

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 14 de febrero de 2024

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 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

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

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

...

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 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

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

³ Publicadas en el DOF el 02 de agosto de 2019.

...

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 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

...

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 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

...

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;

⁴ Publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

⁵ Publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020.

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

...

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:

...

MODIFICACIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO⁷

...

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

⁶ Publicada en el DOF el 25 de junio de 2020.

⁷ Publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

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 de 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 Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO⁸

...

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo que establece la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, esta Comisión cuenta con las facultades para regular la operación y funcionamiento de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y sus Participantes;

Que de conformidad con el artículo 18 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, las Administradoras deben atender exclusivamente al interés de los trabajadores, por lo que el servicio que les brindan es una parte central del Sistema;

Que la calidad de los servicios que las Administradoras prestan a los trabajadores debe incrementarse continuamente, por lo que resulta necesario establecer la obligatoriedad de parámetros mínimos que beneficien la experiencia de los trabajadores que acuden a las Administradoras;

Que para garantizar el cumplimiento de los Niveles de Servicio que las Administradoras determinen, la intervención de un Experto Independiente permitirá de manera objetiva y transparente contar con un dictamen anual de cumplimiento y en su caso las podrá auxiliar para elaborar las metodologías y las mediciones de dichos niveles;

Que para contar con información confiable, estandarizada y homogénea respecto de los trámites y servicios que prestan las Administradoras a los trabajadores, es necesario que se establezcan los canales tecnológicos y regulatorios mediante los cuales la Comisión reciba dicha información para efectos del ejercicio óptimo de sus facultades de supervisión;

Que es necesario establecer reglas básicas para mejorar el funcionamiento del Centro de Atención Telefónica que operan las Administradoras, que es el contacto más inmediato para muchos trabajadores;

⁸ Publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024. ____

Que para garantizar una adecuada atención de los trabajadores es necesario que las Administradoras mantengan en sus sucursales y Centros de Atención a un Responsable, que cuente con la capacidad de atender a las obligaciones que las Administradoras tienen en materia de servicios;

Que es necesario establecer la obligatoriedad del esquema de atención prioritaria en las sucursales de las Administradoras para garantizar servicios de forma digna y segura a los trabajadores que se encuentren en algún estado de vulnerabilidad;

Que con todo lo anterior se busca impulsar la mejora continua de las Administradoras respetando el libre desarrollo de sus modelos de negocio y la diferencia competitiva de sus servicios en beneficio de los trabajadores, y

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 las acciones de desregulación reconocidas mediante el oficio CONAMER/20/1832 de fecha 23 de abril de 2020 relativas a los artículos 184 cuarto párrafo 184, quinto párrafo y 217 de las Modificaciones y adiciones de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2020, en términos del Anexo de Calidad Regulatoria correspondiente, 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 IV bis. DEL EXPERTO INDEPENDIENTE⁹
SECCIÓN I. EXPERTO INDEPENDIENTE**

**CAPÍTULO V
DE LOS ASESORES PREVISIONALES Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA¹⁰**

**SECCIÓN I
DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL ASESOR PREVISIONAL Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA¹¹**

SECCIÓN II

Derogada¹²

SECCIÓN III

Derogada¹³

SECCIÓN IV

Derogada¹⁴

**SECCIÓN V
DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS POR LOS ACTOS QUE REALICEN SUS ASESORES PREVISIONALES¹⁵**

**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**

ANEXO 1.

EL PROGRAMA ANUAL DE COBERTURA¹⁶

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

CAPÍTULO I

⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

¹⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

¹¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

¹² Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

¹³ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

¹⁴ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

¹⁵ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

¹⁶ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

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, **y Disposiciones de Carácter General a las que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro en relación con sus Agentes Promotores,**¹⁷ 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;
- IV bis. **Experto Independiente, a la persona moral encargada de elaborar el dictamen sobre los Niveles de Servicio, y en su caso, de realizar las mediciones de los Niveles de Servicio, y los informes de seguimiento previstos en el Capítulo IV de las presentes disposiciones;**¹⁸
- V. **Se deroga.**¹⁹
- VI. **Se deroga.**²⁰
- 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;
- IX bis. **Parámetros**, a las métricas determinadas por las Administradoras para evaluar y cuantificar la calidad del servicio al cliente que ofrecen a los usuarios.²¹
- IX ter **Personal del Centro de Atención Telefónica, a las personas físicas especializadas en otorgar información a los Usuarios respecto de la administración de la Cuenta Individual y los Servicios que prestan en relación con el Sistema de Ahorro para el Retiro, a través del Centro de Atención Telefónica;**²²
- 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;

¹⁷ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

¹⁸ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

¹⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

²⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

²¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

²² Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

- 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. Se deroga.**²³
- XIV. Seguimiento**, al conjunto de acciones **medibles y auditables** 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;²⁴
- XV. Servicio**, el conjunto de actividades que realiza la Administradora con la finalidad de atender el interés de los Usuarios **con** relación a la administración de sus cuentas individuales y acorde a los Niveles de Servicio que brinda;²⁵
- 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. Se deroga.**²⁶
- 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

²³ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

²⁴ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

²⁵ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

²⁶ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

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 **por cada**²⁷ Sucursal 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, además de lo señalado en el párrafo anterior, estarán encargados de coordinar que se reporte mediante el registro centralizado establecido por la Administradora, la captura del tipo de servicio proporcionado, estado, detalle de la atención otorgada y la Solicitud de Servicio recibida, así como el estatus de cada una de las atenciones otorgadas a través de todos sus canales de atención, lo anterior deberá estar a disposición de la Comisión en cualquier momento. La persona que haya sido designada como responsable, deberá permanecer en la Sucursal de Atención al Público, Módulo de Atención o en el Canal de Atención al que haya sido designado, los días y horarios de atención establecidos por la Administradora.²⁸

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 Asesores Previsionales de dichas sucursales y Módulos de Atención, deberán estar identificados plenamente para los Usuarios y señalizados con el nombre de la Administradora.²⁹

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. Capturar a más tardar al día hábil siguiente en el registro centralizado la Solicitud de Servicio recibida, el tipo de servicio proporcionado, detalle de la atención otorgada, y el estado que guarda la solicitud correspondiente. Lo anterior deberá estar a disposición de la Comisión.³⁰

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.³¹

Artículo 9. Las Administradoras **tienen prohibido**³² 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 **que cumpla al menos con los elementos establecidos en el Anexo 1 de las presentes disposiciones**, a través del cual

²⁷ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

²⁸ Adición publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

²⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

³⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

³¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020.

³² Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

definan³³ 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.

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.

I. Derogada³⁴

Derogada³⁵

Derogada³⁶

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.

Las Administradoras deberán hacer del conocimiento de los usuarios los días en que las Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención y Centros de Atención Telefónica dejen de estar disponibles ya sea de forma temporal o definitiva, lo cual deberá informarse mediante sus Canales de Atención con 10 días hábiles de anticipación, e informarlo a la Comisión en el mismo plazo.³⁷

En el caso que la disponibilidad de Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención y Centros de Atención Telefónica se vea afectada por un caso fortuito o causa de fuerza mayor, deberán comunicarlo a la Comisión a través de los canales habituales, y al público en general mediante los canales que tengan disponibles el mismo día en que se presente la causa.³⁸

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.

³³ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

³⁴ Derogada mediante publicación en el DOF el 14 de febrero de 2024.

³⁵ Derogada mediante publicación en el DOF el 14 de febrero de 2024.

³⁶ Derogada mediante publicación en el DOF el 14 de febrero de 2024.

³⁷ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

³⁸ Adición publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

- 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 Usuario³⁹

La Carta de Derechos del Usuario deberá estar **debidamente identificada y visible en la entrada** de las Sucursales de Atención al Público **y en cada uno de los Módulos de Atención, la cual tendrá un tamaño mínimo de 90 cm. X 60 cm., con una tipografía de 28 puntos como mínimo; de igual manera deberá estar**⁴⁰ 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 I, II, III, IV y V del artículo 27 **bis**⁴¹ 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 auditable⁴².

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 Telefónica⁴³.

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.

³⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁴⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁴¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁴² Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁴³ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

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.**⁴⁴
- 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 del área**⁴⁵ **a la que pertenece el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión.**⁴⁶

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. **Con la evidencia se debe acreditar que la notificación fue enviada al Usuario, ya sea a su domicilio o correo electrónico registrado en la Administradora.**⁴⁷

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 **incorporarse en su Manual de Políticas y Procedimientos, y documentarse conforme al mismo, especificando actividades, tiempos y controles para cada fase del procedimiento. Los Asesores Previsionales y Personal del Centro de Atención Telefónica y demás funcionarios que intervengan en el procedimiento al que se refiere este artículo, deberán observar el cumplimiento del referido Manual de Políticas y Procedimientos.**⁴⁸

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.

⁴⁴ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020.

⁴⁵ Modificación publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁴⁶ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020.

⁴⁷ Modificación publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁴⁸ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

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 a los responsables de cada Sucursal de Atención al Público, Módulo de Atención y demás Canales de Atención, asegurarse de que los Asesores Previsionales realicen la captura a a más tardar al día hábil siguiente, todas las Solicitudes de Servicio que presenten los Usuarios en sus Canales de Atención, mismo que deberá estar en todo momento a disposición de la Comisión.⁴⁹

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

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 su Manual de Políticas y Procedimientos, y documentarse conforme al mismo, especificando actividades, tiempos y controles para cada fase del procedimiento. Los Asesores Previsionales y el Personal del Centro de Atención Telefónica deberán observar el cumplimiento de dicho Manual con el fin de otorgar información homologada del estado que guardan las Solicitudes de Servicio. La Administradora deberá contar con evidencia que demuestre que la gestión, el seguimiento y la conclusión de las Consultas o Aclaraciones y Trámites que presenten los Usuarios, se realizó con base en el procedimiento implementado. Las evidencias a que se refiere este artículo deberán estar en todo momento a disposición de la Comisión.⁵⁰

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 definan las Administradoras, en términos del párrafo anterior, deberá establecerse en el Manual de Políticas y Procedimientos y documentarse conforme al mismo, especificando actividades, tiempos y controles para cada fase del procedimiento. Los Asesores Previsionales y el Personal del Centro de Atención Telefónica deberán observar el cumplimiento de dicho Manual con el fin de otorgar información homologada del estado que guardan las quejas presentadas por los usuarios. La Administradora deberá contar con evidencia que demuestre que la gestión, el seguimiento y conclusión de las quejas que presenten los Usuarios, se realizó con base en el procedimiento implementado. Las evidencias a que se refiere este artículo deberán estar en todo momento a disposición de la Comisión.⁵¹

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.⁵²

⁴⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁵⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁵¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁵² Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020.

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.⁵³
- 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.⁵⁴

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 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.⁵⁵

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 de dar solución a dichas solicitudes y, conservar las evidencias correspondientes mismas que deberán estar a disposición de⁵⁶ la Comisión.

CAPÍTULO IV

DE LOS NIVELES DE SERVICIO Y EVALUACIONES DEL SERVICIO A USUARIOS

SECCIÓN I

⁵³ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020.

⁵⁴ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020.

⁵⁵ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁵⁶ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

NIVELES DE SERVICIO

Artículo 27. Las Administradoras deberán definir sus Niveles de Servicio, para cada Canal de Atención que tengan habilitado, considerando como mínimo los Parámetros establecidos en los artículos 16, 23 y 30, y el presente Capítulo.

Las Administradoras podrán incorporar Niveles de Servicio y Parámetros adicionales a los establecidos en este Capítulo.

I. ⁵⁷

Artículo 27 Bis. Para definir sus Niveles de Servicio, las Administradoras deberán considerar los siguientes criterios:⁵⁸

- 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. La 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 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 sus 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;
- 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;⁵⁹
- 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.

⁵⁷ Derogada mediante publicación en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁵⁸ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁵⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

Artículo 30. Las Administradoras **deberán generar citas a los Usuarios que así lo requieran, a través del Portal Web al que se refieren las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.**⁶⁰

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.⁶¹

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 **deberán**⁶² 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. **La medición del tiempo** de espera **a partir de la llegada del usuario a la sucursal** y tiempos de atención **por parte del Asesor Previsional**, deberá ser medible, auditable y encontrarse a disposición de la Comisión en cualquier momento.⁶³

Artículo 34. **Las Administradoras deberán cumplir con sus Niveles de Servicio para sus** Sucursales de Atención al Público, los Módulos de Atención, los Centros de Atención Telefónica, así como el Portal Web, chat o correo electrónico **y demás Canales de Atención que tengan habilitados**, debiendo adoptar todas las medidas necesarias a efecto de asegurar su cumplimiento. Para tales efectos, las Administradoras deberán **registrar** sus Niveles de Servicios **en su Manual de Políticas y Procedimientos**, mismo que deberá encontrarse a disposición de la Comisión en cualquier momento.⁶⁴

Asimismo, las Administradoras deberán establecer procesos de mejora continua que les permitan identificar y realizar las acciones correctivas necesarias cuando **identifiquen que** no se **dio cumplimiento a sus Niveles de Servicio establecidos, o bien que el Experto Independiente lo reporte en su Informe de seguimiento trimestral**. Los procesos de mejora continua deberán encontrarse a disposición de la Comisión en cualquier momento.⁶⁵

⁶⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁶¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020.

⁶² Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁶³ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁶⁴ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁶⁵ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

Como parte de la mejora continua, las Administradoras deberán presentar a la Comisión, a más tardar el último día hábil de diciembre de cada año, un plan anual mediante el cual asuman compromisos de mejora de sus Niveles de Servicio.⁶⁶

SECCIÓN II

DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO

-Sección derogada-

Artículo 35. Derogado.⁶⁷ 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 Parámetros establecidos en el presente Capítulo de las presentes Disposiciones. Dicha metodología podrá ser elaborada por el Experto Independiente.⁶⁸

Artículo 37. Las Administradoras, por si mismas o a través del Experto Independiente deberán efectuar de manera trimestral la medición de sus Niveles de Servicio establecidos en cada uno de sus Canales de Atención. Dichas mediciones deberán reportarse a través de los informes de seguimiento a que se refiere el artículo 37 bis siguiente de estas disposiciones de carácter general.⁶⁹

Considerando las mediciones trimestrales, las Administradoras a través del Experto Independiente deberán generar un documento denominado “Medición Anual de los Niveles de Servicio” el cual deberá entregarse a la Comisión dentro de los primeros 60 días naturales del año siguiente al que se efectuó la medición. Dicho documento deberá contener la metodología establecida para la medición de sus Niveles de Servicio con la información que permita visualizar su aplicación de forma clara y precisa.

En caso de haber establecido un Nivel de Servicio adicional a los mínimos establecidos en la normatividad, proporcionar la metodología instrumentada para la medición, los niveles de referencia y los resultados obtenidos en el periodo a reportar. Así como la información que permita justificar y comprobar el Nivel de Servicio.

Para efectos de lo señalado en el presente artículo, deberá considerarse como Nivel de Servicio a todos los señalados en el presente Capítulo y en los artículos 16 y 23 de estas disposiciones de carácter general.⁷⁰

Artículo 37 bis. Como resultado de la medición de los Niveles de Servicio, las Administradoras de forma directa o a través del Experto Independiente, deberán efectuar de forma trimestral informes de seguimiento en los que se deberá identificar lo siguiente:⁷¹

- I. Cada uno de los Niveles de Servicio y los Canales de Atención a través de los que se brinda el Servicio, así como los valores de referencia y la medición de cada uno de los Servicios proporcionados.
- II. La diferencia entre los valores de referencia contra los resultados de la medición de cada uno de los Servicios brindados.
- III. Los Niveles de Servicio que pudieran encontrarse en riesgo de constituir un posible incumplimiento, especificando el Canal de Atención.

Los informes de seguimiento deberán entregarse por la Administradora o el Experto Independiente según sea el caso, al Consejo de Administración de la Administradora, a su Director General y al Contralor Normativo, para su conocimiento, según el calendario siguiente:

1. Primer trimestre: a más tardar el último día hábil del mes de abril
2. Segundo trimestre: a más tardar el último día hábil del mes de julio
3. Tercer trimestre: a más tardar el último día hábil del mes de octubre.

⁶⁶ Adición publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁶⁷ Derogada mediante publicación en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁶⁸ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁶⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁷⁰ Adición publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁷¹ Adición publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

4. Cuarto trimestre: a más tardar el último día hábil del mes de enero.

Posterior al informe que, para su conocimiento, reciba el Consejo de Administración de la Administradora, ésta tendrá un plazo de cinco días hábiles para presentarlo a la Comisión.

Las Administradoras deberán implementar acciones de mejora y en su caso ajustes o correcciones respecto de situaciones que pudieran encontrarse en riesgo de constituir un posible incumplimiento y que en su caso el Experto Independiente les hubiese reportado a través del informe de seguimiento trimestral.

Las Administradoras que elaboren por si mismas los informes de seguimiento, podrán contratar al Experto Independiente para que éste los revise y emita su opinión, dicha revisión y opinión deberá estar a disposición de la Comisión.

Artículo 37 ter. Las Administradoras deberán entregar a la Comisión, de conformidad con las “Reglas Generales a las que deberá sujetarse la información que las Administradoras de Fondos para el Retiro, las Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro, las Entidades Receptoras y las Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, entreguen a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro”, la información de forma agregada por Canal de Atención que se utilice o hubiera utilizado para efectuar la medición de los referidos Niveles de Servicio y mediante la cual se justifiquen o comprueben los valores y resultados de éstos. En el caso de que la Administradora contrate al Experto Independiente para llevar a cabo la medición de los Niveles de Servicio, deberá entregar la misma información, pero desagregada y con todos los detalles particulares de cada evento de atención, dicha información deberá entregarse por la Administradora al Experto Independiente en la misma periodicidad que se establezca en las Reglas generales a las que se hace referencia en este artículo.⁷²

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 Asesores Previsionales.⁷³

“CAPÍTULO IV BIS

DEL EXPERTO INDEPENDIENTE”

“SECCIÓN I

DE LA CONTRATACIÓN Y SELECCIÓN DEL EXPERTO INDEPENDIENTE POR LAS ADMINISTRADORAS”⁷⁴

Artículo 39 bis. Cada Administradora deberá contratar a un Experto Independiente para que, dictamine anualmente los Niveles de Servicio que se proporcionan en cada uno de los Canales de Atención que tenga habilitados, y en su caso para que lleve a cabo la medición de sus Niveles de Servicio y realice los informes de seguimiento trimestrales.

El Experto Independiente a que se refiere el presente artículo deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de la Administradora.

Las Administradoras, deberán someter a la no objeción de la Comisión la propuesta del Experto Independiente que contratarán. Para tal efecto deberán presentar la solicitud de no objeción del Experto Independiente acompañando la documentación con la que acrediten el cumplimiento de los requisitos

⁷² Adición publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁷³ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁷⁴ Adición publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

a que se refiere el artículo 39 ter siguiente. La Comisión contará con un plazo máximo de 20 días hábiles para emitir en su caso, la no objeción correspondiente.

En caso de que se presenten inconsistencias o la documentación no se encuentre completa, la Comisión prevendrá a las Administradoras en los plazos y términos que establece la Ley.”

Artículo 39 ter.⁷⁵ El Experto Independiente, quien será una persona moral, deberá cumplir con las siguientes características:

I. Contar con reconocido prestigio y no estar inhabilitado por alguna autoridad competente;

II. No tener relación que implique conflicto de intereses respecto de la Administradora, o en su caso con los integrantes del grupo financiero o empresarial al que pertenezca;

III. Acreditar experiencia mínima de cuatro años en la dictaminación de Niveles de Servicio, o en su caso desarrollando las actividades de estudio, análisis, calificación, certificación o consultoría en materia de Servicio o auditoría, y

IV. Los dictaminadores, auditores o socios del Experto Independiente, que elaboren el dictamen anual de los Niveles de Servicio, no podrán dictaminar a la misma Administradora durante más de cinco años consecutivos con relación a los Niveles de Servicio que presten, ni podrá ser el Auditor Externo Independiente que dictamine los estados financieros de la Administradora o de sus Sociedades de Inversión.

Artículo 39 quáter.⁷⁶ El dictamen anual de los Niveles de Servicio que realice el Experto Independiente considerando los informes de seguimiento trimestral, así como el documento “Medición Anual de los Niveles de Servicio”, deberán entregarse a la Comisión, al Consejo de Administración de la Administradora, a su Director General y al Contralor Normativo a más tardar el primer día hábil de abril de cada año, además deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

I. El desempeño y cumplimiento de los Niveles de Servicio de la Administradora de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo IV y el Manual de Políticas y Procedimientos;

II. Los Niveles de Servicio adicionales a los mínimos establecidos que las Administradoras hayan definido de conformidad con el artículo 36 de estas Disposiciones de Carácter General;

III. Se deberá considerar, la suficiencia, integridad, consistencia y análisis de los Niveles de Servicio, así como de su contenido, respecto de trimestres y años anteriores;

IV. La valoración de la metodología empleada por la Administradora para la medición de sus Niveles de Servicio para verificar que está establecida conforme a lo dispuesto en el Capítulo IV. En caso de que la metodología sea modificada se deberá entregar un nuevo dictamen;

V. Las modificaciones en las metodologías y los modelos de medición de los Niveles de Servicio de la Administradora, mismos que deberán ser el fundamento del dictamen e incluirse en los informes correspondientes;

VI. El desempeño y aplicación de las políticas que la Administradora establezca en su Manual de Políticas y Procedimientos para el cumplimiento de sus Niveles de Servicio;

VII. Los procesos de mejora continua que permitan identificar y realizar las acciones correctivas necesarias que la Administradora implementó para fortalecer sus Niveles de Servicio, así como su evaluación en los trimestres posteriores para identificar su impacto;

VIII. La capacidad instalada y los puntos de atención al público suficientes para atender la demanda de Solicitudes de Servicios presentadas y el cumplimiento de sus Niveles de Servicio, así como lo establecido en el Anexo 1 de las presentes disposiciones, y

IX. Oportunidad y calidad en la entrega de la información.

El dictamen del Experto Independiente debe considerar la información a que se refiere el artículo 37 ter de estas disposiciones de carácter general, así como las mediciones de los Niveles de Servicio. Para su elaboración deberá considerarse la “Norma para otros Servicios Relacionados 11010. Encargos para Realizar Procedimientos Convenidos” vigente.”

⁷⁵ Adición publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁷⁶ Adición publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

CAPÍTULO V
DE LOS ASESORES PREVISIONALES Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA⁷⁷
SECCIÓN I
DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL ASESOR PREVISIONAL Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA⁷⁸

Artículo 40. Los Asesores Previsionales 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

Se deroga y se traslada al Art 40 bis⁷⁹

Los Asesores Previsionales 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 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 de conformidad con su Manual de Políticas y Procedimientos.

Artículo 40 bis⁸⁰. El Personal del Centro de Atención Telefónica de las Administradoras que brinden atención a los Usuarios, deberán llevar a cabo las funciones señaladas en el artículo anterior, fracción I.

⁷⁷ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁷⁸ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁷⁹ Derogada y se traslada al Art 40 bis mediante publicación en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁸⁰ Adición publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

Adicionalmente, podrán brindar información sobre el estado que guardan las quejas, consultas o aclaraciones, así como proporcionar información sobre el uso de las aplicaciones propias de la Administradora, Portal Web y la Aplicación Móvil.

El Personal del Centro de Atención Telefónica que no cuente con la certificación de Asesor Previsional, no podrá gestionar alguna de las funciones previstas para los Asesores Previsionales.

Para las Administradoras que cuenten en su Centro de Atención Telefónica con Asesores Previsionales, éstos podrán gestionar servicios relacionados con la cuenta individual con excepción del Traspaso. Los referidos servicios deberán desarrollarse de conformidad con lo que establecen las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.

El Personal del Centro de Atención Telefónica de las Administradoras deberá mantener la confidencialidad de la información a que tengan acceso con motivo del desempeño de sus funciones.

Las Administradoras deberán conservar, los registros de las grabaciones de las llamadas telefónicas, que se hagan o reciban en el Centro de Atención Telefónica, de conformidad con lo que establecen las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.⁸¹

Artículo 40 ter.⁸² Las Administradoras deberán verificar que las personas que contraten para fungir como Personal del Centro de Atención Telefónica cumplan con los siguientes requisitos:

- I. Estudios de educación media superior los cuales serán acreditados con certificado de estudios;
- II. Acreditar satisfactoriamente los procesos de selección, evaluación, contratación e inducción que aplique la Administradora, de conformidad con sus Manuales de Políticas y Procedimientos;
- III. Contar con el conocimiento técnico establecido en el Artículo 40 quáter de las presentes Disposiciones, previo a ejercer sus funciones como Personal del Centro de Atención Telefónica; la Administradora deberá mantener bajo resguardo las evidencias de este conocimiento, mismas que deberán ser medibles, auditables y estar a disposición de la Comisión en cualquier momento, y
- IV. No encontrarse inhabilitado o suspendido por la Comisión, en el Sistema Financiero o por la Secretaría de la Función Pública, para desempeñar un empleo, cargo o comisión.

Artículo 40 quáter.⁸³ Las Administradoras serán responsables de que el Personal del Centro de Atención Telefónica que brinde atención a los Usuarios a través de sus Canales de Atención, cuenten con el conocimiento técnico en los siguientes temas:

- I. Marco normativo del Sistema de Ahorro para el Retiro;
- II. Ahorro Voluntario;
- III. Características y requisitos establecidos por los Institutos de Seguridad Social para el otorgamiento de las pensiones y las prestaciones relacionadas con la Cuenta Individual;
- IV. Características de la Cuenta Individual;
- V. Solicitudes de Servicio relacionadas con las Cuentas Individuales;
- VI. Acciones que deben ejecutar tanto las Administradoras, las Empresas Operadoras, así como los Institutos de Seguridad Social para la solución de los Trámites relacionados con las Cuentas Individuales;
- VII. Acciones sobre cómo atender las situaciones que afectan de forma particular a los Usuarios y sus Cuentas Individuales y las estrategias para impulsar su solución;
- VIII. Atributos de una Cuenta Individual y la convivencia de dichos atributos con los distintos trámites;
- IX. Plazos a los que están sujetas las Administradoras para la atención de las Solicitudes de Servicio;
- X. Conocimientos básicos sobre la inversión de los recursos de la cuenta individual;
- XI. Código de Ética, y

⁸¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁸² Adición publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁸³ Adición publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

XII. Obligaciones de las Administradoras hacia los Usuarios, así como los temas adicionales que estén contenidos en su Manual de Políticas y Procedimientos, mismo que deberá quedar a disposición de la Comisión en cualquier momento.

SECCIÓN II

DEL REGISTRO DE LOS AGENTES DE SERVICIO

Artículo 41.

Derogado.⁸⁴

Artículo 42.

Derogado.⁸⁵

Artículo 43.⁸⁶

SECCIÓN III

DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS

Artículo 44.

Derogado.⁸⁷

Artículo 45.

Derogado.⁸⁸

Artículo 46.

Derogado.⁸⁹

Artículo 47.

Derogado.⁹⁰

SECCIÓN IV

DE LOS EXÁMENES DE CONTROL

Artículo 48.

Derogado.⁹¹

Artículo 49.

Derogado.⁹²

Artículo 50.

Derogado.⁹³

Artículo 51.

Derogado.⁹⁴

Artículo 52.

Derogado.⁹⁵

⁸⁴ Modificaciones publicadas en el DOF e 14 de diciembre de 2022.

⁸⁵ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁸⁶ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁸⁷ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁸⁸ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁸⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁹⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁹¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁹² Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁹³ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁹⁴ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁹⁵ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

Artículo 53.

Derogado.⁹⁶

SECCIÓN V

DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS POR LOS ACTOS QUE REALICEN SUS ASESORES PREVISIONALES⁹⁷

Artículo 54.

Las Administradoras son responsables de verificar que sus Asesores Previsionales y el Personal del Centro de Atención Telefónica⁹⁸ 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.⁹⁹

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, el Personal del Centro de Atención Telefónica¹⁰⁰ 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.¹⁰¹

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 el Personal del Centro de Atención Telefónica¹⁰² 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.¹⁰³

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.¹⁰⁴

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.

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 Queja¹⁰⁵.

⁹⁶ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁹⁷ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

⁹⁸ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

⁹⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

¹⁰⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

¹⁰¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

¹⁰² Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

¹⁰³ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

¹⁰⁴ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

¹⁰⁵ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

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.¹⁰⁶

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.

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

¹⁰⁶ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

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 guarda¹⁰⁷ e informar las acciones que ha llevado a cabo para su Seguimiento y solución.¹⁰⁸

Artículo 67. Las Administradoras deberán agotar hasta la última instancia para atender las Solicitudes de Servicio en el ámbito de su competencia.¹⁰⁹

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 el detalle **de cada uno de ellos incluyendo el tipo de servicio** ¹¹⁰que 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 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**.¹¹¹
- 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

¹⁰⁷ Modificación publicada en el DOF el 14 de febrero de 2024.

¹⁰⁸ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020.

¹⁰⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 13 de abril de 2020.

¹¹⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

¹¹¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 02 de agosto de 2019.

Anual de Cobertura, deberá ser presentado por primera vez ante la Comisión **el primer día hábil de abril de 2020**.¹¹²

- 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**.¹¹³
- 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**.¹¹⁴
- 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**.¹¹⁵
- 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**.¹¹⁶
- 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**.¹¹⁷
- 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 documentarse en el Manual de Políticas y Procedimientos de las Administradoras, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.¹¹⁸

¹¹² Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹¹³ Modificaciones publicadas en el DOF el 02 de agosto de 2019.

¹¹⁴ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹¹⁵ Modificaciones publicadas en el DOF el 02 de agosto de 2019.

¹¹⁶ Modificaciones publicadas en el DOF el 02 de agosto de 2019.

¹¹⁷ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹¹⁸ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

- 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**.¹¹⁹
- 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**.¹²⁰
- 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**.¹²¹
- 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**.¹²²
- 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**.¹²³
- 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**.¹²⁴
- 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**.¹²⁵
- 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**.¹²⁶
- 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**.¹²⁷
- 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**.¹²⁸
- 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 establecimiento de la metodología para medir sus Niveles de Servicio, entrará en vigor **el primer día hábil de abril de 2020**.¹²⁹
- 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

¹¹⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹²⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹²¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹²² Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹²³ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹²⁴ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹²⁵ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹²⁶ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹²⁷ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹²⁸ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹²⁹ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

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 2020.¹³⁰
- 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 2020.¹³¹
- 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.^{132, 133}

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 RETIRO¹³⁴

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.

MODIFICACIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO¹³⁵

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

...

¹³⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹³¹ Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹³² Modificaciones publicadas en el DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹³³ Modificación publicada en el DOF el 25 de junio de 2020.

¹³⁴ Transitorios correspondientes a las modificaciones publicadas en DOF el 17 de enero de 2019.

¹³⁵ Modificaciones publicadas en DOF el 2 de agosto de 2019.

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 RETIRO¹³⁶

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 RETIRO¹³⁷

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.

Ciudad de México, a 2 de abril 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 EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO¹³⁸

¹³⁶ Modificaciones publicados en DOF el 17 de diciembre de 2019.

¹³⁷ Modificaciones publicados en DOF el 13 de abril de 2020.

¹³⁸ Modificación publicada en el DOF el 25 de junio de 2020.

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.

MODIFICACIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO¹³⁹

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

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.

MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO¹⁴⁰

ÚNICO, se **MODIFICAN**, los artículos 2, fracciones XIV y XV; 5, párrafos primero y segundo; 7, fracción II; 9; 10 párrafo primero; 11, párrafo segundo; 13, párrafos segundo, tercero fracción VI y quinto; 16, fracción II, inciso e) y párrafo quinto; 17, párrafo primero; 18, párrafo primero; 19, párrafo segundo; 21, párrafo segundo; 26; 27; 30, párrafo primero; 32; 33; 34, párrafos primero y segundo; 36; 37; 40, párrafos primero, segundo y tercero; 54, párrafo primero; 55; 56; 66; y 73; se **ADICIONAN**, en el índice y en el cuerpo de la norma el Capítulo IV bis "Del Experto Independiente" y su Sección I "Experto Independiente", y el Anexo I "El Programa Anual de Cobertura" y los artículos 2, fracción IV bis; IX bis y IX ter; 11, con un tercer párrafo; 27 Bis; 34, con un tercer párrafo; 37 bis; 37 ter; 39 bis; 39 ter; 39 quáter; 40 bis; 40 ter; 40 quáter, y se **DEROGAN**, Del Capítulo IV "De los Niveles de Servicio" su Sección II, "De la Satisfacción de los Usuarios sobre el Servicio" y los artículos 10, párrafo cuarto y sus fracciones I a III; 35; 40, segundo párrafo; para quedar en los siguientes términos:

...

TRANSITORIO¹⁴¹

¹³⁹ Modificación publicada en el DOF el 14 de diciembre de 2022.

¹⁴⁰ Modificaciones publicadas en el DOF el 14 de febrero de 2024.

¹⁴¹ Publicados en el DOF el 14 de febrero de 2024.

ÚNICO. -Las presentes modificaciones y adiciones entrarán en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, con excepción de lo siguiente:

- I. Las modificaciones y acciones derogatorias al artículo 10, así como la adición del Anexo 1, entrarán en vigor el 1 de marzo de 2024, en esa fecha, deberán presentar las Administradoras ante la Comisión el Programa Anual que regirá del 1 de marzo al 31 de diciembre de 2024. Este Programa Anual sustituirá al presentado por las Administradoras el 15 de diciembre de 2023.
- II. Las modificaciones del artículo 13, párrafo segundo, entrarán en vigor a los tres meses de la notificación que haga la Comisión de la Carta de Derechos a las Administradoras.
- III. Las modificaciones a los artículos 19 y 21, entrarán en vigor a los tres meses de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones.
- IV. Las modificaciones y adiciones a que se refieren los artículos 27, 27 bis, 32, 36, 37, 37 bis y 37 ter entrarán en vigor el primer día hábil de marzo de 2024.

La primera entrega de los informes de seguimiento a que se refiere el artículo 37 bis de las presentes modificaciones y adiciones deberá efectuarse el último día hábil del mes abril de 2024.

Las entregas de información a que se refiere el artículo 37 ter, se sujetarán a lo que se establezca en las "Reglas Generales a las que deberá sujetarse la información que las Administradoras de Fondos para el Retiro, las Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro, las Entidades Receptoras y las Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, entreguen a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro".
- V. El plan anual al que se refiere el artículo 34 último párrafo deberá entregarse por primera vez a los sesenta días hábiles siguientes a la entrada en vigor de las presentes modificaciones y adiciones.
- VI. El Capítulo IV bis "Del Experto Independiente", Sección I "De la contratación y selección del Experto Independiente por las Administradoras"; y sus artículos 39 bis, 39 ter y 39 quáter relativos a la implementación de la figura del Experto Independiente, entrarán en vigor el primer día hábil de marzo de 2024.

El dictamen anual de los Niveles de Servicio, se entregará por primera vez el primer día hábil de abril de 2025, debiendo considerar la información generada desde la entrada en vigor de las presentes disposiciones hasta el último trimestre del año 2024
- VII. Las modificaciones y adiciones a que se refieren los artículos 40 bis y 40 quáter, entrarán en vigor el primer día hábil de abril de 2024.

El artículo 40 ter de las presentes modificaciones y adiciones, entrará en vigor el primer día hábil de julio de 2024

Ciudad de México, a _____.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, Mtro. Julio Cesar Cervantes Parra.- Rúbrica.

ANEXO 1¹⁴²

PROGRAMA ANUAL DE COBERTURA

El Programa Anual de Cobertura que las Administradoras deberán remitir a la Comisión en cumplimiento a lo establecido en el artículo 10 de las presentes disposiciones deberá contener al menos, los siguientes aspectos:

- I.** El análisis del Número de Usuarios de la Administradora y su distribución geográfica, del año en curso y el proyectado para el siguiente año, considerando al menos la siguiente información:

- 1.** Análisis de su demanda:

- a.** Usuarios atendidos en cada uno de los Canales de Atención presenciales en el año en curso y los proyectados para el siguiente año;
- b.** Usuarios atendidos a través de otros Canales de Atención del año en curso y los proyectados para el año siguiente;
- c.** Distribución de sus Usuarios por medio de una segmentación geográfica específica;
- d.** Incluir las características del segmento de mercado que corresponde a cada una de las Sociedades de Inversión, conforme a los siguiente:
 - Preferencia del uso de Canales de Atención remotos o presenciales tanto para ser informado como para realizar trámites.
 - Nivel socioeconómico.
 - Grado educativo.
 - Beneficios buscados (cobertura vs calidad en el servicio).
 - Las demás que la Administradora determine.
- e.** Tipo de servicios que solicitan los Usuarios;
- f.** Canales de atención que los Usuarios tienen a su alcance de acuerdo al lugar donde residen;
- g.** Demanda de cada uno de los Canales de Atención que los Usuarios tienen a su alcance de acuerdo al lugar donde residen;
- h.** Tendencias de crecimiento, concentración y distribución en cada uno de los Canales de Atención en al menos dos periodos de tiempo: características de los usuarios por canal y sus preferencias, y
- i.** Pertinencia de sus Canales de Atención conforme a la distribución geográfica de sus Usuarios.
- j.** El análisis del Número de Asesores Previsionales y personal que atiende a Usuarios en cada uno de sus Canales de Atención, considerando al menos la siguiente información:

- 1.** Análisis de los Asesores Previsionales y personal que atiende a los Usuarios:

¹⁴² Adicionado mediante publicación en el DOF el 14 de febrero de 2024.