el retiro que emita la Comisión, los recursos a que se refieren el artículo 429 de las presentes disposiciones de carácter general deberán invertirse en la Sociedad de Inversión Básica que corresponda al Trabajador, de acuerdo con lo previsto en dichas disposiciones.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO.-** Hasta en tanto se regule la transferencia de los Activos Objeto de Inversión libre de pago a que se refiere el artículo 254 anterior, en las disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, las Administradoras que así lo deseen podrán presentar a la Comisión, para su no objeción, un programa de transferencia de Activos Objeto de Inversión libre de pago en los términos que las mismas definan libremente con el cual se podrá sustituir la transferencia de recursos con la finalidad de evitar el procedimiento de compra y venta de Activos Objeto de Inversión que se derivan de la aplicación de dicho artículo.

Dicho programa deberá ser presentado anualmente para su instrumentación, a más tardar quince días hábiles anteriores al inicio del procedimiento de localización de Cuentas Individuales.

Las Administradoras únicamente podrán transferir los Activos Objeto de Inversión objeto de dicho programa, propiedad de las Sociedades de Inversión Transferentes, que cumplan con el régimen de inversión autorizado para la Sociedad de Inversión Receptora.

Asimismo, se podrán definir categorías para los Activos Objeto de Inversión objeto del programa, con fines de realizar la transferencia de activos.

Los Activos Objeto de Inversión que, de conformidad con el programa referido en el artículo 254 de las presentes disposiciones de carácter general, sean objeto de transferencia, podrán tener un margen de exceso o defecto en relación a los recursos que deban transferirse por cada categoría de instrumentos, compensando dicho margen con otra categoría de Activos Objeto de Inversión que se transfieran. La determinación de dicho margen podrá tomar en consideración las condiciones de los mercados financieros, la conformación de los portafolios de las Sociedades de Inversión Transferente y Receptora, así como el monto de recursos que deba transferirse. En cualquier caso, las Administradoras deberán garantizar que el valor de los recursos a transferir a través del citado programa, sea igual a aquél determinado en el artículo 252 de las presentes disposiciones de carácter general.

Las Sociedades de Inversión Transferentes que cuenten con liquidez para realizar las transferencias de recursos a que se refiere el presente artículo, sin afectar el cumplimiento de las demás obligaciones a su cargo, podrán liquidarlas mediante la transferencia en efectivo y, en su caso, para el monto a transferir restante podrán instrumentar simultáneamente el programa de transferencia de Activos Objeto de Inversión libre de pago a que se refiere este artículo.

Una vez que el programa de transferencia de Activos Objeto de Inversión libre de pago definido por la Administradora reciba la no objeción de la Comisión y cuente con la aprobación del Comité de Riesgos Financieros y del Comité de inversiones de las Sociedades de Inversión de que se trate, será obligatorio para éstas.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO.-** Las Empresas Operadoras, a partir del primer día hábil de **diciembre** del 2016, deberán contar con **Aplicación Móvil.**<sup>298</sup>

México, D.F., a 21 de diciembre de 2015.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, **Carlos Ramírez Fuentes.**- Rúbrica.

## **MODIFICACIÓN A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO**

**PRIMERO.- Se MODIFICAN los ARTÍCULOS 8, 9, 136, 137, 138, 141, 147, 148, 150, 168, 173, 177, 189, 342 y el Anexo D de las “DISPOSICIONES DE CARÁCTER EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015; y**

**SEGUNDO.- Se ADICIONAN LOS ARTÍCULOS 149 bis y 177 bis de las “DISPOSICIONES DE CARÁCTER EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre 2015.**

### **TRANSITORIA**

---

<sup>298</sup> Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

**ÚNICA.- Las presentes modificaciones entrarán en vigor el primer día hábil del mes de septiembre de 2016, con excepción de las modificaciones y adiciones a que hacen referencia los artículos 177, 177 bis y 189, los cuales entrarán en vigor el primer día hábil del mes de mayo de 2016.**<sup>299</sup>

Con la entrada en vigor de las presentes modificaciones, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.

Ciudad de México, a 13 de abril de 2016.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, **Carlos Ramírez Fuentes**.- Rúbrica.<sup>300</sup>

### **MODIFICACIÓN A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO**

**PRIMERO.- Se MODIFICA el artículo Primero Transitorio, fracción III, inciso b de las “Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015.**

**SEGUNDO.- Se MODIFICA la disposición Transitoria Única de la “Modificación a las disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro” publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2016.**

### **TRANSITORIO**

**ÚNICO.- La presente modificación entrará en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.**

**Con la entrada en vigor de la presente modificación, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.**

**Ciudad de México, a 23 de junio de 2016.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, Carlos Ramírez Fuentes.- Rúbrica.**<sup>301</sup>

### **MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO**

**PRIMERO.- Se ADICIONAN los artículos 1, con las fracciones IX bis, LXI bis, LXI ter y CXV bis; 9, con las fracciones V, VI y VII; 149 bis A; 149 bis B; 149 bis C; 149 bis D; 149 bis E; 149 bis F; 149 bis G; 180, con los párrafos séptimo, octavo y décimo primero, recorriéndose los actuales séptimo y octavo para quedar como noveno y décimo; 187, con un párrafo cuarto, recorriéndose los actuales cuarto, quinto y sexto para quedar como quinto, sexto y séptimo; 189, con las fracciones X, XI, XII, recorriéndose la actual X para quedar como XIII, y el párrafo segundo, recorriéndose los actuales segundo, tercero y cuarto para quedar como tercero, cuarto y quinto; 197, con el párrafo cuarto, recorriéndose los actuales cuarto y quinto para quedar como quinto y sexto; 210 bis; 247, con los párrafos segundo, tercero, y cuarto; 251 con un párrafo tercero, recorriéndose los actuales tercero y cuarto para quedar como cuarto y quinto; 300, con los párrafos tercero y cuarto; 342, con los párrafos tercero y cuarto; 343, con un párrafo tercero, recorriéndose los actuales párrafos tercero y cuarto para quedar como cuarto y quinto; 463, con un párrafo tercero; y 468, con un párrafo sexto; se REFORMAN los artículos 9, párrafos primero y segundo, fracciones III y IV; 141, párrafo primero; 147, párrafo quinto; 148, párrafo segundo;**

<sup>299</sup> Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 29 de junio de 2016.

<sup>300</sup> Publicados en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2016.

<sup>301</sup> Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 29 de junio de 2016.

149 bis; 150, fracción III, párrafo tercero; 168, párrafo segundo; 173, fracciones III y IV, y párrafo tercero; 177, fracción II; 180, párrafos primero, segundo y quinto; 209, fracción VI; 217 fracción II; 218; 223, párrafos primero, segundo, cuarto, y quinto; 247, párrafo primero; 248, 249; 250; 251, párrafo segundo; 253, párrafos primero y tercero; 342, párrafo primero; 343, párrafo cuarto vigente; 428, párrafos tercero, cuarto y quinto; 437; así como se DEROGAN el artículo 141, párrafo cuarto; el inciso a. de la fracción I del artículo 262; el numeral 1. de la fracción I. del artículo 263; y los incisos a) y b) del párrafo quinto del artículo 343, de las “Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015, modificada por las “Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2016 y 29 de junio de 2016.

SEGUNDO.- Se ADICIONA el Anexo B, fracción III con los párrafos cuarto a décimo, recorriéndose el actual cuarto para quedar como décimo primero, y se REFORMA el Anexo K, fracción I., de las “Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015, modificada por las “Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2016 y 29 de junio de 2016.

TERCERO.- Se ADICIONA el artículo transitorio Primero, con los incisos i., ii., iii. de la fracción II, así como los incisos f., g. y h. de la fracción III, fracción IV, recorriéndose la actual IV para quedar como V y se REFORMAN los artículos transitorios Primero, fracciones II; III, incisos c., d. y e.; Octavo, segundo párrafo, y Décimo Segundo de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015, modificada por las “Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2016 y 29 de junio de 2016.

#### TRANSITORIO

ÚNICO.- Las presentes modificaciones entrarán en vigor el primer día hábil del mes de octubre de 2016.

Con la entrada en vigor de las presentes modificaciones, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.<sup>302</sup>

#### MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO

PRIMERO.- Se REFORMAN los artículos 149 bis D, fracción III, 197 párrafo cuarto, 210, fracciones I, incisos f y m, II, III y IV, y 249, y se ADICIONAN los artículos 149 bis D, con los incisos a y b de la fracción II, 210 ter y 436 bis, de las “Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015, modificada y adicionada mediante publicaciones en el mismo Diario el 21 de abril de 2016, 29 de junio de 2016 y 25 de agosto de 2016.

SEGUNDO.- Se REFORMA el artículo Primero Transitorio, fracción III inciso h y se ADICIONA el artículo Octavo Transitorio, con un párrafo cuarto, recorriéndose el actual cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo y noveno, para quedar como quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno y décimo, de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2015, modificada y adicionada mediante publicaciones en el mismo Diario el 21 de abril de 2016, 29 de junio de 2016 y 25 de agosto de 2016.

TERCERO.- Se REFORMA el inciso B del Anexo D, Aparado A, de las “Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro”, publicadas en el Diario Oficial de la

<sup>302</sup> Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 25 de agosto de 2016.

Federación el 28 de diciembre de 2015, modificada y adicionada mediante publicaciones en el mismo Diario el 21 de abril de 2016, 29 de junio de 2016 y 25 de agosto de 2016.

#### TRANSITORIO

ÚNICO.- Las presentes modificaciones y adiciones entrarán en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Con la entrada en vigor de las presentes modificaciones, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.<sup>303</sup>

#### TRANSITORIOS

PRIMERO.- Las presentes modificaciones y adiciones entrarán en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación con excepción de lo siguiente:

- I. El artículo 8 fracción IV, entrará en vigor a los 60 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- II. El artículo 9, fracción VII, entrará en vigor a los 60 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- III. El artículo 180 de las presentes modificaciones y adiciones comenzará su vigencia según lo siguiente:
  - A. El párrafo primero, segundo, tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo, entrarán en vigor a los 60 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
  - B. Las fracciones I, con excepción de los incisos a, c y e, II, III y IV entrarán en vigor a los 60 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
  - C. Las fracciones I, inciso e, V y VI, entrarán en vigor el 19 de enero de 2018, y
  - D. Las fracciones I, inciso a, VII, VIII, y IX entrarán en vigor el 3 de septiembre de 2018.

En tanto se inicie la vigencia de los incisos A., B., C., y D. anteriores, el procedimiento para requerir y emitir la constancia sobre implicaciones del Traspaso, deberá sujetarse a lo establecido en el artículo 180 de las disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro vigentes a la fecha de publicación de las presentes disposiciones de carácter general.

- IV. El artículo 387 bis, así como las modificaciones en materia de retiros parciales y totales de recursos de la cuenta individual contenidas en las presentes modificaciones y adiciones, con excepción de aquellas a que se refiere la fracción V siguiente, entrarán en vigor el 30 de noviembre de 2018. El artículo 387 bis, en materia de retiros totales de recursos de la Cuenta Individual, contenidas en las presentes modificaciones y adiciones, con excepción de aquellas a que se refiere la fracción V siguiente, entrarán en vigor el 30 de abril de 2019.<sup>304</sup>

Los ajustes que por motivo de las presentes modificaciones, las Administradoras deban efectuar al uso obligatorio de la Firma Biométrica y de los Medios Electrónicos que deben poner a disposición de los Trabajadores para gestionar los procesos en materia de retiros parciales consistentes en ayuda para gastos de matrimonio y Retiro Parcial por Desempleo, entrarán en vigor el 13 de noviembre de 2017.

- V.- Las modificaciones y adiciones a los artículos 406, 408, así como los artículos 406 bis, 406 ter y 406 quáter entrarán en vigor a los 30 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones.

SEGUNDO.- Con la entrada en vigor de las presentes modificaciones, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.<sup>305</sup>

<sup>303</sup> Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

<sup>304</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>305</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

**MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE  
OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO.<sup>306</sup>**

**PRIMERO.- Se ADICIONAN los artículos 1, fracción II bis, 4, con la fracción VII; 14, con un cuarto párrafo; 23 ter; 62 bis; 62 ter; 90, con las fracciones V y VI y un segundo párrafo en la fracción IV; 90 bis; 149 bis con un cuarto párrafo; 160, fracción VII; 180, fracción III con un inciso c y un cuarto párrafo; 210 quáter; al Capítulo III “de la administración de cuentas individuales”, una sección VII “De la Administración de las Cuentas Individuales de los menores de edad”, con los artículos 243 bis y 243 ter; 248, con un cuarto párrafo, recorriéndose los actuales párrafos cuarto y quinto para quedar como quinto y sexto respectivamente, 274 bis; 274 ter; 274 quáter; 337 bis; 337 ter; se MODIFICAN los artículos 1, fracciones IV, IX bis, XII, LXI bis, LXVI, LXXIII, CXXX bis y CXXXVI; 4, fracciones V y VI; 5, sexto párrafo; 12, segundo párrafo; 14, tercer párrafo; 23 bis; 57 fracción II; 90, fracción III; 92, fracción II, inciso b, inciso c, del inciso d, su numeral i, inciso f y su numeral iv; 129 segundo párrafo; 139; 148, fracciones III y V; 149 bis segundo párrafo; 149 bis A, inciso b; 149 bis E, fracciones I y II; 150, fracción III; 153, primer párrafo; 155 primer párrafo; 156 fracción I, inciso a; 168, fracciones III y VIII y último párrafo; 172, primero y segundo párrafos; 173, fracción III; 176 primer párrafo; 179, segundo párrafo; 180, fracción I, inciso e, fracción III, segundo y tercer párrafos, y el inciso a; 182, primer párrafo; 189, fracciones II, para quedar como II y II bis, VI y XI; 195 tercer párrafo; 210 bis, primero, segundo y tercer párrafos; 214, primer párrafo; 217, primer y tercer párrafo, y fracción II; 219, fracción VI; 229, primero, segundo y cuarto párrafos; 248, primero y tercer párrafos; 249; 250; 258, primer párrafo; la denominación de la Sección I del Capítulo VIII; 296, primero y segundo párrafos, y el inciso a del quinto párrafo; 297; 298; 299; 300, tercero y cuarto párrafo; 301 primer y segundo párrafos; 302; 309, segundo párrafo; 329; 346 primer párrafo; 387 bis, último párrafo; 406 ter, fracción II; 419, primer párrafo; 437; el Anexo B, fracciones III, V y último párrafo, y Anexo M y se DEROGAN los artículos, 9 fracciones III y VI; 136; 137; 138; 148, su último párrafo y el inciso a de la fracción II, 158, fracciones II y III, del segundo párrafo sus incisos b y c; 160, fracción IV; 168, el inciso a de la fracción II; 183, el inciso a de la fracción I; 185, fracciones II y III y los incisos b y c del segundo párrafo; 210 bis, su último párrafo y las fracciones I y II del primer párrafo, y 424, el párrafo segundo de la fracción I, para quedar en los siguientes términos:**

---

**SEGUNDO.- Se MODIFICA el artículo Primero Transitorio, fracción III, apartado C y D y fracción IV de las MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017;**

---

**TRANSITORIOS**

**“PRIMERO.- Las presentes modificaciones y adiciones entrarán en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación con excepción de lo siguiente:**

- I. **El artículo 180, fracción III, inciso c, comenzará su vigencia a los 120 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;**
- II. **El artículo 337 ter, comenzará su vigencia a los 260 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;**
- III. **Los artículos 9, fracciones III y VI, 136, 137, 138, 139, último párrafo y sus fracciones I, II y III, 148, fracción II, inciso a, último párrafo, 158 fracciones II y III, inciso b y c, 160 fracción IV, 168, fracción II, inciso a, finalizarán su vigencia y quedarán derogados a los 60 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;**
- IV. **Las modificaciones a los artículos 139 párrafos primero, segundo y tercero, 148, fracción III, 150, 168, fracción III, 172, 173, fracción III, 176 y 189, fracciones VI y XI, comenzarán su vigencia a los 60 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;**
- V. **Las modificaciones y adiciones a los artículos 148 fracción V, 149 bis, último párrafo, 155, 156, 168 fracción VIII, 182 y 219 fracción VI, comenzarán su vigencia a los 40 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;**

<sup>306</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- VI. Los artículos 243 bis y 243 ter, comenzarán su vigencia a los 150 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- VII. Las modificaciones al artículo 217, comenzarán su vigencia a los 20 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- VIII. Las modificaciones al artículo 14 comenzarán su vigencia a los 90 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- IX. Las modificaciones y adiciones a los artículos 90, fracciones IV, V y VI, 90 bis, y 92 fracción II inciso b, inciso c, inciso d, numeral i, e inciso f numeral IV, comenzarán su vigencia a los 260 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- X. El artículo 210 quáter, comenzará su vigencia a los 110 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;”

SEGUNDO.- Con la entrada en vigor de las presentes modificaciones, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.

Ciudad de México, a 9 de noviembre de 2018.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, Carlos Ramírez Fuentes.- Rúbrica

#### **MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO<sup>307</sup>**

PRIMERO.- Se MODIFICAN los artículos 180 sexto párrafo, 217 fracción I, y 224 fracción I, inciso a; se ADICIONA una fracción VI al artículo Primero Transitorio de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el día 28 de diciembre de 2015, y se DEROGA el segundo y tercer párrafo del artículo 225, y, para quedar en los siguientes términos:

...

#### **TRANSITORIO**

ÚNICO.- Las presentes modificaciones y adiciones entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Con la entrada en vigor de las presentes modificaciones y adiciones, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.

Ciudad de México, a 12 de marzo de 2019.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, Abraham E. Vela Dib.- Rúbrica.

#### **ANEXO A**

#### **CONTRATO DE ADMINISTRACIÓN DE FONDOS PARA EL RETIRO**

El contrato de administración de fondos para el retiro es aquel mediante el cual una Administradora se obliga ante un Trabajador a prestarle servicios de administración de los recursos de su Cuenta Individual; a comprar, en nombre y representación; y por cuenta y orden del Trabajador, utilizando los recursos de su Cuenta Individual, Acciones de las Sociedades de Inversión; y a constituirse como depositaria de dichas Acciones.

El contrato de administración de fondos para el retiro deberá constar por escrito o en Medios Electrónicos y estar suscrito por el Trabajador y por el o los representantes legales o apoderados que designe la Administradora, a través del uso de Medios Electrónicos, ópticos y/o de cualquier otra tecnología, siempre que la información generada o comunicada en forma íntegra, a través de dichos medios, sea atribuible a las partes y accesible para su consulta posterior. La falta de la firma del representante o apoderado de la Administradora, no afectará la validez del contrato.

<sup>307</sup> Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2019.

El contrato de administración de fondos para el retiro que las Administradoras celebren con los trabajadores deberá contener, al menos, los siguientes aspectos:

- I. Datos personales del Trabajador, considerando al menos:
  - a. Nombre completo;
  - b. Registro Federal de Contribuyentes;
  - c. Ocupación de conformidad con el catálogo de ocupación previsto en el Anexo "D", Apartado "C", de las presentes disposiciones de carácter general;
  - d. Actividad económica conforme al catálogo de actividades previsto en el Anexo "D", Apartado "D", de las presentes disposiciones de carácter general;
- II. Objeto del contrato;
- III. Obligaciones específicas de la Administradora y del Trabajador;
- IV. Otorgamiento de la comisión mercantil por parte del Trabajador a la Administradora;
- V. Instrucciones del Trabajador a la Administradora;
- VI. Términos en que se pondrán a disposición de los Trabajadores los Prospectos de Información;
- VII. Traspaso de recursos entre Sociedades de Inversión;
- VIII. Traspaso de la Cuenta Individual a otra Administradora;
- IX. Manejo y registro de las Subcuentas de Vivienda;
- X. Administración de las Cuentas Individuales SAR anteriores al 1° de julio de 1997 y manejo de información SAR;
- XI. Recepción y retiro de Aportaciones de Ahorro Voluntario;
- XII. Información sobre la Cuenta Individual, la situación del SAR y las perspectivas pensionarias de los Trabajadores, y términos en los que ésta se podrá a disposición de los Trabajadores, de conformidad con lo previsto en la normativa aplicable;
- XIII. Designación de Beneficiarios sustitutos;
- XIV. Uso de equipos y sistemas automatizados o de telecomunicaciones para la identificación y autenticación de personas a través de Medios Electrónicos, ópticos, por cualquier otra tecnología o bien, por signos inequívocos a través del uso de factores de autenticación, para el otorgamiento de servicios;
- XV. Servicios que se brinden al Trabajador a través de Medios Electrónicos;
- XVI. Servicios de guarda y administración de Acciones representativas del capital social de las Sociedades de Inversión;
- XVII. Ejercicio de derechos patrimoniales;
- XVIII. Estructura y cobro de comisiones por los servicios prestados por la Administradora;
- XIX. Recompra de Acciones y retiro de fondos;
- XX. Responsabilidad de la administradora por actos de las Sociedades de Inversión que administre, así como por los actos realizados por sus Agentes Promotores;
- XXI. Vigencia y Terminación del contrato;
- XXII. Reclamaciones ante la CONDUSEF, legislación aplicable y tribunales competentes;
- XXIII. Las demás obligaciones que deban contener en términos de las Leyes de Seguridad Social, la Ley y el Reglamento;
- XXIV. El tratamiento de los datos personales de los Trabajadores, de acuerdo con lo que dispone la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
- XXV. Firma Manuscrita Digital del Trabajador, y
- XXVI. Cualquier otra información que la Comisión estime conveniente.

Las Administradoras deberán asegurarse que los contratos de administración de fondos para el retiro que se pongan a disposición de los Trabajadores, cumplan con las siguientes especificaciones:

- a. Estar redactado en idioma español, y de forma que facilite su lectura y comprensión;

- b. Emplear en el documento una tipografía legible a simple vista y uniforme;
- c. En los Medios Electrónicos que se utilicen para poner a disposición de los Trabajadores el contrato de administración de fondos para el retiro, se deberán:
  - i. Emplear una pantalla de al menos 7 pulgadas, y
  - ii. Contar con un atributo que permita mostrar todo el contenido del contrato de administración de fondos para el retiro, mediante una barra de desplazamiento.

## ANEXO B

### FACTORES DE AUTENTICACIÓN

Los factores de autenticación que podrán utilizar las Administradoras para verificar los datos e información de los Trabajadores y, en su caso, de los Beneficiarios, deberán ser de cualquiera de las siguientes categorías, dependiendo del Medio Electrónico de que se trate:

- I. **Factor de autenticación categoría 1:** Se compone de información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios al Trabajador, por parte de operadores telefónicos, en los cuales se requieran datos que el Trabajador conozca. En ningún caso los factores de autenticación de esta categoría podrán componerse únicamente de datos que hayan sido incluidos en comunicaciones impresas o electrónicas enviadas por las Administradoras a los Trabajadores.

Los Participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro que hagan uso del factor de autenticación categoría 1, deberán observar lo siguiente:

- a. Definir previamente los cuestionarios que serán practicados por los operadores telefónicos, impidiendo que sean utilizados de forma discrecional, y
  - b. Validar al menos una de las respuestas proporcionadas por los Trabajadores, a través de herramientas informáticas, sin que el operador pueda consultar o conocer anticipadamente los datos de Autenticación de los Trabajadores.
- II. **Factor de autenticación categoría 2:** Se compone de información que solo el Trabajador conoce, tales como contraseñas y números de identificación personal, las cuales ingresa a través de un Medio Electrónico. Los factores de autenticación que se utilicen, deberán cumplir con las características siguientes:
    - a. En ningún caso se podrá utilizar la información siguiente:
      - i. Los datos personales del Trabajador;
      - ii. El nombre de la Administradora;
      - iii. Más de dos caracteres idénticos en forma consecutiva, y
      - iv. Más de dos caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos;
    - b. Su longitud deberá ser de al menos seis caracteres, y
    - c. La composición de estos factores de autenticación deberá incluir caracteres alfabéticos y numéricos, cuando el Medio Electrónico lo permita.

Las Administradoras deberán permitir al Trabajador cambiar sus contraseñas, números de identificación personal y cualquier otra información de autenticación estática, cuando este último así lo requiera.

Para la operación del E-SAR, las Empresas Operadoras deberán implementar el uso del Factor de autenticación categoría 2, para garantizar el acceso a los servicios que se especifican en las presentes disposiciones de carácter general y en el Manual de Procedimientos Transaccionales<sup>308</sup>;

- III. **Factor de autenticación categoría 3:** Se compone de información contenida o generada por Medios Electrónicos, así como de información obtenida a través de la Aplicación Móvil que implementen las Empresas Operadoras o las Administradoras, previa autorización de la Comisión, así como mediante dispositivos generadores de contraseñas dinámicas de un solo uso. Dichos medios o dispositivos deberán ser proporcionados por las Administradoras o Empresas Operadoras a los Trabajadores y la información contenida o generada por ellos, deberá cumplir con las características siguientes:
  - a. Contar con propiedades que impidan su duplicación o alteración;
  - b. Ser información dinámica que no podrá ser utilizada en más de una ocasión;

---

<sup>308</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

- c. No ser conocida con anterioridad a su generación y a su uso por los Agentes Promotores, así como cualquier empleado directo o indirecto de la Administradora, Empresas Operadoras o por terceros;

La Comisión establecerá los lineamientos que deberán seguir las Administradoras y las Empresas Operadoras para el uso y aplicación del presente Factor de autenticación.

Las Empresas Operadoras o Administradoras deberán proporcionar a los Trabajadores la aplicación informática móvil que genere contraseñas emitidas por las Empresas Operadoras. Dichas contraseñas requieren asociarse a un teléfono celular y cualquier otra información relacionada con el tipo de operación o servicio de que se trate, de manera que dicha contraseña únicamente pueda ser utilizada para la operación solicitada.

La Comisión podrá establecer lineamientos adicionales que deberán seguir las Administradoras y las Empresas Operadoras para el uso y aplicación del presente Factor de autenticación.

Las Empresas Operadoras deberán habilitar la opción para generar contraseñas para autorizar y firma servicios independientes de la Aplicación Móvil, cuando las Administradoras así lo requieran.

En todo caso, las Empresas Operadoras y las Administradoras deberán obtener la autorización de la Comisión para operar los medios a los que se refiere la presente fracción, en cuya solicitud deberán exponer los controles que les permitirán a los Trabajadores realizar operaciones de forma segura. La Comisión contará con un plazo de 40 días hábiles para resolver sobre las solicitudes de autorización a que se refiere este apartado.<sup>309</sup>

**Las Administradoras podrán implementar modelos para ofrecer servicios a través de la utilización de los factores de autenticación desarrollados por las Empresas Operadoras o por las Administradoras a que se refiere la presente fracción, para lo cual podrán solicitar a la Comisión su autorización.**

**La autorización que en su caso emita la Comisión, tendrá una vigencia de dos años, la cual podrá ser renovada por periodos iguales, siempre que la solicitud de renovación sea presentada por la Administradora interesada en un plazo no menor a treinta días hábiles previos a la fecha del vencimiento.**

**La solicitud de autorización de los servicios deberá contener al menos lo siguiente:**

- I. **Objeto;**
- II. **Servicios que se implementarán utilizando el modelo;**
- III. **Descripción detallada del modelo y servicio;**
- IV. **Fecha de inicio de operaciones;**
- V. **Análisis de viabilidad técnica y operativa para la operación que pretende efectuar;**
- VI. **Descripción de los mecanismos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información que se intercambie a través de los mismos;**
- VII. **Generación y disponibilidad de bitácoras que sean auditables y que permitan verificar, al menos, el lugar, la fecha y hora exacta de la transacción, así como aquella información que sirva como evidencia para la determinación del cumplimiento al modelo; dichas bitácoras deberán estar disponibles para supervisión de la Comisión, y**
- VIII. **Cualquier otro elemento que la Administradora considere que sea necesario para facilitar el análisis de la solicitud por parte de la Comisión.**

**La Comisión en términos de lo previsto por la Ley, podrá requerir a la Administradora solicitante cualquier información adicional que considere necesaria para en su caso, pronunciarse respecto de la autorización del modelo.**

**El desarrollo de los modelos de servicio a que se refieren los párrafos que anteceden, podrá ser realizada por las Administradoras a través de terceros que hayan sido evaluados por las propias Administradoras, considerando un análisis de riesgos y vulnerabilidades, y que de acuerdo a dicha**

---

<sup>309</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.

**evaluación, la Administradora determine que el modelo cumple con las características señaladas en el Anexo B, Factores de Autenticación.**

**Las Empresas Operadoras deberán aceptar las solicitudes de implementación de los modelos de servicio autorizados por la Comisión para configurar las interfases y, conjuntamente con la Administradora, habilitar un canal seguro para su interacción, permitiendo el uso de los factores de autenticación de las Aplicaciones Móviles. Para efectos de lo anterior las Administradoras de que se trate y las Empresas Operadoras deberán celebrar los actos jurídicos que sustenten la operación de este servicio adicional.**

**En caso de que los modelos de servicio autorizados a que se refiere el presente artículo dejen de cumplir con los requisitos necesarios para su operación o no garanticen la seguridad de las transacciones o de la información, la Comisión podrá ordenar la suspensión de las operaciones de dichos modelos o revocar la autorización de los mismos.**<sup>310</sup>

- IV. **Factor de autenticación categoría 4:** Los Agentes Promotores, Agentes de Servicio o cualquier otro empleado directo o indirecto de la Administradora, según sea el caso, deberán identificar y autenticar presencialmente al Trabajador conforme al Anexo "D" y de acuerdo con los procedimientos y controles internos que tengan establecidos, y;
- V. **Factor de autenticación categoría 5:** Se compone de la Firma Biométrica y Firma Manuscrita Digitalizada del Trabajador o Beneficiario, en su caso, **los cuales deberán de contemplar los siguientes elementos:**
- a) **Que la Firma Biométrica y/o Firma Manuscrita Digitalizada sea recabada en tiempo real.**
- b) **La Firma Biométrica podrá recabarse a través de elementos biométricos, basados en estándares internacionales, de acuerdo a las siguientes características:**
- i. **El elemento biométrico deberá verificar vida;**
  - ii. **Podrá componerse de diversos factores biométricos para mejorar el nivel de confianza de la validación, y**
  - iii. **Podrán utilizar componentes de geo-localización para identificar el lugar en que se realiza la Firma Biométrica.**<sup>311</sup>

Las Administradoras deberán utilizar los factores de autenticación para otorgar a los Trabajadores los servicios relacionados con la administración de su cuenta individual, de conformidad con lo previsto en las presentes disposiciones de carácter general.

## ANEXO C

### DOCUMENTO DE RENDIMIENTO NETO

En los Medios Electrónicos que las Administradoras utilicen para poner a disposición de los Trabajadores los Documentos de Rendimiento Neto, las Administradoras deberán permitir que se despliegue en una pantalla de al menos 7 pulgadas la información y el formato del Documento de Rendimiento Neto, sujetándose al diseño, fuente y colores que para tal efectos determine la Comisión, conforme a las presentes disposiciones de carácter general, así como un campo para las Firmas Manuscrita Digital y las Firmas Biométricas del Trabajador y del Agente Promotor.

## ANEXO D

### CATÁLOGOS DE INFORMACIÓN E IDENTIFICACIÓN PERSONAL EN LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO

#### Apartado A

#### Catálogo de identificaciones oficiales

Las Administradoras deberán tomar como identificaciones válidas:

- A. Para mayores de edad, con foto y firma:
- I. Pasaporte;
  - II. Documento migratorio correspondiente;
  - III. Credencial para votar, emitida por el INE;
  - IV. Cédula Profesional, expedida por la Secretaría de Educación Pública;

<sup>310</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

<sup>311</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- V. Cartilla del Servicio Militar Nacional, o
- VI. Matrícula Consular.<sup>312</sup>

B. Para menores de edad:<sup>313</sup>

- I. Acta de Nacimiento del menor o Pasaporte, según sea el caso, y
- II. Identificación oficial de quien ejerza la patria potestad o del tutor de acuerdo a lo previsto en el inciso A, del presente Anexo.

Las Administradoras deberán apegarse a los criterios técnicos y estándares de calidad que para tal efecto determinen las Empresas Operadoras, a fin de que las identificaciones oficiales sean registradas en la Base de Datos Nacional SAR.

Las Empresas Operadoras deberán establecer los criterios técnicos y estándares de calidad para la conformación, modificación o actualización de las identificaciones oficiales, así como proveer a las Administradoras de la información para determinar si cumple con las antigüedades.

#### **Apartado B**

##### **Catálogo de comprobantes de domicilio**

Cuando el domicilio manifestado por el Trabajador a la Administradora no coincida con el de la identificación oficial que le presente o esta no lo contenga, las Administradoras deberán solicitarle al Trabajador los siguientes comprobantes de domicilio, los cuales no deberán tener una antigüedad mayor a tres meses a su fecha de emisión:

- I. Suministro de energía eléctrica;
- II. Estados de cuenta por servicios de Telefonía o gas;
- III. Derechos por suministro de agua;
- IV. Impuesto predial, y
- V. Estados de cuenta bancarios o de tiendas departamentales.

Las Administradoras deberán apegarse a los criterios técnicos y estándares de calidad que para tal efecto determine las Empresas Operadoras, a fin de que los comprobantes sean registrados en la Base de Datos Nacional SAR.

Las Empresas Operadoras deberán establecer los criterios técnicos y estándares de calidad para la conformación, modificación o actualización del comprobante de domicilio.

#### **Apartado C**

##### **Catálogo de ocupación**

Las Administradoras deberán tomar como base la "Clasificación Mexicana de Ocupaciones (CMO)" publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. La actualización o modificación a dicho catálogo se deberá considerar en las actualizaciones o modificaciones que las Administradoras realicen a los formatos que utilicen.

#### **Apartado D**

##### **Catálogo de actividades económicas**

Las Administradoras deberán tomar como base la "Clasificación de Actividades Económicas de la Encuesta Nacional de Empleo (CAE-ENE)" publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. La actualización o modificación a dicho catálogo se deberá considerar en las actualizaciones o modificaciones que las Administradoras realicen a los formatos que utilicen.

#### **Apartado E**

##### **Catálogo de nivel de estudios**

---

<sup>312</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2016.

<sup>313</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2016.

Las Administradoras deberán tomar como base el “Catálogo de Codificación de Carreras” publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Informática. La actualización o modificación a dicho catálogo se deberá considerar en las actualizaciones o modificaciones que las Administradoras realicen a los formatos que utilicen.

#### **Apartado F**

##### **Características de la fotografía**

Las Administradoras deberán tomar las acciones necesarias para garantizar que las fotografías que se tomen en los procesos que se hacen mención en las presentes disposiciones de carácter general:

- I. Únicamente se utilicen para los fines señalados en las presentes disposiciones de carácter general, y
- II. Permanezcan resguardadas en algún Medio Electrónico que no permitan su reproducción.

Las Administradoras deberán asegurarse que las fotografías de los Trabajadores no tengan una antigüedad mayor a cinco años y cumplir con los siguientes criterios:

- I. Mostrar en primer plano la cabeza y los hombros, nítido y viendo de frente a la cámara;
- II. Fotografías a color, sin retoques, sin manchas de tinta ni sombras;
- III. La fotografía debe representar exclusivamente a la persona fotografiada;
- IV. La fotografía no presentará reflejos ni sombras en la cara;
- V. La fotografía deberá ser nítida y con los rasgos de Trabajador visibles;
- VI. No se admitirán fotografías que presenten a una persona con la cabeza inclinada o girada, y
- VII. Deberá tomarse la fotografía al Trabajador al momento de llevar a cabo el trámite de que se trate. No serán válidas fotografías que se hubieren tomado con anterioridad o para fines diversos.

Las Administradoras deberán apegarse a los criterios técnicos y estándares de calidad que para tal efecto determinen las Empresas Operadoras, a fin de que las fotografías sean registradas en la Base de Datos Nacional SAR.

Las Empresas Operadoras deberán establecer los criterios técnicos y estándares de calidad para la conformación, modificación o actualización de las fotografías, así como proveer a las Administradoras de la información para determinar si cumple con las antigüedades.

#### **ANEXO E**

##### **REQUISITOS QUE DEBERÁN CONTENER LAS SOLICITUDES DE REGISTRO, TRASPASO Y RECERTIFICACIÓN**

Las Administradoras deberán asegurarse que las Solicitudes de Registro, Traspaso y Recertificación que pongan a disposición de los Trabajadores cumplan con las siguientes características:

- I. Estar redactado en idioma español, y de forma que facilite su lectura y comprensión;
- II. Contenerse en máximo una página, sin considerar la información relativa al uso interno exclusivo de la Administradora;
- III. Emplear una tipografía uniforme y legible a simple vista para el Trabajador, y
- IV. Emplear una tipografía con un tamaño de al menos 12 puntos.

Las Administradoras deberán asegurar que los Medios Electrónicos empleados para poner a disposición de los Trabajadores las Solicitudes de Registro, Traspaso y Recertificación desplieguen la información en una pantalla de al menos 7 pulgadas.

#### **ANEXO F**

##### **ÍNDICES DE RECLAMACIÓN POR SOLICITUD DE CONSTANCIAS SOBRE IMPLICACIONES DE TRASPASO**

La Comisión determinará el índice de reclamación por constancias en relación con los servicios que cada Administradora presta a los Trabajadores para la entrega de constancias sobre las implicaciones del Traspaso, a que se refiere el artículo 177 de las presentes disposiciones de carácter general, para los periodos correspondientes de enero a junio y de julio a diciembre.

La Comisión calculará el índice de reclamación por constancias a partir de la información proporcionada por las Administradoras de conformidad con los formatos, plazos y criterios de intercambio de información que para tal efecto emita la Comisión.

El índice de reclamación de constancias ( $IRC_t^i$ ) es el número de reclamaciones en relación con los servicios que la Administradora  $i$  presta a los Trabajadores para la entrega de constancias sobre las implicaciones del Traspaso en el periodo  $t$  ( $rs_t^i$ ) entre el número de solicitudes de constancias sobre implicaciones del Traspaso recibidas por la Administradora  $i$  en el periodo  $t$  ( $S_t^i$ ), representado por:

$$IRC_t^i = \frac{rs_t^i}{S_t^i}$$

El índice de reclamación por constancias promedio del sistema ( $IRC_{promedio_t}$ ) en el periodo  $t$ , es la suma de los índices de reclamación por constancias ( $IRC_t^i$ ) de todas las Administradoras entre el número total de Administradoras ( $I$ ) en el sistema, representado por:

$$IRC_{promedio_t} = \frac{\sum(IRC_t^1 + IRC_t^2 + \dots + IRC_t^i + \dots + IRC_t^I)}{I}$$

Las Empresas Operadoras, a través del centro de atención telefónica que administren, deberán brindar a los Trabajadores el servicio de las constancias sobre implicaciones de Traspaso conforme a los procedimientos que para tal efecto establezcan, si la Administradora  $i$  presenta en el periodo  $t$  un índice de reclamaciones por constancias ( $IRC_t^i$ ) mayor a dos veces el promedio del sistema ( $IRC_{promedio_t}$ ), representado por:

$$IRC_t^i > (2) * (IRC_{promedio_t})$$

## ANEXO G

### ÍNDICE DE DEVOLUCIÓN DE CUENTAS INDIVIDUALES

La Comisión determinará para cada Administradora el índice de devolución de Cuentas Individuales a que se refieren los artículos 154, 185 y 231 de las presentes disposiciones de carácter general, a partir de la información proporcionada por las Empresas Operadoras y Administradoras de conformidad con los formatos, plazos y criterios de intercambio de información que para tal efecto emita la Comisión y de acuerdo con lo siguiente:

Periodo de cálculo	Periodo de Vigencia
Enero a Junio	Seis meses a partir del mes de agosto del mismo año
Julio a Diciembre	Seis meses a partir del mes de febrero del siguiente año

La devolución de Cuentas Individuales es el resultado de cualquiera de los siguientes supuestos:

- I. Cuando la Administradora detecte irregularidades o inconsistencias en los Procesos de Registro o Traspaso de una Cuenta Individual ( $A_t^i$ );
- II. Cuando los Trabajadores manifiesten expresamente que su Cuenta Individual ha sido objeto de un Registro o Traspaso Indevido ( $B_t^i$ ), o
- III. Cuando la Comisión detecte que existió una irregularidad o inconsistencia en los procesos de Registro o Traspaso ( $C_t^i$ ).

El índice de devolución de Cuentas Individuales ( $ID_t^i$ ) es la suma de  $A_t^i$ ,  $B_t^i$ , y dos veces  $C_t^i$  para la Administradora  $i$  en el periodo  $t$ , entre el total de devolución de Cuentas Individuales en el sistema ( $TD_t$ ), y el total de Traspasos recibidos liquidados (TR) de la Administradora  $i$  en el periodo  $t$ , representado por:

$$ID_t^i = \left( \frac{A_t^i + B_t^i + 2C_t^i}{TD_t} \right) * \left( \frac{1}{TR_t^i} \right)$$

El índice de devolución promedio del sistema ( $ID_{promedio_t}$ ) en el periodo  $t$ , es la suma de los índices de devolución de Cuentas Individuales ( $ID_t^i$ ) de todas las Administradoras Receptoras entre el número total de Administradoras en el sistema ( $I$ ), representado por:

$$ID_{promedio_t} = \frac{\sum(ID_t^1 + ID_t^2 + \dots + ID_t^i + \dots + ID_t^I)}{I}$$

La Administradora Receptora  $i$  deberá cumplir con lo dispuesto en los artículos 154 y 185 de las presentes disposiciones de carácter general, si ésta tiene un índice de devolución de Cuentas Individuales ( $ID_t^i$ ) mayor a uno punto cinco veces el promedio del sistema ( $ID_{promedio_t}$ ), representado por:

$$ID_t^i > (1.5) * (ID_{promedio_t})$$

ANEXO H

FORMATO DE RECLAMACIÓN POR TRASPASO

FOLIO AFORE: \_\_\_\_\_ Fecha: (Ciudad, Estado a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_)

Estimado Trabajador, para realizar la reclamación por Traspaso, se le solicita llenar este formato y proporcionar una copia de su Identificación Oficial:

Datos del Trabajador

1. ¿De qué manera se enteró que su Cuenta Individual fue traspasada sin su consentimiento?

Nombre completo:	
CURP:	
RFC:	
NSS: (en su caso)	
Domicilio	
Teléfono fijo o celular *:	
Correo electrónico: (en su caso)	

- Recibí estado de cuenta de otra Afore
  - Recibí una carta de bienvenida de otra Afore
  - Acudí a mi Afore
  - Recibí una llamada de la Afore que administraba mi Cuenta Individual
  - Recibí carta de aviso de Traspaso
- Otros (especifique): \_\_\_\_\_

2. ¿A qué Afore fue traspasada su Cuenta Individual sin su consentimiento? \_\_\_\_\_

3. ¿Qué Afore administraba su Cuenta Individual? \_\_\_\_\_

4. ¿Antes de detectar el Traspaso de su cuenta individual, usted fue contactado por algún Agente Promotor o Representante de alguna Afore distinta a la que administraba su Cuenta Individual? \_\_\_\_\_

Sí  No

Si la respuesta a la pregunta 4 fue afirmativa, por favor proporcione la siguiente información en caso de contar con ella:

4.1 ¿Conoce el nombre del Agente Promotor o Representante de la Afore con el que tuvo contacto?

Sí  No En caso afirmativo, proporcione el nombre: \_\_\_\_\_

4.2 ¿Le proporcionó al Agente Promotor o al Representante de la Afore con el que tuvo contacto información personal y/o documentación personal?

Sí  No En caso afirmativo, indique qué tipo de información o documentación:

- Documento de identidad (Credencial para votar emitida por el INE, pasaporte, etc.)
- Comprobante de domicilio
- CURP
- Otro (especifique): \_\_\_\_\_

4.3 ¿De qué manera se puso en contacto con usted el Agente Promotor o Representante de la Afore?

- Llamada Telefónica
- Me visitó en mi domicilio
- Me visitó en el lugar donde trabajo
- Se acercó a mí en una tienda
- Otros (especifique): \_\_\_\_\_

4.4 El Agente Promotor o Representante de la Afore con el que tuvo contacto:

- ¿Le ofreció dinero o algún artículo a cambio de su información o documentación? \_\_\_\_\_
- ¿Le ofreció algún servicio adicional? \_\_\_\_\_
- ¿Le ofreció algún beneficio? \_\_\_\_\_
- Otro (especifique): \_\_\_\_\_

5. ¿Usted ha realizado recientemente otro trámite en el cual haya entregado información y documentación personal?

Sí  No

En caso afirmativo, indique:

¿En qué lugar?

¿Qué tipo de información o documentación?

Banco

Documento de identidad (Credencial para

Aseguradora

votar emitida por el INE, pasaporte, etc.)

Tienda departamental

Comprobante de domicilio

Otro (especifique):

CURP

\_\_\_\_\_

Otro (especifique):

\_\_\_\_\_

Para los efectos del presente manifiesto que los datos asentados, la documentación y las declaraciones vertidas en la presente Reclamación de Traspaso son verídicos.

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Trabajador

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del funcionario que recibe la presente reclamación

\* Obligatorio proporcionar al menos un número

**Descripción de hechos**

Por mi propio derecho y bajo protesta de decir verdad, manifiesto que no consentí realizar el Traspaso de mi Cuenta Individual, por lo cual solicito que la misma se mantenga en la Administradora \_\_\_\_\_.  
Describo a continuación las circunstancias por las cuales detecté la presente situación:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Acompaño a la presente copia de los siguientes documentos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Fecha y lugar donde se suscribe la presente reclamación

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Trabajador

## ANEXO I

### VALIDACIÓN Y ENTREGA DE FOLIO DE CERTIFICADO PARA TRASPASO

A efecto de poder realizar las validaciones correspondientes y emitir el Folio de Certificado para Traspaso, las Empresas Operadoras deberán solicitarle a las Administradoras Receptoras la siguiente información:

- I. Datos Personales del Trabajador, considerando al menos:
  - a. Nombre completo: nombre (s), apellido paterno y apellido materno;
  - b. CURP;
  - c. NSS;
  - d. Domicilio particular, considerando los datos de la calle, número exterior e interior, en su caso, colonia, municipio o delegación, ciudad o población, código postal, entidad federativa y país de conformidad con el Anexo "D", Apartado "B", de las presentes disposiciones de carácter general;
  - e. Domicilio laboral, en su caso, considerando los datos de la calle, número exterior e interior, en su caso, colonia, municipio o delegación, ciudad o población, código postal, entidad federativa y país;
  - f. Datos de contacto:
    - i. Teléfono para contactar al Trabajador ya sea fijo y/o celular, y
    - ii. Correo electrónico, en su caso;
  - g. Derogado.<sup>314</sup>
- II. Fecha de firma de la Solicitud de Traspaso
- III. Ubicación donde se firmó la Solicitud de Traspaso conforme al catálogo de ubicación, criterios y mecanismos que para tal efecto se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales;
- IV. Domicilio en el que se localiza el Trabajador al momento de firmar la Solicitud de Traspaso, considerando los datos de la calle, número exterior e interior en su caso, colonia, municipio o delegación, ciudad o población, código postal, entidad federativa y país;
- V. Administradora que realiza la consulta
- VI. Medio Electrónico en que se realiza la consulta o Folio de Estado de Cuenta, o si se usó Factor de Autenticación categoría 3 a que se refiere el Anexo B de las presentes disposiciones de carácter general, según sea el caso
- VII. Número de registro del Agente Promotor

Las Empresas Operadoras deberán llevar a cabo las validaciones para emitir el Folio de Certificado para Traspaso con la información proporcionada por las Administradoras en las fracciones anteriores y conforme a los criterios y entrega de información establecidos en las presentes disposiciones de carácter general y por la propia Empresa Operadora.

Las Empresas Operadoras deberán entregar a las Administradoras Receptoras el resultado de la validación para obtener el Folio de Certificado para Traspaso, el cual deberá contener lo siguiente:

- I. Código de respuesta de la transacción (aceptada);
- II. NSS del Trabajador;
- III. CURP del Trabajador;

---

<sup>314</sup> Derogado. Modificaciones y Adiciones a las Disposiciones de carácter general en materia de publicidad y promoción de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2018.

<sup>314</sup> Derogado. Modificaciones y Adiciones a las Disposiciones de carácter general en materia de publicidad y promoción de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2018.

- IV. Nombre completo: nombre (s), apellido paterno y apellido materno;
- V. Fecha y hora de certificado;
- VI. Supuesto del Traspaso;
- VII. Administradora en la que se encuentra registrado el Trabajador en la Base de Datos Nacional SAR;
- VIII. CURP funcionario designado por las Administradoras para intervenir en los procesos operativos o de auditoría y control;
- IX. CURP referencia 1;
- X. CURP referencia 2;
- XI. Si cuenta con Aportaciones Voluntarias;
- XII. Si cuenta con más de dos traspasos en treinta y seis meses;
- XIII. Sociedad de Inversión en la que se encuentran los recursos de la Cuenta Individual del Trabajador;
- XIV. Vigencia del Certificado;
- XV. Fecha y Hora de la transacción;
- XVI. Medio que realiza la consulta;
- XVII. Administradora que realiza la consulta, y
- XVIII. Folio de Certificado para Traspaso.

En caso de rechazo, las Empresas Operadoras deberán enviar a las Administradoras la siguiente información:

- I. Código de respuesta de la transacción (rechazada);
- II. Folio de rechazo de la transacción;
- III. Motivos de rechazo;
- IV. NSS del Trabajador;
- V. CURP del Trabajador;
- VI. Apellido paterno del Trabajador;
- VII. Apellido materno del Trabajador;
- VIII. Nombre del Trabajador;
- IX. CURP funcionario designado por las Administradoras para intervenir en los procesos operativos o de auditoría y control;
- X. CURP referencia 1;
- XI. CURP referencia 2;
- XII. Fecha y hora de la transacción;
- XIII. Medio que realiza la consulta; y
- XIV. Administradora que realiza la consulta.

Las Empresas Operadoras deberán informar a las Administradoras Transferentes de las Cuentas Individuales, respecto de las cuales se hubiere solicitado un Folio de Certificado para Traspaso, la siguiente información:

- I. CURP del Trabajador;
- II. Datos de contacto:
  - a. Teléfono para contactar al Trabajador ya sea fijo y/o celular, y
  - b. Correo electrónico, en su caso;

- III. Fecha y hora de la transacción
- IV. Administradora que solicitó el certificado para traspaso

#### **ANEXO J**

#### **EXPEDIENTE ELECTRÓNICO DE AGENTES DE SERVICIO Y FUNCIONARIOS DESIGNADOS POR LAS ADMINISTRADORAS PARA INTERVENIR EN LOS PROCESOS OPERATIVOS O DE AUDITORÍA Y CONTROL**

El Expediente Electrónico de los Agentes de Servicio y funcionarios designados por la Administradora para que intervengan en los procesos operativos o de auditoría y control deberá contener lo siguiente:

- I. Datos personales del Agente de Servicio o funcionario designado por la Administradora, considerando al menos:
  - a. Nombre completo;
  - b. NSS;
  - c. CURP;
  - d. Registro Federal de Contribuyentes;
  - e. Fecha de nacimiento;
  - f. Género;
  - g. Nivel de estudios conforme al catálogo de nivel de estudios previsto en el Anexo "D", Apartado "E", de las presentes disposiciones de carácter general;
  - h. Domicilio particular;
  - i. Datos de contacto:
    - i. Teléfono para contactar, ya sea fijo y/o celular, y
    - ii. Correo electrónico, en su caso;
- II. Número de empleado, según corresponda;
- III. Administradora en la que presta sus servicios;
- IV. Historial de empleos, de acuerdo con los criterios que para tal efecto se determinen en el Manual de Procedimientos Transaccionales por la Empresa Operadora y las Administradoras;
- V. La imagen de la identificación oficial, en términos de lo establecido en el catálogo de identificaciones previsto en el Anexo "D", Apartado "A", de las presentes disposiciones de carácter general, y
- VI. Una fotografía digital, en términos de las características de la fotografía previstas en el Anexo "D", Apartado "F", de las presentes disposiciones de carácter general.

#### **ANEXO K**

#### **CRITERIOS QUE DEBEN OBSERVAR LAS ADMINISTRADORAS PARA LLEVAR A CABO LA RECERTIFICACIÓN DE CUENTAS INDIVIDUALES A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA QUE UTILICEN**

Las Administradoras deberán establecer los mecanismos y procedimientos internos necesarios para que la Recertificación que realicen vía telefónica, de conformidad con lo previsto en las presentes disposiciones de carácter general, se lleve a cabo cumpliendo con lo siguiente:

- I. Las llamadas telefónicas se realicen a través del centro de atención telefónica de la Administradora o tercero contratado por la misma para tales efectos,<sup>315</sup>
- II. Se siga un guion que para tal efecto determine la Comisión;

---

<sup>315</sup> Modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2016.

- III. Grabación de todas las llamadas telefónicas que se lleven a cabo con el fin de obtener la Recertificación y conservar en Medios Electrónicos dichas grabaciones de conformidad con lo previsto en las presentes disposiciones de carácter general;
- IV. La operación se llevará a cabo mediante mecanismos auditables que permitan el monitoreo y control de todos los procedimientos de conformidad con lo previsto en las presentes disposiciones de carácter general, y
- V. Se tiene que garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

#### **ANEXO L**

##### **CONTACTO DE TRABAJADORES A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS O VISITAS DOMICILIARIAS**

- A. Cuando las Administradoras intenten contactar a los Trabajadores a través de llamadas telefónicas, éstas deberán observar lo siguiente:
  - I. Asegurar que el número de teléfono para contactar al Trabajador, ya sea fijo y/o celular, no se encuentre en cualquiera de los siguientes supuestos:
    - a. No exista;
    - b. Sea erróneo;
    - c. Se encuentre fuera de servicio;
    - d. Se encuentre en reparación, o
    - e. Algún otro supuesto que la Administradora determine como número no válido.

Para el caso de los procesos de Registro, Traspaso y Recertificación, cuando el número de teléfono para contactar al Trabajador, asentado en la solicitud respectiva se encuentre en cualquiera de los supuestos anteriores, la Administradora no podrá continuar con la gestión de Registro, Traspaso o Recertificación de la Cuenta Individual.
  - II. Si es el Trabajador quien atiende la llamada, deberá autenticar la identidad del Trabajador y confirmar que la Solicitud de Registro, Traspaso o Recertificación fue voluntad del Trabajador.

Si no se confirma la voluntad del Trabajador, la Administradora no podrá continuar con la gestión del Registro, Traspaso o Recertificación de la Cuenta Individual;
  - III. Si otra persona distinta al Trabajador atiende la llamada, la Administradora deberá:
    - a) Confirmar si conoce al Trabajador que solicitó el Registro, Traspaso o Recertificación, y
    - b) Evaluar el resultado obtenido del intento de contacto, mismo que formará parte de la evaluación y medición del riesgo para la valoración de expedientes de los Trabajadores.
  - IV. Si nadie responde la llamada telefónica, la Administradora deberá evaluar el resultado obtenido del intento de contacto, mismo que formará parte de la evaluación y medición del riesgo para la valoración de expedientes de los Trabajadores.

Las Administradoras deberán seguir las mejores prácticas en lo que se refiere a métodos para contactar a los Trabajadores.

- B. Cuando las Administradoras intenten contactar a los Trabajadores a través de visitas domiciliarias, éstas deberán observar lo siguiente:
  - I. Asegurar que el domicilio para contactar al Trabajador no se encuentre en cualquiera de los siguientes supuestos:
    - a. Incorrectos;
    - b. Con inconsistencias en las referencias del domicilio, o

Algún otro supuesto que la Administradora determine como domicilio no válido.

Para el caso de los procesos de Registro, Traspaso y Recertificación, cuando el domicilio asentado en la solicitud respectiva se encuentre en cualquiera de los supuestos anteriores, la Administradora no podrá continuar con la gestión de Registro, Traspaso o Recertificación de la Cuenta Individual.
  - II. Si el Trabajador es quien atiende en el domicilio, deberá autenticar la identidad del Trabajador y confirmar que la Solicitud de Registro, Traspaso o Recertificación fue voluntad del Trabajador.

Si no se confirma la voluntad del Trabajador, la Administradora no podrá continuar con la gestión del Registro, Traspaso o Recertificación de la Cuenta Individual;

- III. Si otra persona distinta al Trabajador atiende en el domicilio, la Administradora deberá:
  - a) Confirmar si conoce al Trabajador que solicitó el Registro, Traspaso o Recertificación, y
  - b) Evaluar el resultado obtenido del intento de contacto, mismo que formará parte de la evaluación y medición del riesgo para la valoración de expedientes de los Trabajadores.
- IV. Si nadie atiende en el domicilio, la Administradora deberá evaluar el resultado obtenido del intento de contacto, mismo que formará parte de la evaluación y medición del riesgo para la valoración de expedientes de los Trabajadores.

Las Administradoras deberán conservar en Medios Electrónicos el soporte documental, las bitácoras y/o las grabaciones de las llamadas telefónicas a que se refiere el presente Anexo por un periodo mínimo de diez años y mantenerlos a disposición de la Comisión para su supervisión.

#### “ANEXO M”<sup>316</sup>

### **CARACTERÍSTICAS QUE DEBEN OBSERVAR LAS EMPRESAS OPERADORAS PARA BRINDAR LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS CONSTANCIAS DE IMPLICACIONES DE TRASPASO**

Las Empresas Operadoras deberán establecer los mecanismos para que los centros de atención telefónica cuenten con lo siguiente:

- I. La identificación del Trabajador conforme a los procedimientos internos de las Empresas Operadoras;
- II. Registro del número de teléfono del cual se realizó la llamada;
- III. El servicio de constancias de implicaciones de Traspaso deberá ser la primera opción en el menú de los servicios que se ofrezcan a los Trabajadores;
- IV. Los operadores de los centros de atención telefónica deberán
  - a. Estar capacitados conforme a los procedimientos internos de las Empresas Operadoras, y
  - b. Brindar el servicio conforme el guion que para tal efecto determine la Comisión.Los operadores de los centros de atención telefónica no deberán ser Agentes Promotores;
- V. Conservar en Medios Electrónicos las grabaciones de todas las llamadas telefónicas recibidas a que se refiere la presente fracción por un periodo de diez años a partir de la fecha en que se realizó la misma, y
- VI. Contar con estándares de calidad y niveles de servicio que le permitan operar en un horario no menor de lunes a sábado de nueve a veinte horas del horario del centro del país. Las Empresas Operadoras podrán suspender temporalmente el servicio cuando requieran dar mantenimiento a sus sistemas y plataformas tecnológicas, previo aviso a la Comisión.

#### **ANEXO N**

### **CARACTERÍSTICAS DE LOS APLICATIVOS DE CÓMPUTO, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS, ACUSES DE RECIBO Y FALLAS OPERATIVAS QUE DEBEN CUMPLIR LOS PARTICIPANTES EN LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO PARA LA OPERACIÓN SIE**

#### **1. Aplicativos de Cómputo:**

Los Aplicativos de Cómputo necesarios para la generación, captura, sello, transmisión y recepción de información son los siguientes:

- a. WebsecBM, es un Aplicativo de Cómputo del Banco de México que, entre otras funciones, abre y crea archivos “ensobretados” con extensión .sbm. El Ensobretado es el proceso de firmar electrónicamente y cifrar un Documento Digital para su transmisión utilizando el Servicio Central, conforme al Ensobretado en términos de lo previsto en el Manual de Usuario del Sistema WebSecBM. El Aplicativo de Cómputo WebsecBM se obtiene en <http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/servicios/firma-electronica/firma-electronica.html>.
- b. Cliente de correo electrónico, es un Aplicativo de Cómputo que permite enviar y recibir correos electrónicos utilizando los protocolos POP3 y SMTP, respectivamente.

---

<sup>316</sup> Modificado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018.

- c. Generador de sello, es cualquier Aplicativo de Cómputo que permita asegurar la integridad de ciertos datos clave de identificación del Documento Digital contenidos en un Mensaje de Datos, por medio del uso de un Sello Digital, que de manera única identifica el contenido de un Documento Digital. El Sello Digital deberá contener un mínimo de sesenta y cuatro caracteres.
  - d. Infraestructura Extendida de Seguridad (IES,) es un Aplicativo de Cómputo del Banco de México, cuya función principal es mantener el control sobre las claves públicas que se utilicen en la verificación de las firmas electrónicas, mediante la expedición y administración de servicios digitales.
  - e. Sitio de consulta de Acuses de Recibo de mensajes enviados y recibidos, es una aplicación Web que permitirá a los Usuarios Autorizados, consultar los Acuses de Recibo de mensajes enviados y recibidos utilizando el Servicio Central. Esta aplicación se encuentra en la dirección electrónica: <http://www.notificacion-sar.com.mx>.
2. Requisitos de hardware y software:

WebsecBM y el Cliente de correo electrónico, requieren para su correcto funcionamiento en el SIE, computadoras personales equipadas con las especificaciones establecidas en el Manual de Usuario del Aplicativo WebSecBM que se esté instalando.

3. Acuses de Recibo:

Cuando un Usuario Autorizado envíe un correo electrónico, deberá recibir un Acuse de Recibo generado Automáticamente por el Buzón en la Entidad Central.

Se entenderá por 'Automáticamente' a más tardar cinco minutos después de que fue enviado el Mensaje de Datos. Si el Acuse de Recibo no es recibido, deberá seguirse el procedimiento para determinar si existe una falla operativa, como se describe en el punto 4. Fallas operativas.

El Acuse de Recibo deberá contener al menos los siguientes campos (formato A y formato B):

- Número de folio secuencial
- Fecha de recepción (ajustado a la hora de México): DD/MM/AAAA
- Hora de recepción (ajustado a la hora de México): 0:00:00 (Hora/Min/Seg)
- Emisor
- Destinatario
- Asunto
- Sello Digital, en su caso

Los Acuses de Recibo de los Mensajes de Datos dirigidos a la Comisión, invariablemente deberán contener un Sello Digital.

A continuación se muestra un ejemplo de Acuse de Recibo tanto de formato A (mensaje a entidades) como de formato B (mensaje a la Comisión):

**FORMATO A (Acuse de Recibo de mensaje a entidades)**

<b>ACUSE DE RECIBO</b>	<b>FOLIO No. 000000101</b>
------------------------	----------------------------

**Emisor:** juan\_ramirez\_CONSAR@notificacion-sar.com.mx

**Fecha de recepción:** 18/septiembre/2014

**Hora de recepción:** 16:37:01

**Destinatario:** pedro\_gonzalez\_AFORExxx@notificacion-sar.com.mx

**Asunto:** Oficio D00/200/352/2014: Petición de información

**Sello Digital (optativo):**

2752QKAz7qbM2PnlyTw3Ab8vtkVOJ5V61YFnM0JADbZfN7py1bJjAZVD  
AhEf8FWLfyQ2nmlzxY2p8VJ8Xit7xlUVcS4FTH3rR/Lj/un8gIQjt4wCOzetl  
L6oWWNo2UzRfPTU252BldzRwDijuor4LzK8uW7/F8wGhvPkfnB14T14W  
E9ZxahAHuufR4oy4+rZ1MgcA3wnxUlRqibR/SchK93Uz8ny4lcAExpcWB  
MzNZoy10gvZGUaR==

**FORMATO B (Acuse de Recibo de mensaje a la Comisión)**

**ACUSE DE RECIBO**

**FOLIO No. 00000101**

**Emisor:** pedro\_gonzalez\_AFORExxx@notificacion-sar.com.mx

**Fecha de recepción:** 18/septiembre/2014

**Hora de recepción:** 16:37:01

**Destinatario:** juan\_ramirez\_CONSAR@notificacion-sar.com.mx

**Asunto:** Respuesta al oficio D00/200/353/2014

**Sello Digital:**

2752QKAz7qbM2PnlyTw3Ab8vtkVOJ5V61YFnM0JADbZfN7py1bJjAZVD  
YhEf8FWLfyQ2nmlzxX2p8VJ8Xit7xlUVcS4FTH3rR/Lj/un8gIQjt4wCOzetl  
L6oWWNo2UzRfPTU252BldzRwDijuor4LzK8uW7/F8wGhvPkfnB14T14W  
E9ZxahAHuufR4oy4+rW1MgcA3wnxUlRqibR/SchK93Uz8ny4lcAExpcWB  
MzNZoy10gvZGUaQ==

4. Fallas operativas:

La operación del Servicio Central puede ocasionalmente incurrir en fallas operativas por causas externas o propias de los diferentes componentes del mismo. Dichas fallas en el Servicio Central pueden ser las siguientes:

a. Insuficiente Espacio en el Buzón.

El espacio insuficiente en el Buzón, es responsabilidad del Participante en los Sistemas de Ahorro para el Retiro que no haya depurado su Buzón;

b. Errores de Conexión.

Un indicativo de que puede haber un error de conexión es cuando el Usuario Autorizado, a través del Cliente de correo electrónico, no pueda enviar el Mensaje de Datos o no reciba el Acuse de Recibo en menos de 5 minutos.

Los errores de conexión pueden deberse a causas inherentes al Emisor o Destinatario del mensaje (ver ejemplo, Emisor o Destinatario fuera del dominio del SIE) o a causas de la infraestructura de la Entidad Central (ver ejemplo, falta de emisión de Acuses de Recibo).

En caso de duda en la naturaleza del error de conexión, el Emisor deberá consultar el Sitio de consulta de Acuses de Recibo de mensajes enviados y recibidos, en <http://www.notificacion-sar.com.mx>, utilizando su Cuenta de correo electrónico y clave de acceso del Buzón para entrar.

Si el Acuse de Recibo del Mensaje de Datos enviado se encuentra allí, se considerará que el Mensaje de Datos ha sido enviado exitosamente y se podrá obtenerse el Acuse de Recibo. Al estar listado en la página, el Acuse de Recibo llegará eventualmente al Emisor y, el Mensaje de Datos, al Destinatario;

c. Falta de emisión de Acuses de Recibo.

Si el Usuario Autorizado no recibe el Acuse de Recibo y no se encuentra constancia del mismo en el Sitio de consulta de Acuses de Recibo de mensajes enviados y recibidos, el Usuario Autorizado deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes de la Entidad Central, para verificar si existe una falla operativa en el Servicio Central y, en su caso, aplicar lo dispuesto en la Sección III, Capítulo III del Título Séptimo de las presentes

disposiciones de carácter general, "De las fallas operativas" que establecen el procedimiento para las notificaciones por correo electrónico, así como para el envío de documentos digitales emitidas por la Comisión;

**d.** Emisor o Destinatario fuera del dominio del SIE.

Si la Dirección Electrónica del Emisor no fue establecida como se indica en el Manual de Procedimientos Transaccionales o la Dirección Electrónica del Destinatario no corresponde a una Dirección Electrónica válida en el dominio @notificacion-sar.com.mx, no se generará Acuse de Recibo, y el Mensaje de Datos será considerado como no enviado.

**e.** Falla operativa en la infraestructura de la Entidad Central.

Si la Entidad Central detecta un error en la infraestructura del Servicio Central, deberá informar del mismo a los Usuarios Autorizados utilizando el mecanismo ya establecido para informar de contingencias en la operación de los procesos del Sistema de Ahorro para el Retiro, en términos del Manual de Procedimientos Transaccionales;

**f.** Otro tipo de errores.

Cuando la Entidad Central identifique errores distintos a los señalados en los incisos anteriores, deberá sujetarse a lo dispuesto en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

## **ANEXO O<sup>317</sup>**

### **METODOLOGÍA PARA EL RESARCIMIENTO A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 193 DE LAS PRESENTES DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL**

De conformidad con el artículo 193 de las presentes disposiciones de carácter general, el resarcimiento total por errores, operaciones incorrectas, inconsistencias, irregularidades en el proceso de traspaso, como resultado de la aclaración a que se refiere la Sección II del Capítulo III del Título Sexto de las presentes disposiciones de carácter general o por traspasos indebidos, debe considerar la suma del resarcimiento por rendimientos y el resarcimiento por comisiones, los cuales se calcularán de acuerdo con la siguiente metodología:

- A. Resarcimiento por comisiones: corresponde al monto de comisiones cobradas a la Cuenta Individual durante el periodo de administración de la Cuenta.
- B. Resarcimiento por rendimientos: corresponde al diferencial entre el saldo de la cuenta individual a la fecha de devolución y el saldo que hubiera obtenido la cuenta individual si sus recursos se hubieran invertido en la Administradora de mayor rendimiento durante el mismo periodo. Dicho diferencial se obtendrá de la siguiente forma:
  - I. Se determinará la Administradora que tuvo los mayores rendimientos durante el periodo de administración de la cuenta considerando lo siguiente :
    - a). Se calculará el rendimiento de gestión (es decir, el rendimiento que se obtenga a partir de los precios de gestión publicados en la página Web de la Comisión) punta a punta de cada una de las Administradoras en la familia de Sociedades de Inversión que corresponda, y
    - b). La Administradora que haya obtenido el máximo rendimiento de gestión por el periodo será considerada como la de mayor rendimiento.
  - II. Se obtendrá el rendimiento de bolsa diario (a partir de los precios de bolsa publicados en la página Web de la Comisión) de la Administradora determinada en el inciso b) del numeral anterior y anterior y se capitalizará el saldo y aportaciones de la Cuenta Individual diariamente con dicho rendimiento durante el periodo en que la Cuenta fue administrada. De esta forma se obtendrá el saldo final de la Cuenta Individual si esta hubiera sido administrada en la Administradora de mayor rendimiento.
  - III. Se obtendrá la diferencia entre el saldo final obtenido entre el numeral anterior y el saldo liquidado devuelto por la Administradora. Este diferencial se denominará resarcimiento por rendimientos.

---

<sup>317</sup> Adicionado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017.