

MODIFICACIONES a las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro.¹

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- HACIENDA.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

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

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 derivado 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 publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 22 de febrero de 2022, a las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, publicadas en el mismo órgano de difusión oficial el 23 de agosto de 2022, es indispensable realizar diversos ajustes normativos con la finalidad de homologar las presentes Disposiciones en relación a la creación de la figura de Asesor Previsional.

Que, las referidas modificaciones tuvieron como objetivo generar eficiencias en el registro o traspaso de cuentas individuales, creando la figura del Asesor Previsional la cual reúne las funciones de los Agentes Promotores y los Agentes de Servicio, de modo que se complementen y creen concordancias positivas para brindar un mejor servicio en beneficio a los trabajadores, y fomentar de manera objetiva una educación previsional al trabajador para que éste sea sensible a las variables del sistema de ahorro para el retiro;

Que aun cuando 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 publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 22 de febrero de 2022, derogó el Capítulo V, Secciones II, III y IV, de las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro, es necesario efectuar en éstas los ajustes respectivos en el índice y las expresiones derogatorias debidas para evitar confusión entre las entidades reguladas;

Que dado que las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro, contienen las normas que rigen el servicio que las Administradoras de fondos para el retiro otorgan a los Trabajadores, es necesario llevar a cabo una homologación de las denominaciones asociadas al Asesor Previsional en términos de las Disposiciones de carácter general a las que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro en relación con sus Agentes Promotores, que permita facilitar la observancia de la norma y evitar confusiones de los sujetos regulados al llevar a cabo la atención a los trabajadores;

Que de conformidad con la Ley General de Mejora Regulatoria, las presentes modificaciones no generan costos de cumplimiento a los particulares obligados, ya que no se generan obligaciones, sanciones, no se modifican o crea trámites que signifiquen mayores cargas administrativas o costos de cumplimiento, no reduce o restringen prestaciones o derechos, no establecen o modifican definiciones, clasificaciones, metodologías, criterios, caracterizaciones o cualquier otro término de referencia, afectando derechos, obligaciones, prestaciones o trámites de los particulares ya que se trata de una homologación de términos generados por una disposición previamente publicada en el Diario Oficial de la Federación, 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 RETIRO

ÚNICO.- Se MODIFICAN: la denominación del Capítulo V y sus secciones I y V en el índice y el texto de las disposiciones, así como los artículos 2, párrafo primero; 6; 10, fracción I, inciso b); 13 inciso b); 14; 19; 21 párrafo segundo; 24 párrafo primero; 27, fracciones III y IV; 28 fracción II; 39, fracción II; 40; 54; 55; 56 y 57, así como se **DEROGAN** las Secciones II, III y IV en el índice y el texto de las disposiciones agregándose la leyenda

¹ Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de diciembre de 2022.

derogatoria respectiva en su encabezados y articulado, así como los artículos 2, fracciones V, VI, XIII y XIX, para quedar como sigue:

“ÍNDICE

...

CAPÍTULO V

DE LOS ASESORES PREVISIONALES Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

SECCIÓN I

DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL ASESOR PREVISIONAL Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

SECCIÓN II *Derogada.*

SECCIÓN III *Derogada.*

SECCIÓN IV *Derogada.*

SECCIÓN V

DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS POR LOS ACTOS QUE REALICEN SUS ASESORES PREVISIONALES

...”

“**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 y Disposiciones de Carácter General a las que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro en relación con sus Agentes Promotores, se entenderá en singular o plural por:

I. a IV. ...

V. Se deroga.

VI. Se deroga.

VII. a XII. ...

XIII. Se deroga.

XIV. a XVIII. ...

XIX. Se deroga.

XX. a XXI. ...”

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

“Artículo 10.

...

...

...

I. ...

a) ...

b) Número de Asesores Previsionales y personal que atiende a Usuarios en cada uno de sus Canales de Atención;

c) y d). ...

II. y III. ...”

“Artículo 13. ...

a) ...

b) En los Trámites de Registro y Traspaso 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.

...

...

...
..."

“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 Asesores Previsionales y personal del Centro de Atención Telefónica.”

“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 Asesores Previsionales 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 21.

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 Asesores Previsionales 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 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 Asesores Previsionales 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.

..."

“Artículo 27. ...

I. a II. ...

III. El tiempo máximo de espera para ser atendido por el Asesor Previsional 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.

IV. El tiempo de atención por parte del Asesor Previsional 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. ...”

“Artículo 28. ...

I. ...

II. Nivel de conocimiento de los Asesores Previsionales 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. a VII. ...”

“Artículo 39. ...

I. ...

II. Certificaciones individuales de los Asesores Previsionales.”

“CAPÍTULO V

DE LOS ASESORES PREVISIONALES Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA”

“SECCIÓN I

DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL ASESOR PREVISIONAL Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA”

“Artículo 40. Los Asesores Previsionales y el personal del Centro de Atención Telefónica de las Administradoras que brinden atención a los Usuarios, deberán llevar a cabo las siguientes funciones:

- I. 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;
 - 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;
- II. 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.
- III. Ejecutar las demás actividades establecidas en el Manual de Políticas y Procedimientos por la Administradora

Por ningún motivo se podrá gestionar a través del Centro de Atención Telefónica alguna de las funciones previstas para los Asesores Previsionales.

Los Asesores Previsionales 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 Asesores Previsionales 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

Derogada”

“Artículo 41. *Derogado.*”

“Artículo 42. *Derogado.*”

“Artículo 43. *Derogado.*”

**“SECCIÓN III
DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS
Derogada”**

“Artículo 44. *Derogado.*”

“Artículo 45. *Derogado.*”

“Artículo 46. *Derogado.*”

“Artículo 47. *Derogado.*”

**“SECCIÓN IV.
DE LOS EXÁMENES DE CONTROL
Derogada.”**

“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
ASESORES PREVISIONALES”**

“Artículo 54. Las Administradoras son responsables de verificar que sus Asesores Previsionales 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 Asesores Previsionales 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 Asesores Previsionales 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 Asesores Previsionales 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 Asesores Previsionales 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.”

TRANSITORIOS

PRIMERO. Las presentes Disposiciones de Carácter General entrarán en vigor el día hábil siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

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

Ciudad de México, a 7 de diciembre de 2022.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, Dr. **Iván Hilmardel Pliego Moreno**.- Rúbrica.