

## SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

**CIRCULAR CONSAR 05-10, mediante la cual se dan a conocer las reglas generales a las que deberán sujetarse las administradoras de fondos para el retiro en relación con sus agentes promotores.**

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

### CIRCULAR CONSAR 05-10

REGLAS GENERALES A LAS QUE DEBERAN SUJETARSE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO EN RELACION CON SUS AGENTES PROMOTORES.

El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, con fundamento en los artículos 5, fracciones II y XVI, 12, fracciones I, VIII y XVI, y 36 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, y

### CONSIDERANDO

Que la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro es de orden público e interés social y tiene por objeto regular el funcionamiento de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y sus participantes, entre los que se encuentran las administradoras de fondos para el retiro;

Que los agentes promotores de las administradoras de fondos para el retiro, son personas físicas que realizan personalmente actividades de orientación, registro y traspaso de cuentas individuales, mediante la atención directa a los trabajadores, por lo cual es de interés público que el ejercicio de sus funciones se sujete a esta regulación para evitar perjuicios a los trabajadores titulares de las cuentas individuales de los sistemas de ahorro para el retiro;

Que hasta la fecha se ha operado bajo un sistema que impone sanciones directamente a los agentes promotores por las faltas cometidas en el ejercicio de sus funciones, pero el origen de estas faltas no reside únicamente en la actuación individual de los agentes promotores sino en la insuficiencia de controles de las entidades por las que actúan;

Que lo anterior ha cargado las consecuencias de las prácticas indebidas en los agentes promotores, que constituyen la parte más débil de la cadena de ventas de las administradoras de fondos para el retiro, liberando a éstas de su responsabilidad;

Que adicionalmente el sistema vigente ha basado la regulación de los agentes promotores en un mecanismo conforme al cual las administradoras sólo pueden solicitar la aplicación de un número determinado de exámenes de postulación para agentes promotores cada mes y dar de alta únicamente a los agentes que aprueben el examen;

Que derivado de las sanciones y exámenes, los agentes promotores registrados que pueden operar se redujeron en veintiuno por ciento en el periodo de un año, por lo que el número de agentes promotores que realmente están en activo es menor que la cantidad de agentes registrados;

Que las situaciones anteriores incentivaron la aparición de personas que promueven el registro y traspaso de cuentas individuales utilizando como conducto a agentes promotores que validan sus actividades como si fueran propias;

Que del total de agentes promotores registrados y sin restricción para realizar sus actividades, desde enero de 2008, sólo el setenta y dos por ciento ha realizado efectivamente trámites de registro y traspaso de cuentas individuales de trabajadores, situación que hace patente la necesidad de que las administradoras de fondos para el retiro puedan determinar cuantos agentes promotores tienen en activo efectivamente;

Que para solucionar las problemáticas antes mencionadas es necesario hacer efectiva la responsabilidad de las administradoras respecto de los actos de sus agentes promotores señalada en el artículo 36 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, estableciéndose claramente sus obligaciones en materia de prácticas comerciales y que en caso de incumplirlas deberán responder directamente esas entidades financieras y sus funcionarios responsables de la comercialización;

Que a tal efecto, es conveniente liberar a las administradoras de fondos para el retiro de las prácticas antes referidas y centrar la responsabilidad de todas las solicitudes de registro y traspaso de cuentas individuales que les sean presentadas en las propias administradoras, incentivándose así que establezcan controles para que sus agentes promotores gestionen únicamente las solicitudes en que hayan intervenido directamente y se eviten los registros y traspasos sin contar con el consentimiento del trabajador;

Que dada la coyuntura en la que se pasará de un régimen fuertemente regulado, a un régimen basado en la plena responsabilidad de las administradoras de fondos para el retiro en los registros y traspasos de cuentas individuales, es conveniente establecer medidas para que la cantidad de agentes promotores en cada administradora se incremente cuidando previamente la calidad de su capacitación y de los controles que les impongan las administradoras de fondos para el retiro, a efecto de evitar perjuicios a los trabajadores;

Que con este nuevo sistema se instaura un proceso autorregulado en el que las administradoras tengan los agentes promotores que requieran y se promueva un crecimiento ordenado del número de agentes promotores, permitiendo que la cantidad de agentes promotores registrados coincida con la cantidad efectiva de personas realizando labores de promoción con los trabajadores;

Que a tal efecto, las presentes reglas prevén que las administradoras de fondos para el retiro deberán establecer programas de capacitación y control para sus agentes promotores y que atendiendo a la calidad de dichos programas podrán aumentar hasta en un sesenta por ciento el número de sus agentes promotores;

Que las presentes reglas permitirán que el número de agentes promotores registrados y el real coincidan, lo que implicará un crecimiento inmediato del veintiuno por ciento que se había reducido anteriormente;

Que además, se prevé que las administradoras que tengan activa más del setenta y cinco por ciento de su fuerza de ventas podrán aumentarla en un quince por ciento adicional y los que tengan activa más del cincuenta por ciento la puedan aumentar en un diez por ciento a partir de la entrada en vigor de las presentes reglas con lo que se podrá regularizar e incorporar como agentes a quienes se encuentren en situación irregular;

Que es conveniente que el Contralor Normativo de cada administradora de fondos para el retiro, funcionario sujeto a la aprobación del Comité Consultivo y de Vigilancia, evalúe periódicamente el cumplimiento del programa de capacitación y control como parte de sus funciones;

Que los agentes promotores deben dar información veraz sobre los derechos relacionados con el seguro de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez y las cuentas individuales previstas en las leyes del Seguro Social, del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, para lo cual deberán apegarse a las disposiciones emitidas por los institutos de seguridad social, y

Que es importante incentivar la observancia y cumplimiento del Código de Ética de los Agentes Promotores emitido por el Consejo de Pensiones, órgano tripartita integrado por seis representantes de los trabajadores, seis de los patrones, seis de las administradoras y el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, presidido por un representante de los trabajadores o los patrones alternativamente por periodos anuales, el cual está facultado para dirigir recomendaciones a las administradoras de fondos para el retiro, para lo cual se prevé que estas entidades financieras tendrán que atender las opiniones que les haga llegar dicho Consejo sobre las conductas de sus agentes promotores, esta Comisión ha tenido a bien expedir las siguientes:

## **REGLAS GENERALES A LAS QUE DEBERAN SUJETARSE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS PARA EL RETIRO EN RELACION CON SUS AGENTES PROMOTORES**

### **CAPITULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** Las presentes reglas generales tienen por objeto establecer las obligaciones, responsabilidades y requisitos que deben cumplir las administradoras de fondos para el retiro respecto de las personas que desempeñen las funciones de agentes promotores.

**SEGUNDA.-** Para los efectos de las presentes reglas generales, se entenderá por:

- I. Administradoras, las administradoras de fondos para el retiro, así como las instituciones públicas que realicen funciones similares;
- II. Agente Promotor, aquella persona física que se encuentre inscrita en el Registro de Agentes Promotores para realizar personalmente actividades de orientación, registro y traspaso de cuentas individuales, comercialización, promoción y atención de solicitudes de los trabajadores;
- III. Código de Ética, al Código de Ética de los Agentes Promotores emitido por el Consejo de Pensiones;
- IV. Comisión, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro;

- V. Consejo de Pensiones, al órgano tripartita integrado por diecinueve miembros: seis representantes de los trabajadores, seis de los patrones, seis de las administradoras y el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros previsto en el artículo 123 de la Ley;
- VI. Empresas Operadoras, las empresas concesionarias para operar la Base de Datos Nacional SAR, conforme a lo dispuesto en los artículos 58, 59 y demás relativos de la Ley;
- VII. Examen de Agente Promotor, la prueba de conocimientos que aplique la Administradora o la Comisión en cualquier momento a los Agentes Promotores a efecto de verificar que poseen conocimientos actualizados en materia de los Sistemas de Ahorro para el Retiro;
- VIII. Institutos de Seguridad Social, a los institutos Mexicano del Seguro Social, del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado;
- IX. Ley, la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro;
- X. Manual de Procedimientos Transaccionales, el manual que elaboren las Empresas Operadoras, de conformidad con el título de concesión, en donde se especifiquen los formatos electrónicos, sistemas, características y demás aspectos técnicos y operativos, relativos a la transmisión de las transacciones informáticas que constituyen el flujo de información entre la Comisión, los participantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro y los institutos de seguridad social. Dicho manual, así como sus modificaciones, deberán contar con la aprobación de la Comisión, y las Empresas Operadoras deberán hacerlo del conocimiento de las Administradoras;
- XI. Registro de Agentes Promotores, al registro de los Agentes Promotores de las Administradoras en términos de lo previsto en el artículo 36 de la Ley;
- XII. Reglamento, el Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro;
- XIII. SIAP, al Sistema de Información de Agentes Promotores que las Empresas Operadoras pongan a disposición del público en general para la consulta y verificación del registro y los datos relacionados con los Agentes Promotores, disponible en línea a través de los medios que determine el Manual de Procedimientos Transaccionales;
- XIV. Sistemas de Ahorro para el Retiro, aquéllos regulados por la Ley y las leyes de seguridad social que prevén que las aportaciones de los trabajadores, patrones y del Estado sean administradas a través de cuentas individuales propiedad de los trabajadores, con el fin de acumular saldos, mismos que se aplicarán para fines de previsión social o para la obtención de pensiones o como complemento de éstas;
- XV. Sociedades de Inversión, a las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro;
- XVI. Solicitud de Registro, al documento que el trabajador presenta ante la Administradora de su elección para el registro de su cuenta individual, y
- XVII. Solicitud de Traspaso, al documento que el trabajador presenta ante una Administradora, a efecto de que ésta lleve a cabo el proceso de traspaso de su cuenta individual y que tiene como efecto el registro del trabajador en dicha entidad financiera.

## CAPITULO II

### DEL AGENTE PROMOTOR Y SUS FUNCIONES

**TERCERA.-** Los Agentes Promotores realizarán funciones encaminadas a la orientación, registro y traspaso de cuentas individuales, comercialización, promoción y atención de solicitudes de los trabajadores, llevando a cabo dichas actividades en nombre y por cuenta de la Administradora que los inscriba en el Registro de Agentes Promotores, actividad que desarrollarán profesionalmente y bajo el principio de una competencia leal y de conformidad con el programa de capacitación y control de las Administradoras.

La inscripción en el Registro de Agentes Promotores es requisito indispensable para desempeñar las actividades de comercialización, orientación, promoción, registro o traspaso, relacionadas con las cuentas individuales de los trabajadores. No se podrán desempeñar actividades propias de Agente Promotor, hasta en tanto se realice la inscripción en el Registro de Agentes Promotores.

**CUARTA.-** Las Administradoras deberán verificar que los Agentes Promotores desempeñen sus funciones de manera personal, responsable, veraz y honesta y que en todo momento observen los siguientes principios:

- I. Para las actividades de registro y traspaso de cuentas individuales, deberán respetar en todo momento la decisión del trabajador, proporcionando toda la información que sea necesaria para una correcta toma de decisión, absteniéndose de asegurar rendimientos de las Sociedades de Inversión;
- II. Para las actividades de orientación y atención de solicitudes, deberán respetar la confidencialidad del trabajador y actuar con ética, transparencia y buena fe, sin anteponer otros intereses y generando la confianza del trabajador y del público en general hacia los Sistemas de Ahorro para el Retiro, demostrando pleno conocimiento de los derechos de los trabajadores respecto a su cuenta individual y los mecanismos financieros que estimulen el ahorro de los trabajadores, ajustándose siempre a sus necesidades, y
- III. Para las actividades de comercialización y promoción, deberán proporcionar información veraz, completa, actualizada, confiable, con responsabilidad, particularmente tratándose de la información que proporcionen a los trabajadores sobre las características de los productos y servicios que las Administradoras de Fondos para el Retiro ofrezcan y dar las fuentes de la información a los trabajadores para que éstos puedan consultarlas, absteniéndose de utilizar nóminas, listas de raya, archivos, sistemas informáticos o cualquier otro mecanismo y/o herramienta que hayan sido obtenidas sin tener derecho a ello o que pudieran violar la privacidad de los trabajadores y que les permitan generar promociones masivas de traspaso.

### **CAPITULO III**

#### **DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS POR LOS ACTOS QUE REALICEN LOS AGENTES PROMOTORES**

##### **Sección I**

##### **De las obligaciones y responsabilidades de las Administradoras**

**QUINTA.-** Las Administradoras deberán verificar que los Agentes Promotores en sus relaciones con los trabajadores, lleven a cabo lo siguiente:

- I. Conozcan e informen a los trabajadores acerca de los mecanismos financieros que estimulen el ahorro para su retiro, conduciéndose con veracidad respecto de la información que proporcionen sobre las características de los productos que las Administradoras ofrezcan;
- II. Desempeñen el ejercicio de sus funciones personalmente, de manera objetiva y buscando el beneficio de los trabajadores;
- III. Ofrezcan a cada trabajador los productos o servicios que más se adecuen a sus características y necesidades de acuerdo con lo establecido en las presentes reglas;
- IV. Hagan del conocimiento en todo momento de la información relevante a efecto de que los trabajadores efectúen decisiones informadas respecto del registro y traspaso de su cuenta individual;
- V. Guarden estricta confidencialidad respecto de la información que con motivo de sus funciones tuvieren acceso de las cuentas individuales de los trabajadores;
- VI. Den información veraz a los trabajadores sobre los derechos relacionados con el seguro de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez y las cuentas individuales previstas en la Ley, la Ley del Seguro Social, la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, apegándose a las disposiciones normativas vigentes emitidas por los Institutos de Seguridad Social, y
- VII. Cumplan con las demás obligaciones que deriven de la Ley, el Reglamento y las reglas generales que emita la Comisión.

**SEXTA.-** Las Administradoras responderán directamente de las actividades que los Agentes Promotores realicen con tal carácter, por lo que se refiere al trámite, calidad y legitimidad de los documentos de registro o traspaso de las cuentas individuales de los trabajadores, debiendo resarcir los daños y perjuicios ocasionados a los trabajadores en el desarrollo de estas actividades siendo responsables de los procesos de registro y de traspaso gestionados a través de sus Agentes Promotores en términos de la Ley y de las reglas generales sobre registro y traspaso de cuentas individuales.

Sin perjuicio de su responsabilidad por los actos de sus Agentes Promotores, las Administradoras deberán responder también por la aplicación de los procedimientos previstos en las reglas generales sobre registro y traspaso de cuentas individuales.

**SEPTIMA.-** Las Administradoras deberán sujetar a sus Agentes Promotores a un riguroso proceso de selección y examinación periódica, cerciorándose de que reúnan las características de aptitud, solvencia moral, idoneidad y adecuado comportamiento para el desempeño de su labor.

**OCTAVA.-** Las Administradoras deberán recibir, atender y resolver las dudas o consultas que presenten los Agentes Promotores 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 con sus Agentes Promotores.

Asimismo, las Administradoras deberán dar a conocer a sus Agentes Promotores las reglas generales emitidas por la Comisión que incidan en el desempeño de sus actividades.

**NOVENA.-** Las Administradoras deben expedir credenciales de identificación a sus Agentes Promotores, las cuales deberán cumplir con el formato y requisitos mínimos previstos en el Anexo "A" de las presentes reglas generales. La Comisión podrá modificar o actualizar el Anexo "A" en cualquier tiempo, en cuyo caso dichas modificaciones o actualizaciones deberán ser publicadas en el Diario Oficial de la Federación.

Las Administradoras deberán elaborar las credenciales de identificación de los Agentes Promotores con materiales que sean inalterables. Asimismo, dichas credenciales de identificación tendrán el carácter de intransferibles y de exclusividad respecto de la Administradora en la que presten sus servicios.

Asimismo, las Administradoras deberán enviar a las Empresas Operadoras, las imágenes digitalizadas de las fotografías que consten en las credenciales que expidan, conforme a los plazos y condiciones establecidas en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

Durante el desempeño de sus labores, los Agentes Promotores deberán identificarse con la credencial referida en la presente regla.

**DECIMA.-** Las Administradoras deberán indicar por escrito a sus Agentes Promotores que tendrán prohibido:

- I. Desempeñar cualquier actividad que implique conflicto con los objetivos de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, así como de hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de la información que obtengan como resultado de sus actividades;
- II. Modificar o alterar documentos que sirven de soporte a la Solicitud de Registro y/o Traspaso, tales como documentos probatorios, identificación oficial, cédula CURP así como cualquier otro documento o la firma del trabajador;
- III. Recibir Solicitudes de Registro o Traspaso suscritos en una Administradora diferente a la que presta sus servicios;
- IV. Ofrecer dinero o cualquier otra prestación a los trabajadores, con objeto de recibir y/o tramitar Solicitudes de Registro y/o de Traspaso o cualquier otro servicio relacionado con su cuenta individual;
- V. Recibir depósitos para aportaciones voluntarias, o por cualquier otro concepto;
- VI. Representar a otro Agente Promotor;
- VII. Comunicar o difundir información que pudiera dañar el prestigio de los Sistemas de Ahorro para el Retiro o de sus Participantes;
- VIII. Ofrecer, otorgar o ceder contraprestación alguna, de manera directa o indirecta, a trabajadores, empresas, sindicatos o personas que puedan ejercer presión sobre los trabajadores, con el propósito de obtener el traspaso de las cuentas individuales de los mismos;
- IX. Dar trámite a Solicitudes de Registro o Traspaso de cuentas individuales que no hayan sido presentadas personalmente ante el Agente Promotor por los Trabajadores;
- X. Recibir por sus servicios, dinero o contraprestación alguna proveniente de los trabajadores, o de cualquier otra persona distinta a las Administradoras, y
- XI. Permitir que otro Agente Promotor firme las Solicitudes de Registro o Traspaso de cuentas individuales, correspondientes a trabajadores, en cuyo trámite de registro o traspaso de cuentas individuales hayan intervenido.

Asimismo, las Administradoras deberán hacer del conocimiento del Agente Promotor que en caso de que incumplan con lo anterior, se aplicarán las sanciones internas que correspondan de conformidad con el programa de capacitación y control.

**DECIMA PRIMERA.-** Las Administradoras deberán abrir y mantener un expediente por cada Agente Promotor que haya obtenido su registro con tal carácter, en el cual deberán conservar como mínimo, los siguientes documentos:

- I. Copia del acta de nacimiento, documento migratorio, carta de naturalización o certificado de nacionalidad mexicana;
- II. Copia de una identificación oficial;
- III. Copia de un comprobante de domicilio;
- IV. Copia del o los Exámenes de Agente Promotor;
- V. Copia de la credencial y del acuse de recibo de la credencial que lo acredita como Agente Promotor, y
- VI. Las constancias de la capacitación recibida por el Agente Promotor de que se trate, de conformidad con los programas de capacitación y control sometidos a la autorización de la Comisión.

Las Administradoras deberán conservar los expedientes de los Agentes Promotores en medios ópticos, electrónicos o en los medios que cada Administradora determine. Cuando se dé por terminada la prestación de servicios de un Agente Promotor, las Administradoras deberán conservar el expediente correspondiente por un periodo mínimo de dos años, contado a partir de la fecha de terminación de la prestación de servicios por parte del mismo.

**DECIMA SEGUNDA.-** Las Administradoras deberán asegurarse de que los Agentes Promotores se apeguen en todo momento, a la normatividad aplicable a las actividades de orientación, comercialización, promoción, registro y traspaso de cuentas individuales de los trabajadores, que lleven a cabo en nombre y representación de esas entidades financieras.

**DECIMA TERCERA.-** Las Administradoras deberán asegurarse de que los Agentes Promotores que inscriban en el Registro de Agentes Promotores no presten sus servicios en otra Administradora al mismo tiempo, ni que cuenten con más de una inscripción en el Registro de Agentes Promotores.

**DECIMA CUARTA.-** Las Administradoras son responsables de que los expedientes que correspondan a las Solicitudes de Registro y de Traspaso que gestionen los Agentes Promotores, se integren conforme a los requisitos establecidos en las reglas generales expedidas por la Comisión en materia de registro y de traspaso de las cuentas individuales de los trabajadores, respectivamente.

**DECIMA QUINTA.-** La Comisión, cuando detecte en ejercicio de sus facultades de supervisión y vigilancia que un Agente Promotor haya integrado una Solicitud de Registro, una Solicitud de Traspaso, o sus expedientes, sin ajustarse a las reglas generales aplicables al registro y traspaso de cuentas individuales o haya cometido prácticas indebidas, impondrá las sanciones que, en su caso, correspondan a la Administradora para la que preste sus servicios el Agente Promotor de que se trate.

**DECIMA SEXTA.-** Las Administradoras deberán implementar los controles que sean necesarios para asegurar que sus Agentes Promotores se sujeten a lo dispuesto por la Ley, el Reglamento y las reglas generales que emita la Comisión y que incidan directamente en su actividad, así como a las facultades de inspección y vigilancia de la Comisión.

Adicionalmente, las Administradoras deberán atender las opiniones que en su caso emita el Consejo de Pensiones sobre las conductas de los Agentes Promotores que contraviniendo los principios y lineamientos contenidos en el Código de Ética, afecten los intereses de los trabajadores, para que se establezcan las medidas conducentes.

Las Administradoras deberán designar a un funcionario de segundo nivel quien será responsable de la implementación y ejecución de lo establecido en las presentes reglas.

## Sección II

### De los programas de capacitación y control de Agentes Promotores

**DECIMA SEPTIMA.-** Las Administradoras deberán elaborar cada año un programa de capacitación y control y someterlo a la autorización de la Comisión a más tardar el último día hábil del mes de febrero el cual estará vigente durante los siguientes doce meses a su autorización, en su caso.

La Comisión resolverá sobre la autorización a que se refiere el párrafo anterior en un plazo máximo de 30 días hábiles a partir de su presentación.

Los programas de capacitación y control deberán contener acciones medibles y auditables, tales como:

- I. La duración de los cursos de capacitación y las fechas en las que se celebrarán éstos, para que los Agentes Promotores reciban, mantengan y actualicen sus conocimientos de la normatividad y operación de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, así como de sus obligaciones;
- II. La acreditación del personal que imparta los cursos de capacitación;
- III. Las formas que utilicen para examinar los conocimientos adquiridos durante los cursos de capacitación;
- IV. El número de exámenes que se aplicarán durante los cursos de capacitación;
- V. Resultados de la aplicación de exámenes por parte de la Comisión y las medidas correctivas que de ellos surjan;
- VI. Número de quejas contra Agentes Promotores recibidas por registros y traspasos indebidos en el periodo inmediato anterior a la presentación del programa de capacitación y control, en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Comisión;
- VII. Número de rechazos de registros o de traspasos por las Empresas Operadoras en el periodo inmediato anterior a la presentación del programa de capacitación y control imputables a los Agentes Promotores, derivados del proceso de verificación telefónica o de la imagen de la firma del trabajador, previstos en las reglas generales para el registro y traspaso de cuentas individuales de los trabajadores emitidas por la Comisión, y
- VIII. Las sanciones internas que aplicarán las Administradoras ante las irregularidades de las actividades de los Agentes Promotores.

Las Administradoras deberán prever en su programa de capacitación y control, los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a lo establecido por el Código de Ética.

**DECIMA OCTAVA.-** El cumplimiento de los programas de capacitación y control de Agentes Promotores deberá evaluarse cada año por el contralor normativo de la Administradora, para lo cual deberá apoyarse en los reportes del auditor de los procesos de registro y traspaso a que se refieren las reglas generales para el registro y traspaso de cuentas individuales.

**DECIMA NOVENA.-** Las Administradoras, atendiendo al contenido de los programas de capacitación y control que presenten a la autorización de la Comisión, serán calificadas en alguno de los siguientes niveles bajo, medio y alto.

- I. Las Administradoras que obtengan la calificación baja, no podrán aumentar su número de Agentes Promotores, debiendo conservar el número de Agentes Promotores que tuvieran al momento de presentar su programa de capacitación y control sin poder solicitar más registros de Agentes Promotores durante la vigencia del programa;
- II. Las Administradoras que obtengan la calificación media, podrán solicitar, durante la vigencia del programa, el registro de hasta un 35% adicional a los Agentes Promotores que tuvieran al momento de presentar su programa de capacitación y control, y
- III. Las Administradoras que obtengan la calificación alta, podrán solicitar, durante la vigencia del programa, el registro de hasta un 60% adicional a los Agentes Promotores que tuvieran al momento de presentar su programa de capacitación y control.

Las Administradoras deberán proponer en sus programas de capacitación y control acciones adicionales a las previstas en la regla décima séptima, que sean objetivas, medibles y auditables, para efecto de obtener las calificaciones media y alta a que se refieren las fracciones II y III de la presente regla.

Cuando una Administradora se ubique en la calificación media o alta por dos o más periodos anuales consecutivos, el aumento en el número de Agentes Promotores a que tenga derecho se calculará tomando como base el número máximo de Agentes Promotores que hubiese podido inscribir en el Registro de Agentes Promotores en el ejercicio inmediato anterior.

La Comisión se sujetará a los criterios establecidos en el Anexo "B" de las presentes reglas para otorgar calificación de una Administradora en los niveles bajo, medio o alto.

**VIGESIMA.-** Las Administradoras podrán sustituir a los Agentes Promotores que den de baja por cualquier causa, sin exceder el número máximo de Agentes que les corresponda conforme a la calificación que obtuvieren en términos de la regla anterior.

**VIGESIMA PRIMERA.-** En caso de que alguna Administradora no presentara para autorización de la Comisión, su programa de capacitación y control en el plazo señalado en la regla décima séptima, no podrá dar de alta en el Registro de Agentes Promotores más agentes que los que tuviere al último día de vigencia del programa anterior. En este caso no se podrá sustituir a los Agentes Promotores que causen baja.

Se entenderá que una Administradora no presentó su programa de capacitación y control cuando el mismo no cumpla con lo establecido en las presentes reglas y/o no abarque todos los criterios que para el nivel bajo establece el Anexo "B" de las presentes reglas.

**VIGESIMA SEGUNDA.-** La calificación del programa de capacitación y control se otorgará con base en su contenido presentado por cada Administradora, por lo que si durante la vigencia del programa, se incumple, la Comisión revisará la calificación otorgada.

Se entenderán como incumplimientos, la falta de consecución de los compromisos asumidos por la Administradora de que se trate por más de tres ocasiones en un periodo de treinta días naturales, o por más de cinco ocasiones durante toda la vigencia del programa.

Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder en términos de la Ley.

#### **CAPITULO IV**

#### **DEL REGISTRO DE AGENTES PROMOTORES**

##### **Sección I**

##### **De la Inscripción de un Agente Promotor**

**VIGESIMA TERCERA.-** La Comisión, a través de las Empresas Operadoras, llevará el Registro de Agentes Promotores en el que estarán inscritas las personas que desempeñen las funciones de Agentes Promotores.

Las Administradoras no podrán permitir que una persona desempeñe las actividades a que se refiere la regla cuarta anterior, hasta en tanto las Empresas Operadoras realicen su inscripción en el Registro de Agentes Promotores.

**VIGESIMA CUARTA.-** Las Administradoras deberán solicitar a las Empresas Operadoras la inscripción al Registro de Agentes Promotores para que una persona pueda desempeñar las actividades señaladas en la regla cuarta anterior.

Las inscripciones que se realicen en términos del párrafo anterior tendrán el carácter de personales y serán intransferibles.

**VIGESIMA QUINTA.-** Las Administradoras deberán verificar que sus Agentes Promotores reúnan los requisitos previstos en el Manual de Procedimientos Transaccionales para obtener la inscripción en el Registro de Agentes Promotores.

**VIGESIMA SEXTA.-** Las Administradoras, para solicitar la inscripción en el Registro de Agentes Promotores, deben cumplir con lo siguiente:

- I. Presentar la solicitud de registro ante las Empresas Operadoras, misma que deberá cumplir con los plazos, requisitos y formatos previstos en el Manual de Procedimientos Transaccionales;
- II. Acreditar que sus aspirantes a Agentes Promotores hayan recibido la capacitación de conformidad con los programas de capacitación y control, y
- III. Acreditar el pago de derechos correspondiente, de acuerdo con lo establecido en la Ley Federal de Derechos.

**VIGESIMA SEPTIMA.-** Las Administradoras, previo al envío de una solicitud de inscripción en términos de la regla anterior, deberán verificar lo siguiente:

- I. Que no exista un registro activo previo del aspirante a Agente Promotor en el Registro de Agentes Promotores, y
- II. Que dicho registro no haya sido cancelado, por infringir las disposiciones de la Ley, el Reglamento o de las reglas generales emitidas por la Comisión.

Para efecto de lo anterior, el SIAP estará a disposición de las Administradoras y el público en general.

**VIGESIMA OCTAVA.-** La Comisión pondrá a disposición del público en general, a través de su página de Internet (<http://www.consar.gob.mx>) el SIAP, que contendrá, al menos, lo siguiente:

- I. Datos del Agente Promotor:
  - a. Apellido Paterno;
  - b. Apellido Materno;
  - c. Nombre(s), y
  - d. Fotografía del Agente Promotor, en su caso.
- II. Número de registro y estatus del Agente Promotor, y
- III. Nombre de las Administradoras y los periodos de tiempo en los cuales ha prestado sus servicios como Agente Promotor.

**VIGESIMA NOVENA.-** Las Empresas Operadoras deberán asegurarse que el SIAP cumpla las características y condiciones establecidas en el Manual de Procedimientos Transaccionales, así como que el servicio de dicho Sistema esté disponible las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana.

Sin perjuicio de lo anterior, una vez por semana las Empresas Operadoras podrán suspender temporalmente el servicio del SIAP, salvo aquellos datos que se encuentren disponibles para el público en general, para respaldar la información, dar mantenimiento a la infraestructura tecnológica y efectuar la aplicación de cambios de dicho Sistema, de acuerdo con los plazos y procedimientos que al efecto se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales. Las Empresas Operadoras deberán informar a la Comisión y a las Administradoras, las fechas y horarios de suspensión temporal del servicio a los usuarios del SIAP, conforme a lo dispuesto en el presente párrafo.

En todo caso, las Empresas Operadoras deberán establecer los mecanismos de seguridad que permitan garantizar la integridad de la información que se intercambie a través del mismo, de conformidad con las características y especificaciones técnicas que al efecto se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

**TRIGESIMA.-** Las Empresas Operadoras rechazarán las solicitudes de registro en el Registro de Agentes Promotores que le sean presentadas, en los siguientes casos:

- I. En los casos en que la solicitud no cumpla con los requisitos, criterios y características establecidos al efecto en el Manual de Procedimientos Transaccionales, y
- II. Cuando no se realice el pago de derechos correspondiente.

Las Empresas Operadoras informarán a las Administradoras, las solicitudes de registro que hayan sido rechazadas por encontrarse en alguno de los supuestos señalados en la presente regla. Lo anterior, conforme a los criterios de verificación que al efecto se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

**TRIGESIMA PRIMERA.-** Las Empresas Operadoras, respecto de las solicitudes que sean aceptadas, realizarán la inscripción correspondiente en el Registro de Agentes Promotores.

Las Empresas Operadoras deberán establecer las medidas y mecanismos que cada Agente Promotor posea sólo un número en el Registro de Agentes Promotores.

**TRIGESIMA SEGUNDA.-** Para efecto de lo previsto en la regla anterior las Empresas Operadoras, a más tardar el día hábil siguiente a aquél en que haya recibido las solicitudes a que se refiere la regla vigésima sexta anterior, informarán a las Administradoras y a la Comisión el número que corresponda al registro que acreditará al Agente Promotor de que se trate, así como la fecha de inscripción en el Registro de Agentes Promotores. Lo anterior, de conformidad con las características que se establecen en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

## Sección II

### De la baja de Agentes Promotores

**TRIGESIMA TERCERA.-** Las Administradoras deberán comunicar a las Empresas Operadoras, los nombres, números de registro y la fecha en que los Agentes Promotores dejen de actuar en nombre y por cuenta de dichas entidades financieras, en un plazo que no deberá exceder de treinta días naturales contado a partir de la fecha en que haya dejado de prestar sus servicios como Agente Promotor, a través de los medios de comunicación electrónica que se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, las Administradoras deberán establecer los controles necesarios que impidan que se perjudique el derecho de los trabajadores que eligieron que su cuenta individual fuera registrada o traspasada a esa Administradora, a través del Agente Promotor que haya sido dado de baja, por lo que las solicitudes correspondientes a dicho Agente Promotor permanecerán en trámite hasta ser concluidas conforme a las disposiciones de carácter general en materia de registro o traspaso de cuentas individuales según corresponda.

La omisión en la presentación del aviso mencionado en el primer párrafo de la presente regla, responsabiliza a la Administradora por los actos que realicen los Agentes Promotores que hubieren dejado de prestarles sus servicios, desde la fecha de terminación de la relación existente entre ambos y hasta la presentación del aviso correspondiente.

La presentación del aviso a que se refiere el primer párrafo de la presente regla, no exime a la Administradora de la responsabilidad que le impone el artículo 36 de la Ley, por todo el tiempo en que el Agente Promotor se haya desempeñado como tal.

Las Empresas Operadoras, a más tardar el día hábil siguiente al aviso a que se refiere el primer párrafo de la presente regla, inscribirán en el Registro de Agentes Promotores la baja del Agente Promotor.

**TRIGESIMA CUARTA.-** En los casos en los que quede dado de baja el registro de un Agente Promotor, la Administradora deberá recoger y destruir la credencial que lo identifique como tal así como los materiales, claves de acceso u otros recursos asociados a su actividad como Agente Promotor, o en su defecto asentar por escrito en un acta administrativa las causas que no lo hicieron posible.

Las Administradoras deberán mantener actualizado el Registro de Agentes Promotores.

## CAPITULO V

### DE LOS EXAMENES DE AGENTE PROMOTOR

**TRIGESIMA QUINTA.-** La Comisión podrá aplicar exámenes en cualquier momento a los Agentes Promotores en materia de la normatividad y operación de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, así como de sus obligaciones, para lo cual dará a conocer el temario correspondiente.

Para efecto de lo anterior, la Comisión determinará diez días hábiles antes de la aplicación de los exámenes a que hace referencia el párrafo anterior, la ubicación y el horario en que se llevarán a cabo.

La Comisión notificará a las Administradoras los nombres de los Agentes Promotores que no aprueben los exámenes que se apliquen en términos de la presente regla.

Se considerará como incumplimiento del programa de capacitación y control, cuando el 3% de los Agentes Promotores de una Administradora no consigan una calificación aprobatoria en el periodo del programa, para estos efectos, se considera como calificación aprobatoria cuando el Agente Promotor acierte al 60% o más del contenido del examen.

## CAPITULO VI

### GENERALIDADES

**TRIGESIMA SEXTA.-** Las Administradoras que obtengan la autorización para organizarse y operar, las que tengan menos de cien Agentes Promotores y las que tengan menos de cinco años de haberse autorizado por la Comisión y su número de Agentes Promotores sea inferior al que impera en el mercado para Administradoras comparables por monto de activos y número de cuentas individuales que operen, podrán presentar a la Comisión un programa especial con su plan de comercialización y crecimiento.

La Comisión, atendiendo a los requerimientos expuestos en el programa especial y a las condiciones imperantes en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, determinará la viabilidad del programa especial, con el objeto de promover la equidad en la competencia y la congruencia con los programas de las demás Administradoras.

## TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** Las presentes reglas generales entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

A la fecha de entrada en vigor de las presentes reglas generales, se abrogan las Circulares CONSAR 05-7, Reglas generales a las que deberán sujetarse los agentes promotores de las administradoras de fondos para el retiro, modificada y adicionada por las Circulares CONSAR 05-8 y CONSAR 05-9, publicadas en el Diario Oficial de la Federación los días 20 de septiembre de 2006, 24 de noviembre de 2006 y 2 de abril de 2007, y se dejan sin efectos los procedimientos administrativos pendientes de resolución relativos a las reglas que se abrogan.

**SEGUNDA.-** Las Empresas Operadoras deberán remitir, para su autorización, el Manual de Procedimientos Transaccionales en un plazo de veinte días naturales contado a partir del día hábil siguiente a la fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes reglas.

**TERCERA.-** Las Administradoras podrán continuar inscribiendo agentes en el Registro de Agentes Promotores conforme a los procedimientos vigentes hasta la entrada en vigor de las presentes reglas, durante un plazo de treinta días naturales contado a partir de dicha fecha. Una vez agotado el plazo antes referido, no podrán inscribir más agentes, sino hasta en tanto la Comisión determine la calificación que les corresponda conforme al programa de capacitación y control que presenten en su caso, en términos de lo dispuesto en la regla cuarta siguiente.

**CUARTA.-** Las Administradoras podrán, dentro de un plazo de noventa días naturales contados a partir de la entrada en vigor de las presentes reglas, presentar su programa de capacitación y control a la autorización de la Comisión y determinación de su calificación.

La Comisión contará con un plazo de 30 días naturales contados a partir de la presentación del programa de capacitación y control para emitir la autorización en que determine el nivel de calificación que corresponda a la Administradora promovente.

El programa de capacitación y control a que se refiere el presente artículo estará vigente hasta que la Comisión resuelva el correspondiente al siguiente ejercicio, en caso de que una Administradora no presente su programa de capacitación y control para autorización de la Comisión, se estará a lo dispuesto por la regla vigésima primera de las presentes reglas generales.

**QUINTA.-** Las Administradoras que no presenten el programa de capacitación y control a que se refiere la disposición anterior, a partir de la entrada en vigor de las presentes reglas no podrán dar de alta en el Registro de Agentes Promotores más agentes que los que tuvieron a dicha fecha, ni sustituir a los Agentes Promotores que causen baja.

En todo caso, podrán presentar su programa de capacitación y control en el siguiente periodo anual que corresponda.

**SEXTA.-** Los Registros de Agentes Promotores que se encuentren vigentes a la fecha de entrada en vigor de las presentes reglas, se sujetarán a lo previsto por las presentes disposiciones.

**SEPTIMA.-** Las Administradoras a la fecha de entrada en vigor de las presentes reglas podrán aumentar el número de Agentes Promotores de conformidad con lo siguiente:

- I. Si las Administradoras cuentan con el 75% o más de sus Agentes Promotores activos, podrán incrementar su número inicial de Agentes Promotores en un 15%, y
- II. Si las Administradoras cuentan con un porcentaje de entre el 50% y el 74.9% de sus Agentes Promotores activos, podrán incrementar en un 10% el número inicial de Agentes Promotores.

El número de Agentes Promotores que las Administradoras aumenten de conformidad con las fracciones I y II anteriores, servirá para determinar la base de Agentes Promotores con la que se calcularán los aumentos que pudieran realizar cada Administradora conforme a la calificación que obtenga su programa de capacitación y control.

Para efectos de lo establecido en la presente regla, se entenderá que un Agente Promotor está activo cuando haya realizado al menos un registro o traspaso desde marzo de 2009 a la fecha de entrada en vigor de las presentes reglas.

La Comisión dará a conocer el aumento del número de agentes promotores a que se refiere esta regla a las Administradoras que se lo soliciten con base en la información que al respecto reciba de las Empresas Operadoras.

**OCTAVA.-** Los exámenes de postulación y revalidación cuyos derechos hubiesen sido enterados antes de la entrada en vigor de las presentes reglas, se aplicarán dentro de los 30 días naturales siguientes a la entrada en vigor de las presentes reglas.

Para determinar el número total de Agentes Promotores de cada Administradora que corresponda a la calificación del programa de capacitación y control, se considerarán aquellos Agentes Promotores que hayan sido examinados conforme lo establecido en la presente regla adicionalmente a los que se hubieren determinado conforme a las reglas tercera y séptima anteriores.

**NOVENA.-** Para efectos de lo establecido en las fracciones VI y VII de la regla décima séptima de las presentes reglas generales, el número de quejas y rechazos se empezará a contar a partir de la entrada en vigor de las presentes reglas.

México, D.F., a 6 de julio de 2009.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, **Moisés Schwartz Rosenthal**.- Rúbrica.

### ANEXO "A"

#### FORMATO DE LA CREDENCIAL DE AGENTE PROMOTOR

ANVERSO:

SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO Credencial de Agente Promotor	
Nombre de la Administradora (1) Dirección y Teléfono (2)	Logotipo (*)
(**)Fotografía  Reciente	Nombre del Agente (3) Número de Registro (4) _____  Fecha de Expedición (5) ___/___/___  Vigencia (6) ___/___/___

(\*) LOGOTIPO. Deberá incluirse el Logotipo con el cual la Administradora de Fondos para el Retiro se identifica.

(\*\* ) FOTOGRAFIA: Digitalizada.

**1. NOMBRE DE LA ADMINISTRADORA.** Se indicará la denominación o razón social de la Administradora de Fondos para el Retiro que expide la credencial.

**2. DIRECCION Y TELEFONO.** Se indicará la dirección y teléfono de la Administradora de Fondos para el Retiro.

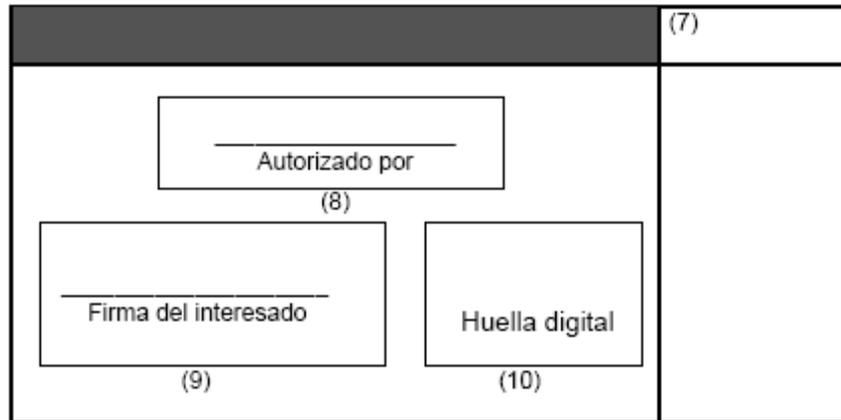
**3. NOMBRE DEL AGENTE PROMOTOR.** Se indicará el nombre de la persona física inscrita por la Administradora de Fondos para el Retiro para realizar la actividad de Agente Promotor.

**4. NUMERO DE REGISTRO.** Deberá anotar en el espacio contiguo el número asignado por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro en el Registro de Agentes Promotores.

**5. FECHA DE EXPEDICION.** Deberá anotar en el espacio contiguo la fecha en la cual la credencial se emitió.

**6. VIGENCIA.** Deberá anotar en el espacio contiguo la fecha final en la que la credencial será considerada como válida.

REVERSO:



7. BANDA MAGNETICA. Su inclusión en la credencial quedará a criterio de cada administradora para uso indistinto de la misma.

8. AUTORIZADO POR. Nombre y firma del funcionario autorizado por la Administradora de Fondos para el Retiro para expedir la credencial.

9. FIRMA DEL INTERESADO. Firma del agente promotor.

10. HUELLA DIGITAL. Huella digital del dedo índice derecho del agente promotor.

Sin perjuicio de cumplir con los requisitos y formato previstos en el presente Anexo, las Administradoras de Fondos para el Retiro podrán elegir el diseño de la credencial de sus agentes promotores, de acuerdo con su imagen corporativa.

**ANEXO "B"**

**ESQUEMA DE CALIFICACION POR NIVELES PARA LOS PROGRAMAS DE CAPACITACION Y CONTROL**

Los programas de capacitación y control deberán contener acciones medibles y auditables, tales como:

I. La duración de los cursos de capacitación y las fechas en las que se celebrarán éstos, para que los Agentes Promotores reciban, mantengan y actualicen sus conocimientos de la normatividad y operación de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, así como de sus obligaciones.

Horas de capacitación	Bajo	Medio	Alto
Nuevo Ingreso	40 horas o más por Agente Promotor, acreditación con calificación de 80%.	a) 60 horas o más por Agente Promotor y acreditación con calificación mínima de 80%, o b) 40 horas o más por Agente Promotor y acreditación con calificación mínima de 90%.	a) 70 horas o más por Agente Promotor y acreditación con calificación mínima de 80%, o b) 60 horas o más por Agente Promotor y acreditación con calificación mínima de 90%.
Actualización	Al menos 10 horas por Agente Promotor al trimestre.	16 horas o más por Agente Promotor al trimestre.	20 horas o más por Agente Promotor al trimestre.

<b>Calendario de capacitación</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Cursos de actualización.	Semestralmente.	Cuatrimstralmente.	Trimestralmente.

<b>Contenidos</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
1) Normatividad actual 2) Operación del SAR 3) Obligaciones de los Agentes Promotores.	Cobertura en las tres áreas sin definir esquema de actualización.	Cobertura en las tres áreas con actualización de contenidos esporádica con periodicidad mayor o igual a seis meses.	Cobertura en las tres áreas con actualización de contenidos permanente con periodicidad menor a seis meses.
Entrega de un paquete de consulta sobre preguntas más frecuentes	No.	Sí.	Sí, con soporte remoto para resolución de dudas.

II. La acreditación del personal que imparta los cursos de capacitación.

<b>Capacitadores</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Experiencia comprobable en capacitación en materia de los Sistemas de Ahorro para el Retiro	De seis meses a menos de un año en promedio.	De uno a tres años en promedio.	Más de tres años en promedio.

III. Las formas que utilicen para examinar los conocimientos adquiridos durante los cursos de capacitación.

<b>Medios de examinación</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Tipo de examen	Físico.	Físico o electrónico.	Electrónico.
Base de reactivos	No.	Sí, con actualización periódica.	Sí, con actualización permanente.
Retroalimentación para el diseño y contenidos del curso basada en los resultados de las aplicaciones	Ausente o posterior a un mes.	Sí, en menos de un mes.	Sí, en menos de 15 días.

IV. El número de exámenes que se aplicarán durante los cursos de capacitación.

<b>Número de exámenes</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Nuevo Ingreso	Al menos uno.	Hasta dos.	Más de dos.
Actualización	Seis a siete al año.	Ocho al año.	Más de ocho al año.

V. Resultados de la aplicación de exámenes por parte de la Comisión y las medidas correctivas que de ellos surjan.

<b>Exámenes CONSAR</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Resultados de la aplicación de exámenes por parte de la Comisión	Máximo 20% del total con una calificación inferior a 80%.	Máximo 10% del total con una calificación inferior a 80%, en cuyo caso se someterán a capacitación y a reexaminación por parte de la Administradora.	Máximo 5% del total con una calificación inferior a 80%, en cuyo caso se someterán a capacitación y a reexaminación por parte de la Administradora.

**VI.** Número de quejas contra Agentes Promotores recibidas por registros y traspasos indebidos en el periodo inmediato anterior a la presentación del programa de capacitación y control, en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Comisión.

<b>Quejas</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Quejas anuales	Equivalente en número al 12% o menos de Agentes Promotores que en promedio tuvo la Administradora el año previo.	Equivalente en número al 5% o menos de Agentes Promotores que en promedio tuvo la Administradora el año previo.	Equivalente en número a 2.5% o menos de Agentes Promotores que en promedio tuvo la Administradora el año previo.

**VII.** Número de rechazos de registros o de traspasos por las Empresas Operadoras en el periodo inmediato anterior a la presentación del programa de capacitación y control imputables a los Agentes Promotores<sup>1</sup>, derivados del proceso de verificación telefónica o de la imagen de la firma del trabajador, previstos en las reglas generales para el registro y traspaso de cuentas individuales de los trabajadores emitidas por la Comisión.

<b>Rechazos</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Proporción de rechazos de la Administradora	No mayor a 15% del total de solicitudes de registro y traspaso.	No mayor a 10% del total de solicitudes de registro y traspaso.	No mayor a 5% del total de solicitudes de registro y traspaso.
Medidas correctivas	Someter a capacitación específica a los Agentes Promotores con una proporción de rechazos de 30% o más del total de solicitudes en cualquier mes.	Someter a capacitación específica a los Agentes Promotores con una proporción de rechazos de 25% o más del total de solicitudes en cualquier mes.	Someter a capacitación específica a los Agentes Promotores con una proporción de rechazos de 15% o más del total de solicitudes en cualquier mes y establecer sanciones de acuerdo a la gravedad del rechazo.

**VIII.** Las sanciones internas que aplicarán las Administradoras ante las irregularidades de las actividades de los Agentes Promotores.

<b>Sanciones</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Considera la baja del agente promotor	Sí.	Sí.	Sí.
El programa debe especificar claramente todas las irregularidades y las sanciones correspondientes	Sí.	Sí, considerando la recurrencia de las irregularidades.	Sí, considerando la recurrencia y gravedad de las irregularidades.

Para que a cada Administradora le sea asignado un nivel, ésta debe cumplir con todos los requisitos descritos en la columna correspondiente, de modo que al incumplir en alguno de ellos se le considerará en el nivel inferior.

<sup>1</sup> Se considerarán imputables a los Agentes Promotores la manifestación del trabajador de que el trámite no cuenta con su consentimiento dentro del proceso de verificación telefónica, o la validación negativa de la imagen de la firma del trabajador.