

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO¹

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.

Última modificación del 22 de febrero de 2022

A partir del primer día hábil de enero de 2023, lo dispuesto en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, y las Disposiciones de carácter general en materia de Servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, respecto al Agente de Servicio, se entenderá al Asesor Previsional, definido en las presentes disposiciones.

De conformidad con el artículo Tercero Transitorio de la Modificación a las Disposiciones de carácter general a las que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro en relación con sus Agentes Promotores publicada en el DOF el 22 de febrero de 2022.

El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, con fundamento en lo previsto en los artículos 1o, 2o, 3o, 5o fracciones I, II, VII, XIV, XV y XVI, 12 fracciones I, VI, VIII y XVI, 18, 18 bis, 25, 30, 36, 37, 37 A, 53, 58, 74, 74 bis, 74 ter, 89 90 fracciones II y XIII, 91, 99, 111 y 113 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro; 106 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; 1o, 2o, 33, 34, 41, 42, 47, 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, y

CONSIDERANDO

Que la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro establece el carácter de orden público e interés social sobre la regulación del funcionamiento de los sistemas de ahorro para el retiro y sus participantes, entre los cuales se encuentran las Administradoras de Fondos para el Retiro (Administradoras).

Que esa Ley prevé que las Administradoras son entidades financieras que se dedican de manera habitual y profesional a la administración de cuentas individuales de los Usuarios, a fin de obtener una adecuada rentabilidad y seguridad en las inversiones que efectúen. Además, en el cumplimiento de sus funciones, deberán atender exclusivamente al interés de los Usuarios.

Que parte de las funciones de administración de la cuenta individual radica en proporcionar servicios a través de la atención y seguimiento que se brinde a las solicitudes, trámites y quejas que presenten los Usuarios y sus beneficiarios a través de los medios que las Administradoras pongan a su disposición.

Que entre el periodo comprendido del año 2011 y al cierre de septiembre de 2018 la Comisión recibió 22,454 consultas de Usuarios, de las cuales 6,382 –prácticamente 1 de cada 4– han correspondido a quejas, mismas que al ser atendidas por esta Comisión, revelan omisiones en el proceso de atención a Usuarios y deficiencias imputables a la falta de capacitación del personal de las Administradoras encargado de brindar atención a los Usuarios.

Que no obstante que la tendencia a migrar los canales de atención de los servicios hacia medios no presenciales y personalizados que reduzcan los costos de operación de los Participantes de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y agilicen las solicitudes que presentan los Usuarios y sus beneficiarios; 10,553,139 de los Usuarios de las Administradoras pertenecen a un rango de edad superior a los 55 años de edad, sector de la población que típicamente no se encuentra familiarizado con el uso de dichas tecnologías.

Que a través de las facultades de supervisión conferidas a esta Comisión, se han detectado deficiencias en los procesos de atención de solicitudes, así como en la identificación y atención de quejas, por lo que resulta necesario incentivar la generación de procesos de recepción, canalización y seguimiento de solicitudes, además

¹ Publicadas en el DOF el 16 de noviembre de 2018.

de la homologación de los criterios que tiene el personal de servicio de las Administradoras para identificar las quejas, atenderlas y brindar el seguimiento correspondiente.

Que es fundamental que las Administradoras mantengan actualizada y homologada la información que proporcionan a los Usuarios o sus beneficiarios sobre los Sistemas de Ahorro para el Retiro, sus derechos establecidos en las Leyes de Seguridad Social correspondientes y los servicios que proporcionan.

Que al mes de octubre de 2018, derivado de visitas de inspección realizadas a las diez Administradoras en operación, a todas se les recomendó que implementaran o robustecieran sus niveles de servicio de cara al Usuario en sus Manuales de Políticas y Procedimientos, así como sus esquemas para valorar la satisfacción de sus servicios por parte de los Usuarios y sus beneficiarios, lo cual evidencia la necesidad de intervención regulatoria en el sector con el objeto de fomentar la mejora continua en los servicios que prestan las Administradoras.

Que al mes de octubre de 2018, sólo dos de las diez Administradoras en operación incluían temas de servicio al cliente en sus programas de capacitación a Agentes de Servicio.

Que al mes de octubre de 2018, se detectó que aproximadamente la mitad de la capacidad instalada de las Administradoras relacionada con su puntos de atención al público resulta insuficiente para atender con eficacia la demanda de solicitudes de servicios presentadas; situación que podría tender a agravarse en función del crecimiento de la formalidad en el empleo durante los últimos 5 años.

Que al mes de agosto de 2018, de acuerdo con mediciones efectuadas por esta Comisión, los tiempos de espera y atención en cinco de las diez Administradoras en operación se encontraban por encima del promedio observado en la industria.

Que debido a deficiencias imputables a las Administradoras en lo que respecta a la información proporcionada por el personal que brinda atención a las solicitudes, a sus procesos de servicio o problemas con sus sistemas, un gran número de Usuarios no logran iniciar o concluir sus trámites, lo que genera un mayor gasto para el Usuario en cuanto a traslado y tiempo de atención, así como costos significativos para las Administradoras por trámites inconclusos.

Que derivado de las consideraciones expuestas, es necesario establecer lineamientos generales de servicio, como estándares mínimos, a los que deberán sujetarse las Administradoras, permitiendo a su vez la mejora continua por lo que hace al libre desarrollo de sus modelos de negocio y la diferenciación competitiva de sus servicios.

Que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de esta Comisión, ha dado 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", con las acciones de simplificación consistentes en la eliminación de dos obligaciones en las Disposiciones de carácter general en materia financiera de los sistemas de ahorro para el retiro, además de los importantes beneficios que las presentes disposiciones generan para el Sistema de Ahorro para el Retiro y los Usuarios en general, con lo que se acredita que se generan mayores beneficios a los costos generados, por lo que ha tenido a bien expedir las siguientes:

...

MODIFICACIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO²

El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, con fundamento en lo previsto en los artículos 1o, 2o, 3o, 5o fracciones I, II, VII, XIV, XV y XVI, 12 fracciones I, VI, VIII y XVI, 18, 18 bis, 25, 30, 36, 37, 37 A, 53, 58, 74, 74 bis, 74 ter, 89, 90 fracciones II y XIII, 91, 99, 111 y 113 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro; 106 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; 1o, 2o, 33, 34, 41, 42, 47, 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, y

CONSIDERANDO

Que el pasado 16 de noviembre de 2018, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las Disposiciones de Carácter General en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro con el objeto

² Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de enero de 2019.

de regular las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios en relación a la administración de sus cuentas individuales;

Que en las referidas disposiciones, se establecieron diversas obligaciones que las Administradoras deben cumplir para llevar a cabo la correcta observancia de dichas disposiciones, lo cual implica el desarrollo o modificación de procesos y mecanismos relacionados con el servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro;

Que para que las entidades reguladas se encuentren en posibilidad de implementar correctamente lo establecido en las referidas disposiciones, es necesario otorgarles un periodo más amplio de transición, que evite una observancia parcial y poco eficaz de la norma, ha tenido a bien expedir las siguientes:

...

MODIFICACIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO³

El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, con fundamento en lo previsto en los artículos 1o, 2o, 3o, 5o fracciones I, II, VII, XIV, XV y XVI, 12 fracciones I, VI, VIII y XVI, 18, 18 bis, 25, 30, 36, 37, 37 A, 53, 58, 74,74 bis, 74 ter, 89, 90 fracciones II y XIII, 91, 99, 111 y 113 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro; 106 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; 1o, 2o, 33, 34, 41, 42, 47, 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, y

CONSIDERANDO

Que el pasado 16 de noviembre de 2018, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las Disposiciones de Carácter General den materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro con el objeto regular las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios en relación a la administración de sus cuentas individuales;

Que en las referidas disposiciones, se establecieron diversas obligaciones que las Administradoras deben cumplir para llevar a cabo la correcta observancia de dichas disposiciones, lo cual implica el desarrollo o modificación de procesos y mecanismos relacionados con el servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y que por tal motivo se publicaron sus modificaciones el 17 de enero de 2019;

Que para que las entidades reguladas se encuentren en posibilidad de implementar correctamente lo establecido en las referidas disposiciones, es necesario otorgarles un periodo más amplio de transición, que evite una observancia parcial y poco eficaz de la norma, ha tenido a bien expedir las siguientes:

...

MODIFICACIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO⁴

El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, con fundamento en lo previsto en los artículos 1o, 2o, 3o, 5o fracciones I, II, VII, XIV, XV y XVI, 12 fracciones I, VI, VIII y XVI, 18, 18 bis, 25, 30, 36, 37, 37 A, 53, 58, 74,74 bis, 74 ter, 89, 90 fracciones II y XIII, 91, 99, 111 y 113 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro; 106 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; 1o, 2o, 33, 34, 41, 42, 47, 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, y

CONSIDERANDO

Que el pasado 16 de noviembre de 2018, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las Disposiciones de Carácter General en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro con el objeto regular las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios en relación a la administración de sus cuentas individuales;

Que en las referidas disposiciones, se establecieron diversas obligaciones que las Administradoras deben cumplir para llevar a cabo la correcta observancia de dichas disposiciones, lo cual implica el desarrollo o modificación de procesos y mecanismos relacionados con el servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro

³ Publicadas en el DOF el 02 de agosto de 2019

⁴ Publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

para el Retiro y que por tal motivo se publicaron sus modificaciones el 17 de enero de 2019 y 2 de agosto de 2019;

Que para que las entidades reguladas se encuentren en posibilidad de implementar correctamente lo establecido en las referidas disposiciones, es necesario otorgarles un periodo más amplio de transición, que evite una observancia parcial y poco eficaz de la norma; asimismo, se cambia el orden del contenido de los artículos 60 y 61 para su mejor entendimiento; por lo que se ha tenido a bien expedir las siguientes:

...

MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO⁵

El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, con fundamento en lo previsto en los artículos 1o, 2o, 3o, 5o fracciones I, II, VII, XIV, XV y XVI, 12 fracciones I, VI, VIII y XVI, 18, 18 bis, 25, 30, 36, 37, 37 A, 53, 58, 74,74 bis, 74 ter, 89 90 fracciones II y XIII, 91, 99, 111 y 113 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro; 106 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; 1o, 2o, 33, 34, 41, 42, 47, 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, y

CONSIDERANDO

Que el pasado 16 de noviembre de 2018, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las Disposiciones de Carácter General en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro con el objeto regular las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios en relación a la administración de sus cuentas individuales;

Que para promover una mejor calidad en los Niveles de Servicio, es necesario que las Administradoras definan unilateralmente los tiempos de espera en la atención de las Solicitudes de Servicio presentadas por los Usuarios, reprogramar las citas de atención en casos de intermitencia en los sistemas y podrán informar a su público objetivo los lugares, días y horarios cuando instalen Módulos de Atención móviles o itinerantes; Que para generar ahorros a los regulados y evitar reprocesos es conveniente la integración en un solo expediente, la documentación de los Agentes de Servicio que desempeñen también funciones como Agentes Promotores;

Que para facilitar a las entidades reguladas, la incorporación de Agentes de Servicio que brinden atención a los Trabajadores, es necesario flexibilizar el porcentaje de calificación para evaluar su capacidad técnica, sin que ello implique disminuir la dificultad de las pruebas que se les apliquen, de modo que la calificación refleje efectivamente su capacidad para brindar un servicio adecuado;

Que para garantizar la efectividad de los Exámenes de Control que se aplican a los Agentes de Servicio y que todos estos sean evaluados en un momento determinado, debe precisarse que dichos exámenes se apliquen de forma aleatoria y a diferentes Agentes de Servicio, de modo que se pueda evaluar de forma gradual a todos los referidos Agentes;

Que para dar 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", deben considerarse la simplificación efectuada en los artículos 8 y 23, de las presentes modificaciones y adiciones, las restantes obligaciones simplificadas serán utilizadas posteriormente en la emisión de diversas regulaciones, ha tenido a bien expedir las siguientes:

...

MODIFICACIÓN A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO⁶

El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, con fundamento en lo previsto en los artículos 1o, 2o, 3o, 5o fracciones I, II, VII, XIV, XV y XVI, 12 fracciones I, VI, VIII y XVI, 18, 18 bis, 25, 30, 36, 37, 37 A, 53, 58, 74,74 bis, 74 ter, 89 90 fracciones II y XIII, 91, 99, 111 y 113 de la Ley de los Sistemas

⁵ Publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020

⁶ Publicada en el DOF el 25 de junio de 2020

de Ahorro para el Retiro; 106 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; 1o, 2o, 33, 34, 41, 42, 47, 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, y

CONSIDERANDO

Que el pasado 16 de noviembre de 2018, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las Disposiciones de Carácter General en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro con el objeto regular las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras de Fondos para el Retiro a los Usuarios en relación a la administración de sus cuentas individuales;

Que para facilitar a los Trabajadores y a las Administradoras de Fondos para el Retiro, se incluyó la obligación de las Administradoras de Fondos para el Retiro de operar el sistema de supervisión de atención a usuarios (SISAT);

Que para mantener una adecuada supervisión, se estableció que las Administradoras deben actualizar a través de SISAT cada treinta días las solicitudes de servicio no concluidas;

Que para lograr la observancia de la obligación antes referida, la Comisión debe llevar a cabo diversos ajustes al referido SISAT, lo cual llevará más tiempo del previsto originalmente y resulta imperante modificar el régimen transitorio del mismo, por lo que ha tenido a bien expedir las siguientes:

...

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO

ÍNDICE

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO II

DE LAS SUCURSALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y MÓDULOS DE ATENCIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS

SECCIÓN I

DE LAS FUNCIONES DE LAS SUCURSALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y MÓDULOS DE ATENCIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS

SECCIÓN II

DEL PROGRAMA ANUAL DE COBERTURA

CAPÍTULO III

DE LA ATENCIÓN A USUARIOS

SECCIÓN I

DE LA ASESORÍA E INFORMACIÓN QUE LAS ADMINISTRADORAS DEBEN PROPORCIONAR A LOS USUARIOS

SECCIÓN II

DE LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS

SECCIÓN III

DEL SEGUIMIENTO A LAS CONSULTAS O ACLARACIONES Y TRÁMITES

SECCIÓN IV

DEL SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS

SECCIÓN V

DE LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS QUE PRESENTAN UNA PROBLEMÁTICA

CAPÍTULO IV

DE LOS NIVELES DE SERVICIO Y EVALUACIONES DEL SERVICIO A USUARIOS

**SECCIÓN I
DE LOS NIVELES DE SERVICIO**

**SECCIÓN II
DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO**

**SECCIÓN III
DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE PROPORCIONAN LAS ADMINISTRADORAS**

**CAPÍTULO V
DE LOS AGENTES DE SERVICIO Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**SECCIÓN I
DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL AGENTE DE SERVICIO Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**SECCIÓN II
DEL REGISTRO DE LOS AGENTES DE SERVICIO**

**SECCIÓN III
DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS**

**SECCIÓN IV
DE LOS EXÁMENES DE CONTROL**

**SECCIÓN V
DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS POR LOS ACTOS QUE REALICEN SUS AGENTES DE SERVICIO**

**CAPÍTULO VI
DEL SISTEMA DE SUPERVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS DENOMINADO SISAT**

**CAPÍTULO VII
DE LOS CENTROS DE CONTACTO DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO**

**CAPÍTULO VIII
DE LA DIFUSIÓN**

DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Las presentes Disposiciones de carácter general tienen por objeto regular las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios en relación a la administración de sus cuentas individuales.

Artículo 2. Para los efectos de las presentes Disposiciones de carácter general, además de las definiciones señaladas por la Ley, su Reglamento, así como las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, se entenderá en singular o plural por:

- I. **Canales de Atención**, a los medios presenciales o no presenciales y cualquier otro medio que las Administradoras habiliten para la atención de las Solicitudes de Servicio presentadas por los Usuarios;
- II. **Carta de Derechos del Usuario**, es el documento mediante el cual las Administradoras dan a conocer a los Usuarios sus derechos considerando lo previsto en las presentes disposiciones;
- III. **Centro de Atención Telefónica**, al medio de comunicación telefónica que las Administradoras pongan a disposición de los Usuarios de forma gratuita a fin de proporcionarles información y atención respecto de la administración de la Cuenta Individual y los Servicios que prestan en relación al Sistema de Ahorro para el Retiro;
- IV. **Consulta o Aclaración**, a la solicitud de información o duda presentada ante la Administradora por los Usuarios a través de los Canales de Atención;
- V. **Examen de Control**, al examen que aplique el Tercero Independiente a los Agentes de Servicio, a fin de verificar sus capacidades técnicas;

- VI. **Manual de Capacitación de los Agentes de Servicio**, al manual que diseñen las Administradoras para llevar a cabo la capacitación de los Agentes de Servicio;
- VII. **Módulos de Atención**, al Canal de Atención temporal o permanente que pongan las Administradoras a disposición de los Usuarios, con objeto de cubrir la demanda de las Solicitudes de Servicio;
- VIII. **Niveles de Servicio**, a los parámetros de medición que definan las Administradoras de manera particular para dar atención a las Solicitudes de Servicio en términos de las presentes Disposiciones;
- IX. **Notificación de conclusión**, a la comunicación que la Administradora entregue al Usuario para informarle sobre la conclusión de su Solicitud de Servicio;
- X. **Programa Anual de Cobertura**, a la planeación de la atención que las Administradoras deben ofrecer a sus Usuarios a través de sus Canales de Atención considerando el cumplimiento de sus Niveles de Servicio;
- XI. **Problemática**, a todo Trámite que presente una espera forzosa por una acción no atribuible a la Administradora;
- XII. **Queja**, a la expresión de insatisfacción que presenta un Usuario sobre algún Trámite, Consulta o Aclaración que sea recibido a través de los Canales de Atención que habilite la Administradora para su recepción;
- XIII. **Registro de Agente de Servicio**, a la base de datos de la Administradora en la que registrará a sus Agentes de Servicio, en términos de las presentes Disposiciones de carácter general;
- XIV. **Seguimiento**, al conjunto de acciones que debe llevar a cabo la Administradora para informar el estado que guardan las Solicitudes de Servicios que presentan los Usuarios a través de los Canales de Atención;
- XV. **Servicio**, el conjunto de actividades que realiza la Administradora con la finalidad de atender el interés de los Usuarios en relación a la administración de sus cuentas individuales y acorde a los Niveles de Servicio que brinda;
- XVI. **SISAT**, al sistema de supervisión de atención a usuarios, mediante el cual las Administradoras atienden las Solicitudes de Servicio presentadas por los Usuarios a través de la Comisión;
- XVII. **Solicitud de Servicio**, a la solicitud presentada ante la Administradora para la atención y solución de algún Trámite, Consulta o Aclaración, Queja y su Seguimiento, presentada por parte de un Usuario respecto a la administración de la Cuenta Individual;
- XVIII. **Sucursal de Atención al Público**, a toda aquella oficina de una Administradora destinada a brindar atención presencial a las Solicitudes de Servicio de los Usuarios;
- XIX. **Tercero Independiente**, a la persona física o moral que contraten las Administradoras para elaborar y aplicar los Exámenes de Control a los Agentes de Servicio;
- XX. **Trámite**, al conjunto de acciones que a petición de un Usuario deberán realizar las Administradoras para atender los procesos operativos establecidos en las Disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión relacionados con la administración de su cuenta individual, y
- XXI. **Usuario**, a todo Trabajador o beneficiario de éstos, o bien, apoderado legal que presenta una Solicitud de Servicio ante una Administradora.

Artículo 3. Las Administradoras deberán observar que el Servicio que se proporcione a los Usuarios, a través de los diferentes Canales de Atención se apegue a los principios que cada Administradora establezca así como a los siguientes:

- I. **Oportunidad.** Es el reconocimiento y otorgamiento de prestaciones o beneficios que correspondan a los Usuarios en el momento en que conforme a derecho les corresponda;
- II. **Eficiencia.** Es la aptitud funcional en la gestión operativa de las Administradoras que permita a los Usuarios recibir la Notificación de conclusión de las Solicitudes de Servicio de acuerdo con la normatividad aplicable y los Niveles de Servicio establecidos por la Administradora;
- III. **Colaboración.** Son las acciones que deben efectuar las Administradoras con los Participantes en los sistemas de ahorro para el retiro y los Institutos de Seguridad Social para la atención de los Usuarios;

- IV. **Mejora continua.** Es el compromiso que asumen las Administradoras para realizar un proceso de análisis y diagnóstico con el fin de implementar acciones para establecer sus procesos enfocados al Servicio y mejorar los Niveles de Servicio, y
- V. **Excelencia.** Es el compromiso para efectuar las acciones necesarias a fin de alcanzar y mantener el más alto Nivel de Servicio establecido por la Administradora, en la atención a las Solicitudes de Servicio o bien el analizar y proponer una solución alterna.

CAPÍTULO II

DE LAS SUCURSALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y MÓDULOS DE ATENCIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS

SECCIÓN I

DE LAS FUNCIONES DE LAS SUCURSALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y MÓDULOS DE ATENCIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS

Artículo 4. Las Administradoras deberán contar con Sucursales de Atención al Público y podrán contar con Módulos de Atención, de acuerdo a su demanda y cumplimiento de sus Niveles de Servicio, cuyo objeto será atender las Solicitudes de Servicio que presenten los Usuarios.

Artículo 5. Las Administradoras deberán designar a un responsable en las Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención y demás Canales de Atención que habiliten, quienes deberán asegurar en todo momento la continuidad de los Servicios que ofrezcan dentro de los horarios establecidos, así como el cumplimiento de los Niveles de Servicio que definan las Administradoras en términos de las presentes disposiciones, salvo en los casos de excepción establecidos en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.

Los responsables que se mencionan en el presente artículo, deberán reportar a la Administradora toda la información relacionada con los Servicios que se brindan.

La Administradora deberá asegurar la correcta coordinación de los Servicios que se ofrecen en sus Canales de Atención y verificará de manera integral que éstos se otorguen a los Usuarios de acuerdo a los principios que se refieren en las presentes Disposiciones, con la finalidad de solucionar cualquier Solicitud de Servicio.

Artículo 6. Las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, así como los Agentes de Servicio de dichas sucursales y Módulos de Atención, deberán estar identificados plenamente para los Usuarios y señalizados con el nombre de la Administradora.

Artículo 7. Las Administradoras podrán implementar Módulos de Atención a efecto de cubrir las necesidades de atención a sus Usuarios, en los lugares que estimen pertinentes, debiendo considerar lo establecido en el artículo anterior.

Las Administradoras deberán implementar medidas adecuadas para resguardar la confidencialidad, seguridad e integridad de la información de los Usuarios y cumplir con los Niveles de Servicio. Asimismo, dichos Módulos de Atención, deberán brindar lo siguiente:

- I. La atención de Solicitudes de Servicio dentro del horario de atención, y
- II. Emitir reportes de la gestión de atención.

Artículo 8. Las Administradoras que implementen Módulos de Atención móviles o itinerantes en lugares públicos podrán informar a su público objetivo los lugares, días y horarios en los que se encontrarán ubicados para brindar Servicios a los Usuarios a través de sus Canales de Atención que consideren pertinentes.⁷

Artículo 9. Las Administradoras no podrán condicionar la atención de las Solicitudes de Servicio a la adquisición de algún producto financiero o comercial distinto a los que ofrece la Administradora.

SECCIÓN II

DEL PROGRAMA ANUAL DE COBERTURA

Artículo 10. Las Administradoras deberán contar con un Programa Anual de Cobertura a través del cual podrán elegir los mecanismos de atención y servicio que mejor se adapten a las necesidades de los Usuarios considerando la demanda de servicios solicitados por los mismos y el cumplimiento de sus Niveles de Servicio.

⁷ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020

El Programa Anual de Cobertura comprenderá del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año y deberán presentarlo a la Comisión el día 15 de diciembre de cada año o al día hábil siguiente.

Cualquier modificación o actualización que realicen a su Programa Anual de Cobertura deberá notificarse a la Comisión en un plazo no mayor a 20 días hábiles posteriores a que se haya realizado.

El Programa Anual de Cobertura deberá contener como mínimo lo siguiente:

- I. El análisis de la siguiente información:
 - a) Número de Usuarios de la Administradora y su distribución geográfica, del año en curso y el proyectado para el siguiente año;
 - b) Número de Agentes de Servicio y personal que atiende a Usuarios en cada uno de sus Canales de Atención;
 - c) Número de Usuarios atendidos en cada uno de los Canales de Atención presenciales en el año en curso y los proyectados para el siguiente año, y
 - d) Número de Usuarios atendidos a través de otros Canales de Atención del año en curso y los proyectados para el año siguiente;
- II. Estrategia de atención a los Usuarios en función del análisis de la demanda señalando lo siguiente:
 - a) Canales de Atención que estarán disponibles para los Usuarios para cubrir la demanda del siguiente año considerando la ubicación geográfica de sus Usuarios;
 - b) Las medidas que implementará la Administradora para cubrir la demanda cumpliendo con sus Niveles de Servicio, y
 - c) El listado de Solicitudes de Servicio que se atenderán en cada uno de sus Canales de Atención.
- III. Criterios que utilizó la Administradora para determinar que el Programa Anual de Cobertura satisface la demanda de Servicios proyectada y el cumplimiento de sus Niveles de Servicio.

CAPÍTULO III

DE LA ATENCIÓN A USUARIOS

SECCIÓN I

DE LA ASESORÍA E INFORMACIÓN QUE LAS ADMINISTRADORAS DEBEN PROPORCIONAR A LOS USUARIOS

Artículo 11. Las Administradoras deberán tener a disposición de los Usuarios a través de los medios que consideren pertinentes, en todas las Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención, Centros de Atención Telefónica y página de Internet, la información actualizada de sus respectivas direcciones, días y horarios de atención, teléfonos y nombre del responsable que menciona el artículo 5 de las presentes disposiciones.

Los días en que las Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención y Centros de Atención Telefónica dejen de estar disponibles para los Usuarios deberán comunicarlo mediante los Canales de Atención de las Administradoras con 10 días hábiles de anticipación.

Artículo 12. Las Administradoras deberán proporcionar a los Usuarios información actualizada conforme a la normatividad vigente y homogénea en sus distintos Canales de Atención, respecto de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la administración de las cuentas individuales, sus derechos en materia de seguridad social y de las Solicitudes de Servicio presentadas por los mismos, así como de los requisitos, documentos y plazos contemplados en la Ley, su Reglamento, la Ley del Seguro Social, la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y las Disposiciones emitidas por la Comisión.

Artículo 13. Las Administradoras deberán entregar a los Usuarios una Carta de Derechos del Usuario en los siguientes términos:

- a) En todos los estados de cuenta que envíen en términos de lo establecido en la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, el Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el

Retiro y las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, correspondientes al tercer cuatrimestre de cada año. En todos los casos deberán conservar la evidencia del envío de la Carta de Derechos.

- b) En los Trámites de Registro, Traspaso y Recertificación a través de los medios que la Administradora considere pertinentes, debiendo conservar la evidencia que acredite la recepción de la Carta de Derechos por parte del Usuario.

La Carta de Derechos del Usuario deberá estar visible en las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, así como disponible en su página de internet para consulta de los Usuarios en cualquier momento.

La Carta de Derechos del Usuario deberá contener como mínimo la siguiente información:

- I. Derechos del Usuario respecto a la administración de su Cuenta Individual, tales como emisión de estado de cuenta, atención y seguimiento de Solicitudes de Servicio y acceso a la información;
- II. Listado de los Canales de Atención;
- III. Proceso de atención para ingresar y dar seguimiento a una Consulta o Aclaración y Queja que presente el Usuario a la Administradora, así como sus tiempos de respuesta;
- IV. Medios disponibles para que el Usuario consulte la siguiente información:
 - a) Requisitos para presentar una Solicitud de Servicio;
 - b) Lista actualizada de las Unidades Especializadas, Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, con sus respectivas direcciones, días y horarios de atención, teléfonos y nombre de la persona responsable de cada una, y
 - c) Matriz de Solicitudes de Servicio presenciales, no presenciales y mixtos;
- V. Datos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para la recepción de reclamaciones, y
- VI. Niveles de Servicio que defina la Administradora correspondientes a las fracciones II, III y V del artículo 27 de las presentes Disposiciones de carácter general.

La Comisión notificará a las Administradoras el formato para elaborar la Carta de Derechos del Usuario.

La evidencia del envío y de la recepción de la Carta de Derechos del Usuario señaladas respectivamente en los incisos a) y b) del primer párrafo de este artículo, deberá ser medible y auditable.

Artículo 14. Las Administradoras podrán incentivar el uso de canales no presenciales para la recepción y atención de las Solicitudes de Servicio de los Usuarios, para lo cual podrán desarrollar e implementar mecanismos digitales o móviles. Los mecanismos que implementen las Administradoras deberán cumplir con las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.

En ese sentido, las Administradoras deberán elaborar una matriz de Solicitudes de Servicio presenciales, no presenciales y mixtos, la cual deberán publicar en su página de internet y hacerla del conocimiento de los Agentes de Servicio y personal del Centro de Atención Telefónica.

Artículo 15. Las Administradoras deberán tener a disposición de los Usuarios de manera visible y permanente, en sus Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención, y cualquier otro medio de consulta disponible, los requisitos y documentos necesarios para presentar cada una de las Solicitudes de Servicio que atienden las Administradoras. En la página de internet, adicional a los requisitos y documentos, deberán informar los procedimientos, así como los medios para su Seguimiento y los plazos de respuesta de cada uno.

Para tal efecto, las Administradoras deberán asegurarse que la información proporcionada en dichos Canales de Atención se encuentre actualizada, homogénea y apegada a las disposiciones normativas aplicables.

Artículo 16. A partir de la recepción, las Administradoras contarán con un plazo máximo de cinco días hábiles para notificar a los Usuarios, a través de los medios que definan, el estado que guardan o el resultado de las Consultas o Aclaraciones que les presenten.

En aquellos casos en donde el plazo para concluir el Trámite resulte mayor a 15 días hábiles, las Administradoras deberán notificar a los Usuarios, de manera previa al resultado del mismo y en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de su recepción, el estado que guarda el Trámite ingresado.

Salvo en aquellos casos en donde los Usuarios reciban una constancia en términos de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro o los que se resuelvan en el momento de su recepción, las Administradoras deberán notificar a los Usuarios el estatus de los Trámites

que ingresen, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del resultado del proceso que operen para darle solución de conformidad a lo establecido en la normatividad aplicable

La notificación que las Administradoras realicen a los Usuarios deberá atender a lo siguiente:

- I. En las solicitudes concluidas, la Notificación de conclusión deberá contener por lo menos:
 - a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora;
 - b) Los motivos por los cuales la Administradora considera concluida la Consulta o Aclaración, o Trámite;
 - c) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y
 - d) **Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión;**⁸

- II. En las solicitudes no concluidas, la notificación deberá contener por lo menos:
 - a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora;
 - b) Los motivos por los cuales la Administradora no ha podido resolver la Consulta o Aclaración o Trámite;
 - c) Las acciones que la Administradora o el Usuario deberán llevar a cabo para solventar la Consulta o Aclaración o Trámite;
 - d) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y
 - e) **Nombre a la que pertenece el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión.**⁹

Las Administradoras deberán conservar la evidencia de las notificaciones hechas a los Usuarios para informarles el estatus de las Consultas o Aclaraciones y Trámites referidas en el presente artículo, mismas que deberán ser medibles y auditables.

SECCIÓN II

DE LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

Artículo 17. Las Administradoras deberán establecer un procedimiento específico para la recepción, el registro, canalización, Seguimiento y conclusión de todas las Solicitudes de Servicio que los Usuarios presenten de manera presencial, telefónica, electrónica o por escrito, en sus Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, o por cualquier otro medio que pongan a disposición de los Usuarios. El procedimiento que establezcan las Administradoras deberá documentarse en su Manual de Políticas y Procedimientos, especificando actividades, tiempos y controles para cada fase del procedimiento.

Las Administradoras deberán proporcionar a los Usuarios un acuse de recibo por cada Solicitud de Servicio que se presente por escrito y deberán informarles cuál es el plazo de respuesta a las peticiones presentadas por los mismos.

Por ningún motivo las Administradoras podrán rechazar los escritos presentados por los Usuarios para manifestar una Queja o realizar una Consulta o Aclaración y Seguimiento.

Artículo 18. Las Administradoras deberán contar con un registro centralizado que permita capturar, a más tardar al día hábil siguiente, todas las Solicitudes de Servicio que presenten los Usuarios en sus Canales de Atención, mismo que deberá ser medible y auditable.

El registro deberá asignar el Folio de Queja o Servicio en los términos a los que hace referencia las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, mismo que deberá hacerse del conocimiento del Usuario.

SECCIÓN III

DEL SEGUIMIENTO A LAS CONSULTAS O ACLARACIONES Y TRÁMITES

⁸ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020

⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020

Artículo 19. Las Administradoras deberán diseñar, desarrollar e implementar un procedimiento que asegure la gestión, el Seguimiento y conclusión de las Consultas o Aclaraciones y Trámites que presenten los Usuarios, mismo que deberá garantizar su atención dentro de los plazos de solución previstos en la normatividad aplicable.

El procedimiento que definan las Administradoras, en términos del párrafo anterior, deberá establecerse en sus Manuales de Políticas y Procedimientos y encontrarse a disposición de los Agentes de Servicio y personal del Centro de Atención Telefónica que brinde atención a los Usuarios en sus diferentes Canales de Atención, a fin de brindar la información homologada del estado que guardan las Solicitudes de Servicio.

Artículo 20. Las Administradoras deberán atender las solicitudes de Seguimiento que los Usuarios presenten aun cuando el plazo previsto en las presentes Disposiciones o en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, según corresponda, no haya concluido.

SECCIÓN IV

DEL SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS

Artículo 21. Las Administradoras deberán diseñar, desarrollar e implementar un procedimiento que asegure la gestión, el Seguimiento y conclusión de las Quejas que presenten los Usuarios, mismo que deberá garantizar su atención dentro de los plazos de solución previstos en la normatividad aplicable.

El procedimiento que establezcan las Administradoras, en términos del párrafo anterior, deberá establecerse en sus Manuales de Políticas y Procedimientos y encontrarse a disposición de los Agentes de Servicio y personal del Centro de Atención Telefónica que brinde atención a los Usuarios en sus diferentes Canales de Atención, a fin de brindar información actualizada y homogénea del estado que guardan las Quejas.

Artículo 22. El Contralor Normativo de la Administradora, deberá informar a su Órgano de Gobierno, **en cada sesión ordinaria que celebre**, las Quejas que no hayan sido atendidas en los tiempos normativos o los establecidos por la Administradora y mantenerlas a disposición de la Comisión.¹⁰

Artículo 23. A partir de la recepción, las Administradoras contarán con un plazo máximo de cinco días hábiles para informar a los Usuarios, a través de los medios que definan, el estado que guardan las Quejas, atendiendo a lo siguiente:

- I. En aquellos casos en los que se emita una Notificación de conclusión, la Administradora deberá considerar por lo menos:
 - a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora;
 - b) Los motivos por los cuales la Administradora considera concluida o resuelta la Queja;
 - c) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y
 - d) **Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión**.¹¹
- II. En las solicitudes no concluidas, deberá contener por lo menos:
 - a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora;
 - b) Los motivos por los cuales la Administradora no ha podido resolver la Queja o;
 - c) Las acciones que el Usuario deberá llevar a cabo o, en su caso, las acciones que la Administradora realizará para resolver la Queja;
 - d) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y
 - e) **Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión**.¹²

¹⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020

¹¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020

¹² Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020

La entrega de la información a los Usuarios del estado que guardan sus Quejas deberá ser medible y auditable.

Artículo 24. Las Administradoras deberán utilizar cualquier medio que permita recibir, registrar y generar un acuse de recepción y Folio de Queja o Servicio a toda Queja que presenten los Usuarios en relación con su Cuenta Individual, el Sistema de Ahorro para el Retiro o la actuación de sus Agentes de Servicio y demás personal que brinde atención directa a los Usuarios. En el caso de que la Queja sea presentada vía telefónica, se deberá proporcionar el Folio de Queja o Servicio correspondiente ante la imposibilidad de generar un acuse.

Asimismo, las Administradoras deberán conservar las evidencias de las notificaciones enviadas a los Usuarios, mismas que deberán estar a disposición de la Comisión y deberán ser medibles y auditables.

SECCIÓN V

DE LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS QUE PRESENTAN UNA PROBLEMÁTICA

Artículo 25. Las Administradoras deberán recibir, registrar e identificar las Solicitudes de Servicio que se encuentren pendientes de resolver con motivo de una Problemática. Para tal efecto, las Administradoras deberán determinar el área que será responsable de concentrar la información que se derive de las Solicitudes de Servicio ingresadas por cualquier Canal de Atención.

Artículo 26. Las Administradoras deberán informar a los Usuarios que presenten Solicitudes de Servicio con una Problemática, el Seguimiento que hayan efectuado con el fin dar solución a dichas solicitudes y, conservar las evidencias correspondientes disponibles para la Comisión.

CAPÍTULO IV

DE LOS NIVELES DE SERVICIO Y EVALUACIONES DEL SERVICIO A USUARIOS

SECCIÓN I

NIVELES DE SERVICIO

Artículo 27. Las Administradoras deberán definir sus Niveles de Servicio, considerando como mínimo, los siguientes criterios:

- I. Disponibilidad de información sobre los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Cuenta Individual y las Solicitudes de Servicio que pueden realizar los Usuarios a la Administradora;
- II. En caso de contar con un modelo de atención basado en citas, funcionalidad del sistema de citas en cuanto a la disponibilidad para agendarlas y los Canales de Atención disponibles para realizarlas;
- III. El tiempo máximo de espera para ser atendido por el Agente de Servicio que llevará a cabo la atención de las Solicitudes de Servicio de los Usuarios que no hayan realizado previamente una cita. **Dicho tiempo de espera deberá publicarse de manera visible y permanente en sus Canales de Atención presenciales y en su página de internet.**

La modificación del tiempo máximo de espera que determine la Administradora únicamente podrá disminuirse buscando en todo momento la eficiencia y el beneficio a los Usuarios, misma que deberá ser informada a la Comisión en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la modificación.¹³

- IV. El tiempo de atención por parte del Agente de Servicio que lleva a cabo la atención de las Solicitudes de Servicio en su Canales de Atención presenciales de acuerdo al tiempo promedio que dura dicha atención, y
- V. Disponibilidad de información sobre el estado que guardan las Solicitudes de Servicio en sus diferentes Canales de Atención.

Artículo 28. Las Administradoras deberán establecer sus propios parámetros de medición para evaluar:

- I. Asignación y Seguimiento a los Folios de Queja o Servicio presentados por los Usuarios, previstos en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, a todas las Solicitudes de Servicio que reciban directamente de los Usuarios. Adicionalmente, la Administradora podrá establecer cualquier otro mecanismo que permita individualizar y hacer más eficiente la atención;

¹³ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020

- II. Nivel de conocimiento de los Agentes de Servicio y personal del Centro de Atención Telefónica que brinde atención a los Usuarios respecto de los requisitos, documentos, plazos y procedimientos operativos de cara al Usuario a los que están sujetos las cuentas individuales a fin de corroborar que el mismo se encuentre actualizado y apropiado a las funciones que realice;
- III. Satisfacción de los Usuarios sobre los Servicios que brinda la Administradora;
- IV. Calidad de las instalaciones cuyo inmueble, mobiliario y servicios generales sean proporcionales a la afluencia de personas que reciben en sus Canales de Atención presenciales;
- V. El número de Solicitudes de Servicio que se pueden realizar a través de Canales de Atención no presenciales;
- VI. Relación de Solicitudes de Servicio concluidas contra Solicitudes de Servicio solicitadas, y
- VII. Volumen de Quejas respecto al número de Solicitudes de Servicios recibidas.

Artículo 29. Las Sucursales de Atención al Público y los Módulos de Atención de las Administradoras deberán cumplir con los horarios fijos establecidos por la Administradora y publicarse en sus distintos Canales de Atención, salvo en los casos de excepción establecidos en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.

Artículo 30. Las Administradoras que cuenten con un sistema de citas propio para recibir a los Usuarios que así lo requieran, deberán comunicarles previamente sobre los requisitos y documentos que deberán presentar.

El tiempo de espera para la atención de los Usuarios que cuenten con una cita no podrá exceder de 20 minutos contados a partir de la hora en que se haya programado; **salvo que derivado de una intermitencia en los sistemas no puedan ser atendidas. Para tal efecto, dichas citas deberán ser reprogramadas lo antes posible, si así lo solicita el Usuario.**

Las Administradoras deberán conservar la evidencia de las gestiones que realizó para resolver la intermitencia de los sistemas que no permitió la atención de los Usuarios en los términos del presente artículo y deberán mantenerla a disposición de la Comisión.¹⁴

En caso de que el Usuario cuente con una cita programada y no se presente en el horario establecido, podrá ser atendido por la Administradora como un Usuario sin cita.

El sistema para la asignación de citas deberá permitir programarlas para su atención dentro de los 15 días hábiles posteriores al día de la solicitud que realice el Usuario para aquellas Solicitudes de Servicio que no estén contempladas en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.

Artículo 31. En caso de que la Administradora no tenga disponibilidad de citas, deberá permitir que el Usuario acuda a realizar su Solicitud de Servicio sin cita previa y garantizar que su solicitud sea atendida de acuerdo a lo establecido en las presentes disposiciones, o bien, habilitar los mecanismos que sean necesarios para recibir su solicitud.

En ningún caso deberá condicionarse el Servicio a que el Usuario realice una cita previa, por lo que deberá atenderse su Solicitud de Servicio en caso de que éste decida acudir sin cita a una Sucursal de Atención al Público o Módulo de Atención de la Administradora, salvo aquellos Trámites en los que otras disposiciones así lo establezcan.

Artículo 32. Las Administradoras procurarán contar con un esquema de atención prioritario a fin de garantizar la accesibilidad a sus instalaciones y servicios de forma digna y segura a los Usuarios que por alguna razón congénita o adquirida presenten una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que por tal motivo estén impedidas para recibir un servicio en igualdad de condiciones que los demás.

Artículo 33. El registro de los tiempos de espera y tiempos de atención a los Usuarios, deberá ser medible, auditable y encontrarse a disposición de la Comisión en cualquier momento.

Artículo 34. Las Sucursales de Atención al Público, los Módulos de Atención, los Centros de Atención Telefónica, así como la página de internet, chat o correo electrónico de las Administradoras, deberán cumplir con Niveles de Servicio de acuerdo a lo previsto en esta sección, debiendo adoptar todas las medidas

¹⁴ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020

necesarias a efecto de asegurar su cumplimiento. Para tales efectos, las Administradoras deberán definir sus propios Niveles de Servicio y registrarlos en sus Manuales de Políticas y Procedimientos, mismos que deberán encontrarse a disposición de la Comisión en cualquier momento.

Asimismo, las Administradoras deberán establecer procesos de mejora continua que les permitan identificar y realizar las acciones correctivas necesarias cuando no se dé cumplimiento a sus Niveles de Servicio establecidos. Los procesos de mejora continua deberán encontrarse a disposición de la Comisión en cualquier momento.

SECCIÓN II

DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO

Artículo 35. La Comisión diseñará y aplicará anualmente, a través de una casa encuestadora, una encuesta sobre calidad en el Servicio al Usuario, misma que servirá para evaluar el Servicio de las Administradoras.¹⁵

SECCIÓN III

DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE PROPORCIONAN LAS ADMINISTRADORAS

Artículo 36. Las Administradoras deberán establecer la metodología que les permita la medición de sus Niveles de Servicio considerando como mínimo los establecidos en las presentes disposiciones.

Artículo 37. Las Administradoras deberán efectuar la medición de sus Niveles de Servicio a que se refiere el artículo anterior de manera trimestral y el resultado deberá remitirse anualmente en los primeros 60 días naturales del año a la unidad que designe la Comisión.

Artículo 38. Las Administradoras podrán obtener certificaciones en materia de servicio al cliente a efecto de mejorar su nivel de competencia y capacidades institucionales en los Servicios que proporcionan a los Usuarios.

Artículo 39. Las certificaciones que obtengan las Administradoras podrán ser nacionales o internacionales en materia de Servicio a clientes o manejo de Quejas en las siguientes categorías:

- I. Certificaciones institucionales a nivel organizacional, y
- II. Certificaciones individuales de los Agentes de Servicio.

CAPÍTULO V

DE LOS AGENTES DE SERVICIO Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

SECCIÓN I

DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL AGENTE DE SERVICIO Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Artículo 40. Los Agentes de Servicio y el personal del Centro de Atención Telefónica de las Administradoras que brinden atención a los Usuarios, **deberán llevar a cabo las siguientes funciones:**¹⁶

- I. Ejecutar las actividades que les haya establecido la Administradora en su Manual de Políticas y Procedimientos.
- II. Asesorar a los Usuarios sobre:
 - a) Características y requisitos para el otorgamiento de las pensiones que otorgan los Institutos de Seguridad Social;
 - b) Información sobre la administración de su Cuenta Individual;
 - c) Solicitudes de Servicio relacionadas con su Cuenta Individual, proporcionando a los Usuarios la información y documentación necesaria para llevarlas a cabo;
 - d) Plazos a los que están sujetas las Administradoras para la atención de Solicitudes de Servicio conforme a la normatividad aplicable;

¹⁵ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020

¹⁶ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020

- e) Conocimientos básicos del funcionamiento de las Sociedades de Inversión;
 - f) Procesos que debe ejecutar la Administradora, así como los Institutos de Seguridad Social para la solución de las Solicitudes de Servicio relacionadas con su Cuenta Individual;
 - g) Problemáticas en su Cuenta Individual, así como las gestiones que deben ejecutarse a fin de impulsar su solución, y
 - h) Obligaciones de las Administradoras hacia los Usuarios;
- III. Recibir y gestionar las Solicitudes de Servicio que presenten los Usuarios, de acuerdo a lo que haya definido la Administradora en su Manual de Políticas y Procedimientos, y dar la información correspondiente, para lo cual deberán:
- a) Identificar al Usuario;
 - b) Revisar y, en su caso, cotejar la información y documentación que les presenten los Usuarios;
 - c) Recibir y registrar en los sistemas de la Administradora las Solicitudes de Servicio presentados por los Usuarios, y
 - d) Mantener la confidencialidad de la información a que tengan acceso con motivo del desempeño de sus funciones.

Los Agentes de Servicio y el personal del Centro de Atención Telefónica, además de las obligaciones señaladas en el presente artículo, deberán conocer los procedimientos necesarios respecto a la recepción, registro, canalización, Seguimiento, y la Notificación de la conclusión de las Solicitudes de Servicio presentadas en la Administradora.

Los Agentes de Servicio y personal del Centro de Atención Telefónica de la Administradora que brinden atención a los Usuarios deberán proporcionar información sobre el estado que guardan las Solicitudes de Servicio cuando así lo soliciten los Usuarios. Cuando el Usuario solicite una Consulta relacionada con el saldo de su Cuenta Individual podrá ser informado de acuerdo con las definiciones internas que disponga cada Administradora.

SECCIÓN II DEL REGISTRO DE LOS AGENTES DE SERVICIO

(Se abroga lo dispuesto en el Capítulo V de la Sección II y sus artículos a partir del 2 de enero de 2023, de conformidad con el Artículo Segundo Transitorio de las MODIFICACIÓN A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS QUE DEBERÁN SUJETARSE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO EN RELACIÓN CON SUS AGENTES PROMOTORES publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 2022)¹⁷

Artículo 41. Las Administradoras deberán verificar que las personas que contraten o subcontraten para fungir como Agentes de Servicio cumplan con los siguientes requisitos:

- I. Estudios de educación media superior concluidos;
- II. Acreditar satisfactoriamente los procesos de selección, evaluación, contratación o subcontratación que aplique la Administradora, de conformidad con sus Manuales de Políticas y Procedimientos;
- III. Tener la capacidad técnica necesaria para desempeñar las funciones de Agente de Servicio, lo que se acreditará con la constancia de aprobación de los exámenes que le sean aplicados por la Administradora;
- IV. Contar con una capacitación inicial previa a ejercer sus funciones como Agente de Servicio;

¹⁷ Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 2022.

- V. No encontrarse inhabilitado o suspendido por la Comisión, para desempeñar un empleo, cargo o comisión, y
- VI. En caso de ser seleccionado para la aplicación de los Exámenes de Control referidos en la Sección IV del presente Capítulo, acreditarlos con la calificación mínima requerida.

Las Administradoras deberán contar con los expedientes debidamente integrados con la información y documentación que acredite que sus Agentes de Servicio cumplen con los requisitos para fungir como tales y mantenerlos a disposición de la Comisión.

Artículo 42. Las Administradoras de conformidad con sus Manuales de Políticas y Procedimientos deberán asignar un número de registro a cada Agente de Servicio siempre que cumplan con los requisitos a que se refieren las presentes disposiciones de carácter general. El número de registro será intransferible y será responsabilidad del Agente de Servicio su buen uso.

Las Administradoras no deberán permitir que una persona desempeñe actividades propias de Agente de Servicio, en nombre y por cuenta de la Administradora, hasta en tanto no acredite haber cumplido con los requisitos correspondientes y obtenga el número de Registro de Agente de Servicio por parte de la Administradora.

Artículo 43. Las Administradoras deberán contar con un Registro de Agentes de Servicio el cual deberá contener la siguiente información:

- I. La información necesaria para la integración del expediente del Agente de Servicio establecida en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro;
- II. Número de Agente de Servicio;
- III. Fecha de alta en la Administradora;
- IV. Historial de la capacitación recibida para efectuar sus funciones;
- V. Resultados de las evaluaciones o exámenes aplicados por la Administradora;
- VI. Resultados de los Exámenes de Control, en su caso;
- VII. Canales de Atención a los que está asignado, y
- VIII. Estatus del Agente de Servicio.

Las Administradoras serán responsables de mantener actualizada la información de su Registro de Agentes de Servicio y de conservar, por un periodo de 2 años, el histórico de aquellos Agentes de Servicio que hayan dado de baja. Asimismo, las Administradoras serán responsables de que la información contenida en dicho registro sea veraz y deberán mantener la evidencia que lo sustente, la cual estará a disposición de la Comisión.

Los Agentes de Servicio que desempeñen también funciones como Agente Promotor, podrán contar con un solo expediente, en el que se integrará la documentación que establezcan las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro y las presentes Disposiciones.¹⁸

SECCIÓN III

DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS

*(Se abroga dispuesto en el Capítulo V de la Sección III y sus artículos a partir del primer día hábil siguiente de la publicación de las MODIFICACIÓN A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS QUE DEBERÁN SUJETARSE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO EN RELACIÓN CON SUS AGENTES PROMOTORES publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 2022, de conformidad con su artículo Segundo Transitorio.)*¹⁹

Artículo 44. Derogado

Artículo 45. Derogado

¹⁸ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020

¹⁹ Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 2022.

Artículo 46. Derogado

Artículo 47. Derogado

SECCIÓN IV DE LOS EXÁMENES DE CONTROL

(Se abroga dispuesto en el Capítulo V de la Sección IV y sus artículos a partir del primer día hábil siguiente de la publicación de las MODIFICACIÓN A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS QUE DEBERÁN SUJETARSE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO EN RELACIÓN CON SUS AGENTES PROMOTORES publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 2022, de conformidad con su artículo Segundo Transitorio.)²⁰

Artículo 48. Derogado

Artículo 49. Derogado

Artículo 50. Derogado

Artículo 51. Derogado

Artículo 52. Derogado

Artículo 53. Derogado

SECCIÓN V DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS POR LOS ACTOS QUE REALICEN SUS AGENTES DE SERVICIO

Artículo 54. Las Administradoras son responsables de verificar que sus Agentes de Servicio y demás personal que brinde atención directa a Usuarios mantengan la confidencialidad de la información de los Usuarios y sus cuentas individuales.

Los Medios Electrónicos que las Administradoras pongan a disposición de los Agentes de Servicio y demás personal que brinde atención directa a Usuarios para el ejercicio de sus funciones deberán garantizar que, a través de los mismos, no se conserve información de los Usuarios en bases de datos distintas de las que utiliza la Administradora.

Artículo 55. Las Administradoras deberán contar con un procedimiento de control que les permita verificar que las actividades que lleven a cabo los Agentes de Servicio y demás personal que brinde atención directa a Usuarios en el desempeño de sus funciones, se ajusten y cumplan con los requisitos previstos en las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.

Artículo 56. Las Administradoras deberán contar con procedimientos para recibir y tramitar las Quejas que los Usuarios presenten respecto del actuar de sus Agentes de Servicio y demás personal que brinde atención directa a Usuarios. Dichas Quejas así como el tratamiento que se les haya dado, deberán estar a disposición de la Comisión.

Artículo 57. Es facultad exclusiva de las Administradoras recibir, atender y resolver las dudas o consultas que presenten los Agentes de Servicio con motivo de su registro y de la prestación de sus Servicios, así como dar atención a los conflictos que, en su caso, se susciten entre los mismos.

CAPÍTULO VI DEL SISTEMA DE SUPERVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS DENOMINADO SISAT

Artículo 58. Es obligación de las Administradoras contar con el SISAT y designar un responsable.

²⁰ Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 2022.

Artículo 59. Las Administradoras deberán notificar a la Comisión el nombre, cargo y datos de contacto del responsable del SISAT, así como notificar con 5 días hábiles posteriores cualquier actualización o cambio de dicha información.

Artículo 60. En los casos en que el Usuario acuda ante la Comisión y acredite que no ha sido atendido por la Administradora o no le ha dado Seguimiento a su Solicitud de Servicio, dicha Solicitud será enviada a la Administradora a través del SISAT y deberá ser registrada en los sistemas de la Administradora como una Queja²¹.

Artículo 61. Las Administradoras deberán realizar las gestiones necesarias a fin de atender y solucionar las Solicitudes de Servicio que le sean canalizadas por la Comisión a través del SISAT y conservar las evidencias de todas y cada una de las gestiones realizadas.²²

Artículo 62. Para la atención de las Solicitudes de Servicio que les sean remitidas a través del SISAT, las Administradoras deberán observar lo siguiente:

- I. Contactar a los Usuarios a fin de conocer el detalle de sus Solicitudes de Servicio. La Administradora será la responsable de validar la identidad de los Usuarios;
- II. Informar a los Usuarios sobre la forma en la que se dará atención a sus Solicitudes de Servicio y los Canales de Atención a los que podrán recurrir para mantenerse informados sobre el estado que guardan sus solicitudes;
- III. Deberá conservar la evidencia de todos y cada uno de los contactos que tenga con los Usuarios;
- IV. Los asuntos turnados por la Comisión a través del SISAT deberán atenderse en el plazo que establece el SISAT;
- V. Incluir en las respuestas que dirijan a la Comisión a través del SISAT, soporte documental por el que acredite el estado que guardan las Solicitudes de Servicio. Las solicitudes que no cuenten con la Notificación de conclusión permanecerán abiertas hasta en tanto la Administradora no acredite la Notificación de conclusión;
- VI. Para las Solicitudes de Servicio turnadas cuya fecha límite de respuesta en el SISAT sea mayor a 15 días hábiles, la Administradora deberá informar a la Comisión y al Usuario en un plazo no mayor de 5 días hábiles, el plan de trabajo que llevará a cabo para resolver la solicitud, así como la fecha estimada de conclusión o, en su caso manifestar los motivos por los cuales se encuentra impedida para dar respuesta a lo solicitado por el Usuario. La notificación a la Comisión deberá realizarla a través del SISAT adjuntando la evidencia del comunicado enviado al Usuario. Independientemente del plazo señalado para enviar el plan de trabajo, la Administradora deberá continuar con la gestión y seguimiento de la Solicitud de Servicio, a fin de emitir una Notificación de conclusión;
- VII. La Administradora deberá asegurarse de que las respuestas dirigidas a los Usuarios sean enviadas física o electrónicamente, previo a que sean notificadas a la Comisión a través del SISAT. Las respuestas dirigidas a los Usuarios, deberán estar a disposición de éstos cada vez que le sean solicitadas a través de cualquiera de sus Canales de Atención, y
- VIII. Las respuestas dirigidas a los Usuarios deberán contener, por lo menos, la información establecida en las fracciones I y II del artículo 23 de las presentes disposiciones. En caso de que las Solicitudes de Servicio no se concluyan, las Administradoras deberán llevar el Seguimiento hasta su total conclusión.

Artículo 63. Las Administradoras serán responsables de informar al personal que intervenga en la atención de las Solicitudes de Servicio de los Usuarios sobre el procedimiento de atención, las responsabilidades, los documentos y los estatus relacionados con los casos turnados a través del SISAT a fin de garantizar la atención de las solicitudes.

Artículo 64. Las Administradoras deberán informar el estado que guardan las Solicitudes de Servicio que les hayan sido turnadas a través del SISAT a los Usuarios que así lo soliciten a través de cualquiera de sus Canales de Atención.

²¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

²² Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

Asimismo, las Administradoras por ningún motivo deberán entregar a los Usuarios información que se emita entre la Administradora, la Comisión, la Empresa Operadora o los Institutos, a efecto de evitar confundir al Usuario.

Artículo 65. Todos los casos enviados a través del SISAT en los que la Administradora no acredite la atención a la petición inicial o su Seguimiento y motive al Usuario a acudir nuevamente a la Comisión, serán notificados a la Administradora a través del SISAT para la atención correspondiente y deberán considerarlos como una nueva Queja.

Artículo 66. Derivado del análisis de las respuestas que las Administradoras envíen a la Comisión a través del SISAT, ésta determinará cuando una Solicitud de Servicio se dé por concluida. Para todas aquellas Solicitudes de Servicio que no hayan sido concluidas por la Comisión en el SISAT, las Administradoras deberán actualizar en el SISAT cada treinta días naturales, **a partir de la fecha de vencimiento del plazo establecido en el sistema para la atención de la Solicitud de Servicio**, el estado que guarda la solicitud e informar las acciones que ha llevado a cabo para su Seguimiento y solución.²³

Artículo 67. Las Administradoras deberán agotar hasta la última instancia para atender las Solicitudes de Servicio en el ámbito de su competencia.²⁴

CAPÍTULO VII

DE LOS CENTROS DE CONTACTO DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO

Artículo 68. En los centros de contacto de atención a Usuarios que opere y administre la Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional del SAR, deberán operarse niveles mínimos de Servicio, mismos que serán determinados por la Comisión.

Artículo 69. La Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional del SAR será responsable de certificar que los Niveles de Servicio establecidos por la Comisión se cumplan íntegramente.

Artículo 70. La Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional del SAR deberá asegurarse que el personal que se contrate para la atención de Usuarios en los centros de contacto, cuente con la capacitación y herramientas necesarias para proporcionar Servicios de orientación a los Usuarios.

Artículo 71. La Empresa Operadora de la Base de Datos Nacional del SAR deberá contar con planes de capacitación anuales para cada uno de los centros de contacto que opere, en los que describa detalladamente el programa, temas, calendario y proceso de capacitación para los asesores, distinguiendo entre aquellos que sean para personal de nuevo ingreso o de reforzamiento.

La Empresa Operadora deberá mantener a disposición de la Comisión los planes de capacitación así como el contenido de la misma.

CAPÍTULO VIII

DE LA DIFUSIÓN

Artículo 72. Las Administradoras podrán acudir a las Ferias de Afores convocadas por la Comisión que se realicen en espacios o lugares públicos aun cuando no cuenten con sucursales en la zona metropolitana donde se realicen. En dichas Ferias en las que participen, deberán dar atención a las Solicitudes de Servicio presentadas por los Usuarios; para tal efecto, deberán asignar el Folio de Queja o Servicio previsto en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.

Artículo 73. Las Administradoras deberán llevar un reporte de los Folios de Queja o Servicio previsto en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro asignados para cada caso, así como detalle del tipo de Servicio que se efectuó y remitir dicha información a la Comisión en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la celebración del evento.

Artículo 74. Las Administradoras deberán promover y difundir los eventos en los que participarán, tanto en sus Canales de Atención y Centros de Atención Telefónica, así como en sus páginas de Internet y Aplicación Móvil.

TRANSITORIOS

ARTICULO ÚNICO.- Las presentes disposiciones de carácter general entrarán en vigor el día hábil siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, con excepción de lo siguiente:

- I. El Capítulo II “De las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención de las Administradoras”, Sección I, “De las Funciones de las Sucursales de Atención al Público y

²³ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020

²⁴ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020

- Módulos de Atención de las Administradoras”, artículo 5, relativo a la designación de un responsable en las Sucursales de Atención al Público y demás Canales de Atención, entrará en vigor **el primer día hábil de enero de 2020**,²⁵
- II. El Capítulo II “De las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención de las Administradoras”, Sección II “Del Programa Anual de Cobertura”, artículo 10, relativo al Programa Anual de Cobertura, deberá ser presentado por primera vez ante la Comisión **el primer día hábil de abril de 2020**,²⁶
- III. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección I, “De la Asesoría e Información que las Administradoras deben proporcionar a los Usuarios”, artículos 11 y 12, relativos a la información actualizada sobre direcciones, días, horarios, teléfono y nombres de los responsables de servicio que deberá ponerse a disposición de los Usuarios en todas las Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención de las Administradoras, Centro de Atención Telefónica y página de internet; la información actualizada conforme a la normatividad vigente y homogénea en sus distintos Canales de Atención; así como únicamente lo concerniente a la publicación de los horarios fijos en los distintos Canales de Atención a que se refiere el artículo 29, entrará en vigor **el primer día hábil de enero de 2020**,²⁷
- IV. **El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección I “De la Asesoría e Información que las Administradoras deben proporcionar a los Usuarios”, artículo 13, relativo a la entrega de Carta de Derechos del Usuario en los trámites de Registro, Traspaso, Recertificación, su disponibilidad en la página de internet, así como su exhibición en las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, entrará en vigor el primer día hábil de abril de 2020. Por lo que se refiere al envío de la Carta de Derechos del Usuario en los Estados de Cuenta, deberá enviarse por primera ocasión en los Estados de Cuenta correspondientes al primer cuatrimestre de 2020, de conformidad con los plazos que establecen el Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro. El envío de la Carta de Derechos del Usuario que corresponda a los años 2020 y subsecuentes, deberá enviarse con los Estados de cuenta correspondientes al tercer cuatrimestre de cada año según lo establece el artículo 13, inciso a) de las presentes disposiciones de carácter general**,²⁸
- V. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección I “De la Asesoría e Información que las Administradoras deben proporcionar a los Usuarios” artículo 14, relativo al incentivo de canales no presenciales para la atención de Solicitudes de Servicio, entrará en vigor **el primer día hábil de enero de 2020**,²⁹
- VI. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección I “De la Asesoría e Información que las Administradoras deben proporcionar a los Usuarios” artículo 15, relativo los requisitos, documentos y procedimientos necesarios para atender las Solicitudes de Servicio que deberán tener a disposición de manera visible y permanente en sus Módulos de Atención de las Administradoras, página de internet y cualquier otro medio de consulta, entrará en vigor **el primer día hábil de enero de 2020**,³⁰
- VII. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección I, “De la Asesoría e Información que las Administradoras deben proporcionar a los Usuarios”, artículo 16, relativo a las notificaciones que las Administradoras deberán hacer a los Usuarios sobre el estatus de las Consultas o Aclaraciones y Trámites que estos ingresen, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**,³¹
- VIII. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección II, “De la presentación de Solicitudes de Servicio”, artículo 17, relativo al establecimiento de un procedimiento específico para la recepción, el registro, canalización, seguimiento y conclusión de las Solicitudes de Servicio que deben

²⁵ Modificaciones publicadas en el DOF el 02 de agosto de 2019

²⁶ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

²⁷ Modificaciones publicadas en el DOF el 02 de agosto de 2019

²⁸ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

²⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 02 de agosto de 2019

³⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 02 de agosto de 2019

³¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

documentarse en el Manual de Políticas y Procedimientos de las Administradoras, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.³²

- IX. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección II, “De la presentación de Solicitudes de servicio”, artículo 18, relativo al registro centralizado, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.³³
- X. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Secciones III y IV, “Del Seguimiento a las Consultas o Aclaraciones y Trámites” y “De la Atención de Solicitudes de Servicios que presentan una problemática” los artículos 19, 20, 25 y 26 relativos al diseño, desarrollo e implementación de un procedimiento que asegure la gestión, el Seguimiento y conclusión de las Consultas o Aclaraciones y Trámites, así como la identificación de Solicitudes de Servicio que se encuentren pendientes de resolver con motivo de una problemática y su Seguimiento, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.³⁴
- XI. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección IV, “Del Seguimiento de las Quejas”, los artículos 21 y 22, relativos al diseño, desarrollo e implementación de procedimientos para gestión, Seguimiento y conclusión de Quejas, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.³⁵
- XII. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección IV, “Del Seguimiento de las Quejas”, artículo 23, relativo a informar a los Usuarios, a través de los medios que definan, el estado que guardan las Quejas, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.³⁶
- XIII. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección IV, “Del Seguimiento de las Quejas”, artículo 24, relativo establecer algún medio que permita recibir, registrar y generar un acuse de recepción y Folio de Queja o Servicio a toda Queja que presenten los Usuarios, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.³⁷
- XIV. El Capítulo IV “De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios”, Sección I, “Niveles de Servicio”, artículos 27 y 34, relativos a la definición de Niveles de Servicio, así como únicamente lo concerniente al cumplimiento de dichos Niveles de Servicio para que las Administradoras cuenten con Sucursales de Atención al Público a que se refiere el artículo 4, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.³⁸
- XV. El Capítulo IV “De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios”, Sección I, “Niveles de Servicio”, artículo 28, relativo a establecer sus propios parámetros de medición, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.³⁹
- XVI. El Capítulo IV “De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios”, Sección I, “Niveles de Servicio”, el artículo 30, relativo al sistema de citas con el que cuenten las Administradoras, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.⁴⁰
- XVII. El Capítulo IV “De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios”, Sección I, “Niveles de Servicio”, artículo 32, relativo al esquema de atención prioritario, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.⁴¹
- XVIII. El Capítulo IV “De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios”, Sección I, “Niveles de Servicio”, artículo 33, relativo al registro de los tiempos de espera y tiempos de atención, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.⁴²
- XIX. El Capítulo IV “De los Niveles de Servicio y Evaluaciones del Servicio a Usuarios”, Sección III “De los criterios del Servicio que proporcionan las Administradoras”, artículo 36, relativo al

³² Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

³³ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

³⁴ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

³⁵ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

³⁶ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

³⁷ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

³⁸ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

³⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

⁴⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

⁴¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

⁴² Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

establecimiento de la metodología para medir sus Niveles de Servicio, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.⁴³

- XX. El Capítulo IV “De los Niveles de Servicio y Evaluaciones del Servicio a Usuarios”, Sección III “De los criterios del Servicio que proporcionan las Administradoras”, artículo 37, relativo a la obligación de remitir a la Comisión anualmente el resultado de su medición de los niveles de servicio, entrará en vigor una vez que lo determine la Comisión mediante los criterios que emita para tales efectos;
- XXI. El Capítulo V “De los Agentes de Servicio y personal del Centro de Atención Telefónica”, Secciones II, III, IV y V “Del Registro de los Agentes de Servicio” y “Del Programa de Capacitación de las Administradoras”, “De los Exámenes de Control” y “De la Responsabilidad de las Administradoras por los actos que realicen sus Agentes de Servicio”, con excepción de los artículos 46, 47 y 54, entrarán en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.⁴⁴
- XXII. El Capítulo V “De los Agentes de Servicio y personal del Centro de Atención Telefónica”, Sección III, “Del Programa de Capacitación de las Administradoras”, los artículos 46 y 47, relativos al Manual de Capacitación de los Agentes de Servicio y los programas de capacitación, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.⁴⁵
- XXIII. El Capítulo VI “Del Sistema de Supervisión de Atención a Usuarios denominado SISAT”, con excepción del artículo 66, entrará en vigor a los 10 días hábiles de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, y
- XXIV. El Capítulo VI “Del Sistema de Supervisión de Atención a Usuarios denominado SISAT”, artículo 66, relativa actualización en el SISAT, entrará en vigor **una vez que la Comisión habilite en el SISAT el módulo que permita a las Administradoras llevar a cabo dicha actualización. La Comisión notificará a las Administradoras la fecha en que dicho módulo será habilitado. Lo anterior, sin perjuicio de que en ejercicio de sus facultades, la Comisión requiera a las Administradoras información sobre las solicitudes no concluidas en el SISAT**.^{46, 47}

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 A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO⁴⁸

ÚNICO.- Se **MODIFICA** el Artículo Único Transitorio, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, X, XI, XII, XIII, XV, XVII, XXI, XXII, y XXIV para quedar en los siguientes términos:

...

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Las presentes modificaciones entrarán en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- Con la entrada en vigor de las presentes modificaciones, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes

Ciudad de México, 11 de enero de 2019.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, **Abraham E. Vela Dib**.- Rúbrica.

⁴³ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

⁴⁴ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

⁴⁵ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

⁴⁶ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019

⁴⁷ Modificación publicada en el DOF el 25 de junio de 2020

⁴⁸ Transitorios correspondientes a las modificaciones publicadas en DOF el 17 de enero de 2019

MODIFICACIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO⁴⁹

ÚNICO.- Se **MODIFICA** el Artículo Único Transitorio, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XXI, XXII, y XXIV para quedar en los siguientes términos

...

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Las presentes modificaciones entrarán en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- Con la entrada en vigor de las presentes modificaciones, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.

Ciudad de México, a 29 de julio de 2019.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, **Abraham E. Vela Dib.-** Rúbrica

MODIFICACIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO⁵⁰

ÚNICO.- Se **MODIFICAN** los artículos 60, 61 y el Artículo Único Transitorio, fracciones II, IV, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XXI, XXII, y XXIV para quedar en los siguientes términos:

...

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Las presentes modificaciones entrarán en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- Con la entrada en vigor de las presentes modificaciones, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.

Ciudad de México, a 12 de diciembre de 2019.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, **Abraham E. Vela Dib.-** Rúbrica.

MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO⁵¹

ÚNICO.- Se **MODIFICAN** los artículos 8, 16, fracción I, inciso d) y fracción II, inciso e), 22, 23, fracción I, inciso d) y fracción II, inciso e), 27, fracción III, 30, segundo párrafo, 35, 40, primer párrafo, 53, 66 y 67, así como se **ADICIONAN** los artículos 30, con un párrafo tercero, recorriéndose los actuales tercero y cuarto para quedar como cuarto y quinto, 43 con un tercer párrafo y 48 con un segundo párrafo, recorriéndose el actual segundo para quedar tercero, todos de las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018, modificadas y adicionadas mediante publicaciones en el mismo órgano oficial de difusión en fechas 17 de enero, 2 de agosto y 17 de diciembre de 2019, para quedar en los siguientes términos:

...

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Las presentes modificaciones y adiciones entrarán en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- Con la entrada en vigor de las presentes modificaciones, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.

⁴⁹ Modificaciones publicadas en DOF el 2 de agosto de 2019

⁵⁰ Modificaciones publicados en DOF el 17 de diciembre de 2019

⁵¹ Modificaciones publicados en DOF el 13 de abril de 2020

MODIFICACIÓN A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO⁵²

ÚNICO.- Se **MODIFICA** el artículo Único Transitorio, fracción XXIV, de las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018, modificadas y adicionadas mediante publicaciones en el mismo órgano oficial de difusión en fechas 17 de enero, 2 de agosto, 17 de diciembre de 2019, y 13 de abril de 2020, para quedar en los siguientes términos:

...

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Las presentes modificaciones entrarán en vigor el día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO.- Con la entrada en vigor de las presentes modificaciones, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.

Ciudad de México, a 19 de junio de 2020.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, **Abraham E. Vela Dib.**- Rúbrica.

MODIFICACIÓN A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A LAS QUE DEBERÁN SUJETARSE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO EN RELACIÓN CON SUS AGENTES PROMOTORES⁵³

Se **MODIFICAN** la denominación del Capítulo II y de sus de las secciones I, II, IV, V, VI; VIII; la denominación del Capítulo III; la denominación del Capítulo IV; la denominación del Capítulo V; la denominación del capítulo VI; IV, V y VI, los artículos 1; 2 fracciones I, II, IV, XI, XIII, XIV y XV; 3 párrafo primero, fracción II, y párrafo tercero; 4;5; 6; 7 fracción XV; 8; 9; 10; 11 fracciones II, IV, VI y párrafo tercero; 12 fracción I; 13 fracciones II y III y párrafo segundo; 14; 15;16 párrafos primero, tercero y cuarto; 17 párrafo primero, fracción II y párrafo segundo; 18; 19; 20; 21 párrafos primero, segundo y quinto; 22; 27 párrafo segundo; 28; 32 párrafo tercero; 34; 35; 38; 39 párrafos primero, fracciones I, II, III, inciso d, IV en su párrafo primero e inciso g, y párrafo segundo; 40 párrafos primero, fracciones I, III, IV y V; 41; 42, párrafo primero, fracciones II y III, y párrafo segundo; 43, párrafo primero, fracción II, y párrafo segundo; 44; 45 párrafos primero y segundo; 46; 47; 48; 49; 50; 51; 52; 57, párrafo primero, segundo, fracciones I y II; 58 párrafo segundo; 59; 60 y 62; Anexo A, su denominación, en el anverso del formato, su numeral 4 y último párrafo; Anexo B, su denominación, párrafo primero, fracciones I, IV, V, IX y X; se **ADICIONAN** los artículos 1 con las fracciones I bis, V bis, VII bis, XII bis y XVI; 12 con un párrafo segundo; 21 con los párrafos sexto y séptimo; 23 bis, 39 con una fracción V; se **DEROGAN** los artículos 3, fracción III; 7, fracciones IX y XX; 11, fracción III; 12, fracción II; 36; 53; 54; 55; 56; Anexo B fracciones, V, inciso b y VIII, para quedar como sigue:

“PRIMERO. Las presentes modificaciones entrarán en vigor el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, con excepción de lo dispuesto en:

I. ...

II. ...

SEGUNDO. A partir del primer día hábil siguiente al de la publicación de las presentes disposiciones, se abroga lo dispuesto en el Capítulo V, Secciones III y IV, de las Disposiciones de carácter general en materia de Servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

⁵² Modificación publicada en el DOF el 25 de junio de 2020

⁵³ Modificaciones publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 2022.

A partir del primer día hábil de enero de 2023, se abroga lo dispuesto en el Capítulo V de la Sección II, de las Disposiciones de carácter general en materia de Servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Con la entrada en vigor de las presentes modificaciones, se abrogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.

TERCERO. A partir del primer día hábil de enero de 2023, lo dispuesto en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, y las Disposiciones de carácter general en materia de Servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, respecto al Agente de Servicio, se entenderá al Asesor Previsional, definido en las presentes disposiciones.

Los Asesores Previsionales que no se encuentren certificados a partir del primer día hábil de enero de 2023 no podrá realizar trámite alguno.

CUARTO a SÉPTIMO. ...
