

TERCERA SECCION

SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

ACUERDO por el que se dan a conocer los porcentajes y los montos del estímulo fiscal, así como las cuotas disminuidas del impuesto especial sobre producción y servicios aplicables a los combustibles que se indican, correspondientes al periodo que se especifica.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

ACUERDO 117/2018

ACUERDO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LOS PORCENTAJES Y LOS MONTOS DEL ESTÍMULO FISCAL, ASÍ COMO LAS CUOTAS DISMINUIDAS DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS APLICABLES A LOS COMBUSTIBLES QUE SE INDICAN, CORRESPONDIENTES AL PERIODO QUE SE ESPECIFICA.

ALBERTO TORRES GARCÍA, Subsecretario de Ingresos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con fundamento en los artículos 31, fracción XXXIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; Primero del Decreto por el que se establecen estímulos fiscales en materia del impuesto especial sobre producción y servicios aplicables a los combustibles que se indican, se dan a conocer los porcentajes y los montos del estímulo fiscal, así como las cuotas disminuidas del impuesto especial sobre producción y servicios aplicables a los combustibles automotrices, correspondientes al periodo comprendido del 17 al 23 de noviembre de 2018.

ACUERDO

Artículo Primero. Los porcentajes del estímulo fiscal para el periodo comprendido del 17 al 23 de noviembre de 2018, aplicables a los combustibles automotrices son los siguientes:

Combustible	Porcentaje de Estímulo
Gasolina menor a 92 octanos	6.45%
Gasolina mayor o igual a 92 octanos y combustibles no fósiles	0.00%
Diésel	38.12%

Artículo Segundo. Los montos del estímulo fiscal para el periodo comprendido del 17 al 23 de noviembre de 2018, aplicables a los combustibles automotrices son los siguientes:

Combustible	Monto del estímulo fiscal (pesos/litro)
Gasolina menor a 92 octanos	\$0.296
Gasolina mayor o igual a 92 octanos y combustibles no fósiles	\$0.000
Diésel	\$1.921

Artículo Tercero. Las cuotas disminuidas para el periodo comprendido del 17 al 23 de noviembre de 2018, aplicables a los combustibles automotrices son las siguientes:

Combustible	Cuota disminuida (pesos/litro)
Gasolina menor a 92 octanos	\$4.294
Gasolina mayor o igual a 92 octanos y combustibles no fósiles	\$3.880
Diésel	\$3.119

TRANSITORIO

Único.- El presente Acuerdo entrará en vigor el día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México a 15 de noviembre de 2018.- Con fundamento en el artículo Primero, último párrafo del Decreto por el que se establecen estímulos fiscales en materia del impuesto especial sobre producción y servicios aplicables a los combustibles que se indican, publicado el 27 de diciembre de 2016 y sus posteriores modificaciones, en ausencia del C. Subsecretario de Ingresos, el Titular de la Unidad de Política de Ingresos No Tributarios, **Eduardo Camero Godínez.-** Rúbrica.

ACUERDO por el cual se dan a conocer los montos de los estímulos fiscales aplicables a la enajenación de gasolinas en la región fronteriza con los Estados Unidos de América, correspondientes al periodo que se especifica.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

ACUERDO 118/2018

ACUERDO POR EL CUAL SE DAN A CONOCER LOS MONTOS DE LOS ESTÍMULOS FISCALES APLICABLES
A LA ENAJENACIÓN DE GASOLINAS EN LA REGIÓN FRONTERIZA CON LOS ESTADOS UNIDOS
DE AMÉRICA, CORRESPONDIENTES AL PERIODO QUE SE ESPECIFICA.

ALBERTO TORRES GARCÍA, Subsecretario de Ingresos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con fundamento en los artículos 31, fracción XXXIV de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; Segundo y Quinto del Decreto por el que se establecen estímulos fiscales en materia del impuesto especial sobre producción y servicios aplicables a los combustibles que se indican, se dan a conocer los montos de los estímulos fiscales aplicables a la enajenación de gasolinas en la franja fronteriza de 20 kilómetros y en el territorio comprendido entre las líneas paralelas de más de 20 y hasta 45 kilómetros a la línea divisoria internacional con los Estados Unidos de América, durante el periodo que se indica, mediante el siguiente

ACUERDO

Artículo Único.- Se dan a conocer los montos de los estímulos fiscales aplicables, dentro de la franja fronteriza de 20 kilómetros y del territorio comprendido entre las líneas paralelas de más de 20 y hasta 45 kilómetros a la línea divisoria internacional con los Estados Unidos de América, a que se refieren los artículos Segundo y Quinto del Decreto por el que se establecen estímulos fiscales en materia del impuesto especial sobre producción y servicios aplicables a los combustibles que se indican, durante el periodo comprendido del 17 al 23 de noviembre de 2018.

Zona I						
Municipios de Tijuana y Playas de Rosarito del Estado de Baja California						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$0.000	\$0.000	\$0.000	\$0.000	\$0.000	\$0.000
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$0.000	\$0.000	\$0.000	\$0.000	\$0.000	\$0.000
Municipio de Tecate del Estado de Baja California						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$0.130	\$0.108	\$0.087	\$0.065	\$0.043	\$0.022
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$0.140	\$0.117	\$0.093	\$0.070	\$0.047	\$0.023
Zona II						
Municipio de Mexicali del Estado de Baja California						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$0.580	\$0.483	\$0.387	\$0.290	\$0.193	\$0.097
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$0.600	\$0.500	\$0.400	\$0.300	\$0.200	\$0.100
Zona III						
Municipio de San Luis Río Colorado del Estado de Sonora						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$3.360	\$2.800	\$2.240	\$1.680	\$1.120	\$0.560
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$2.900	\$2.417	\$1.933	\$1.450	\$0.967	\$0.483

Zona IV						
Municipios de Puerto Peñasco y Caborca del Estado de Sonora						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$3.470	\$2.892	\$2.313	\$1.735	\$1.157	\$0.578
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$2.490	\$2.075	\$1.660	\$1.245	\$0.830	\$0.415
Municipio de General Plutarco Elías Calles del Estado de Sonora						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$3.010	\$2.508	\$2.007	\$1.505	\$1.003	\$0.502
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$1.960	\$1.633	\$1.307	\$0.980	\$0.653	\$0.327
Municipios de Nogales, Sáric, Agua Prieta del Estado de Sonora						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$3.160	\$2.633	\$2.107	\$1.580	\$1.053	\$0.527
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$2.260	\$1.883	\$1.507	\$1.130	\$0.753	\$0.377
Municipios de Santa Cruz, Cananea, Naco y Altar del Estado de Sonora						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$3.160	\$2.633	\$2.107	\$1.580	\$1.053	\$0.527
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$2.210	\$1.842	\$1.473	\$1.105	\$0.737	\$0.368
Zona V						
Municipio de Janos, Manuel Benavides, Manuel Ojinaga y Ascensión del Estado de Chihuahua						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$4.230	\$3.525	\$2.820	\$2.115	\$1.410	\$0.705
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$3.320	\$2.767	\$2.213	\$1.660	\$1.107	\$0.553
Municipios de Juárez, Praxedis G. Guerrero y Guadalupe Estado de Chihuahua						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$3.410	\$2.842	\$2.273	\$1.705	\$1.137	\$0.568
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$2.860	\$2.383	\$1.907	\$1.430	\$0.953	\$0.477
Municipio de Coyame del Sotol del Estado de Chihuahua						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$3.820	\$3.183	\$2.547	\$1.910	\$1.273	\$0.637
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$3.000	\$2.500	\$2.000	\$1.500	\$1.000	\$0.500

Zona VI						
Municipios de Ocampo, Acuña, Jiménez, Guerrero y Zaragoza del Estado de Coahuila de Zaragoza y municipio de Anáhuac del Estado de Nuevo León						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$4.550	\$3.792	\$3.033	\$2.275	\$1.517	\$0.758
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$3.410	\$2.842	\$2.273	\$1.705	\$1.137	\$0.568
Municipios de Piedras Negras y Nava del Estado de Coahuila de Zaragoza						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$4.220	\$3.517	\$2.813	\$2.110	\$1.407	\$0.703
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$3.090	\$2.575	\$2.060	\$1.545	\$1.030	\$0.515
Municipio de Hidalgo del Estado de Coahuila de Zaragoza y Nuevo Laredo del Estado de Tamaulipas						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$4.120	\$3.433	\$2.747	\$2.060	\$1.373	\$0.687
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$2.990	\$2.492	\$1.993	\$1.495	\$0.997	\$0.498
Zona VII						
Municipios de Guerrero, Mier y Valle Hermoso del Estado de Tamaulipas						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$4.500	\$3.750	\$3.000	\$2.250	\$1.500	\$0.750
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$3.410	\$2.842	\$2.273	\$1.705	\$1.137	\$0.568
Municipios de Reynosa, Camargo, Gustavo Díaz Ordaz, Río Bravo, Matamoros y Miguel Alemán del Estado de Tamaulipas						
	0-20 kms	20-25 kms	25-30 kms	30-35 kms	35-40 kms	40-45 kms
Monto del estímulo:						
a) Gasolina menor a 92 octanos:	\$3.830	\$3.192	\$2.553	\$1.915	\$1.277	\$0.638
b) Gasolina mayor o igual a 92 octanos:	\$2.650	\$2.208	\$1.767	\$1.325	\$0.883	\$0.442

TRANSITORIO

ÚNICO.- El presente Acuerdo entrará en vigor el día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México, a 15 de noviembre de 2018.- Con fundamento en el artículo Segundo, tercer párrafo del Decreto por el que se establecen estímulos fiscales en materia del impuesto especial sobre producción y servicios aplicables a los combustibles que se indican, publicado el 27 de diciembre de 2016 y sus posteriores modificaciones, en ausencia del C. Subsecretario de Ingresos, el Titular de la Unidad de Política de Ingresos No Tributarios, **Eduardo Camero Godínez.-** Rúbrica.

DISPOSICIONES de carácter general en materia de servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

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.

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

El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, con fundamento en lo previsto en los artículos 1o, 2o, 3o, 5o fracciones I, II, VII, XIV, XV y XVI, 12 fracciones I, VI, VIII y XVI, 18, 18 bis, 25, 30, 36, 37, 37 A, 53, 58, 74, 74 bis, 74 ter, 89 90 fracciones II y XIII, 91, 99, 111 y 113 de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro; 106 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado; 1o, 2o, 33, 34, 41, 42, 47, 139, 140 y 154 del Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro; 1, 2 fracción III y 8o. primer párrafo del Reglamento Interior de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, y

CONSIDERANDO

Que 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 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:

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

ÍNDICE

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO II

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

SECCIÓN I

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

SECCIÓN II

DEL PROGRAMA ANUAL DE COBERTURA

CAPÍTULO III

DE LA ATENCIÓN A USUARIOS

SECCIÓN I

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

SECCIÓN II

DE LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS

SECCIÓN III

DEL SEGUIMIENTO A LAS CONSULTAS O ACLARACIONES Y TRÁMITES

SECCIÓN IV

DEL SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS

SECCIÓN V

DE LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS QUE PRESENTAN UNA PROBLEMÁTICA

CAPÍTULO IV

DE LOS NIVELES DE SERVICIO Y EVALUACIONES DEL SERVICIO A USUARIOS

**SECCIÓN I
DE LOS NIVELES DE SERVICIO**

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

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

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

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

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

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

**SECCIÓN IV
DE LOS EXÁMENES DE CONTROL**

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

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

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

**CAPÍTULO VIII
DE LA DIFUSIÓN**

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

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO II

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

SECCIÓN I

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 8. Las Administradoras que implementen Módulos de Atención móviles o itinerantes en lugares públicos deberán 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.

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

SECCIÓN II

DEL PROGRAMA ANUAL DE COBERTURA

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III

DE LA ATENCIÓN A USUARIOS

SECCIÓN I

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

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

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

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

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

- a) En todos los estados de cuenta que envíen en términos de lo establecido en la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, el Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, correspondientes al tercer cuatrimestre de cada año. En todos los casos deberán conservar la evidencia del envío de la Carta de Derechos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Salvo en aquellos casos en donde los Usuarios reciban una constancia en términos de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro o los que se resuelvan en el momento de su recepción, las Administradoras deberán notificar a los Usuarios el estatus de los Trámites que ingresen, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del resultado del proceso que operen para darle solución de conformidad a lo establecido en la normatividad aplicable

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

- I. En las solicitudes concluidas, la Notificación de conclusión deberá contener por lo menos:
 - a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora;
 - b) Los motivos por los cuales la Administradora considera concluida la Consulta o Aclaración, o Trámite;
 - c) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y
 - d) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión;
- 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 y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión.

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

SECCIÓN II

DE LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

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

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

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

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

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

SECCIÓN III

DEL SEGUIMIENTO A LAS CONSULTAS O ACLARACIONES Y TRÁMITES

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

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

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

SECCIÓN IV

DEL SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS

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

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

Artículo 22. Cada mes, las Administradoras deberán informar al Director General y al Contralor Normativo el detalle de las Quejas que presenten los Usuarios. El Contralor Normativo de la Administradora, deberá informar a su Órgano de Gobierno las Quejas que no hayan sido atendidas en los tiempos normativos o los establecidos por la Administradora y mantenerlas a disposición de la Comisión.

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) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión;
- 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) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión.

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

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

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

SECCIÓN V**DE LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS QUE PRESENTAN UNA PROBLEMÁTICA**

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

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

CAPÍTULO IV**DE LOS NIVELES DE SERVICIO Y EVALUACIONES DEL SERVICIO A USUARIOS****SECCIÓN I****NIVELES DE SERVICIO**

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

- I. Disponibilidad de información sobre los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Cuenta Individual y las Solicitudes de Servicio que pueden realizar los Usuarios a la Administradora;
- II. En caso de contar con un modelo de atención basado en citas, funcionalidad del sistema de citas en cuanto a la disponibilidad para agendarlas y los Canales de Atención disponibles para realizarlas;
- III. El tiempo de espera para ser atendido por el Agente de Servicio que llevará a cabo la atención de las Solicitudes de Servicio de los Usuarios que no hayan realizado previamente una cita, mismo que en ningún caso podrá exceder de 90 minutos;
- IV. El tiempo de atención por parte del Agente de Servicio que lleva a cabo la atención de las Solicitudes de Servicio en su Canales de Atención presenciales de acuerdo al tiempo promedio que dura dicha atención, y
- V. Disponibilidad de información sobre el estado que guardan las Solicitudes de Servicio en sus diferentes Canales de Atención.

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

- I. Asignación y Seguimiento a los Folios de Queja o Servicio presentados por los Usuarios, previstos en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, a todas las Solicitudes de Servicio que reciban directamente de los Usuarios. Adicionalmente, la Administradora podrá establecer cualquier otro mecanismo que permita individualizar y hacer más eficiente la atención;
- II. Nivel de conocimiento de los Agentes de Servicio y personal del Centro de Atención Telefónica que brinde atención a los Usuarios respecto de los requisitos, documentos, plazos y procedimientos operativos de cara al Usuario a los que están sujetos las cuentas individuales a fin de corroborar que el mismo se encuentre actualizado y apropiado a las funciones que realice;
- III. Satisfacción de los Usuarios sobre los Servicios que brinda la Administradora;
- IV. Calidad de las instalaciones cuyo inmueble, mobiliario y servicios generales sean proporcionales a la afluencia de personas que reciben en sus Canales de Atención presenciales;
- V. El número de Solicitudes de Servicio que se pueden realizar a través de Canales de Atención no presenciales;
- VI. Relación de Solicitudes de Servicio concluidas contra Solicitudes de Servicio solicitadas, y
- VII. Volumen de Quejas respecto al número de Solicitudes de Servicios recibidas.

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

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

El tiempo de espera para la atención de los Usuarios que cuenten con una cita no podrá exceder de 20 minutos contados a partir de la hora en que se haya programado.

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

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

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

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

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

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

Artículo 34. Las Sucursales de Atención al Público, los Módulos de Atención, los Centros de Atención Telefónica, así como la página de internet, chat o correo electrónico de las Administradoras, deberán cumplir con Niveles de Servicio de acuerdo a lo previsto en esta sección, debiendo adoptar todas las medidas necesarias a efecto de asegurar su cumplimiento. Para tales efectos, las Administradoras deberán definir sus propios Niveles de Servicio y registrarlos en sus Manuales de Políticas y Procedimientos, mismos que deberán encontrarse a disposición de la Comisión en cualquier momento.

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

SECCIÓN II

DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO

Artículo 35. La Comisión diseñará y aplicará anualmente, a través de una casa encuestadora, una encuesta sobre calidad en el Servicio al Usuario, misma que servirá para evaluar el Servicio de las Administradoras. Los resultados se publicarán en la página de internet de la Comisión.

SECCIÓN III

DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE PROPORCIONAN LAS ADMINISTRADORAS

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

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

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

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

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

CAPÍTULO V

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

SECCIÓN I

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

Artículo 40. Son funciones de los Agentes de Servicio y del personal del Centro de Atención Telefónica de la Administradora que brinde atención a los Usuarios:

- I. Ejecutar las actividades que les haya establecido la Administradora en su Manual de Políticas y Procedimientos.
- II. Asesorar a los Usuarios sobre:
 - a) Características y requisitos para el otorgamiento de las pensiones que otorgan los Institutos de Seguridad Social;
 - b) Información sobre la administración de su Cuenta Individual;
 - c) Solicitudes de Servicio relacionadas con su Cuenta Individual, proporcionando a los Usuarios la información y documentación necesaria para llevarlas a cabo;
 - d) Plazos a los que están sujetas las Administradoras para la atención de Solicitudes de Servicio conforme a la normatividad aplicable;
 - e) Conocimientos básicos del funcionamiento de las Sociedades de Inversión;
 - f) Procesos que debe ejecutar la Administradora, así como los Institutos de Seguridad Social para la solución de las Solicitudes de Servicio relacionadas con su Cuenta Individual;
 - g) Problemáticas en su Cuenta Individual, así como las gestiones que deben ejecutarse a fin de impulsar su solución, y
 - h) Obligaciones de las Administradoras hacia los Usuarios;
- III. Recibir y gestionar las Solicitudes de Servicio que presenten los Usuarios, de acuerdo a lo que haya definido la Administradora en su Manual de Políticas y Procedimientos, y dar la información correspondiente, para lo cual deberán:
 - a) Identificar al Usuario;
 - b) Revisar y, en su caso, cotejar la información y documentación que les presenten los Usuarios;
 - c) Recibir y registrar en los sistemas de la Administradora las Solicitudes de Servicio presentados por los Usuarios, y
 - d) Mantener la confidencialidad de la información a que tengan acceso con motivo del desempeño de sus funciones.

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

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

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

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

- I. Estudios de educación media superior concluidos;
- II. Acreditar satisfactoriamente los procesos de selección, evaluación, contratación o subcontratación que aplique la Administradora, de conformidad con sus Manuales de Políticas y Procedimientos;
- III. Tener la capacidad técnica necesaria para desempeñar las funciones de Agente de Servicio, lo que se acreditará con la constancia de aprobación de los exámenes que le sean aplicados por la Administradora;
- IV. Contar con una capacitación inicial previa a ejercer sus funciones como Agente de Servicio;
- V. No encontrarse inhabilitado o suspendido por la Comisión, para desempeñar un empleo, cargo o comisión, y
- VI. En caso de ser seleccionado para la aplicación de los Exámenes de Control referidos en la Sección IV del presente Capítulo, acreditarlos con la calificación mínima requerida.

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 44. Las Administradoras serán responsables de que sus Agentes de Servicio, así como el personal del Centro de Atención Telefónica que brinde atención a los Usuarios a través de sus Canales de Atención, sean capacitados al menos en los siguientes temas a través de un programa de capacitación:

- I. Marco normativo del Sistema de Ahorro para el Retiro;
- II. Ahorro Voluntario;
- III. Características y requisitos para el otorgamiento de las pensiones que otorgan los Institutos de Seguridad Social;
- IV. Características de la Cuenta Individual;
- V. Solicitudes de Servicio relacionadas con las Cuentas Individuales;
- VI. Acciones que deben ejecutar tanto las Administradoras, la Empresa Operadora así como los Institutos de Seguridad Social para la solución de los Trámites relacionados con las cuentas individuales;
- VII. Problemáticas a las que están sujetas las cuentas individuales, así como la gestión que debe ejecutarse a fin de 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
- XII. Obligaciones de las Administradoras hacia los Usuarios.

Artículo 45. El programa de capacitación que implementen las Administradoras con base en su Manual de Capacitación de los Agentes de Servicio o aquellos que definan para el personal del Centro de Atención Telefónica, deberá contener acciones medibles y auditables, tales como:

- I. La duración de los cursos de capacitación que deberá cumplirse de acuerdo al número de horas anuales establecidas por cada Administradora, fijando las fechas en las que se celebrarán;
- II. Los criterios que utilicen para evaluar los conocimientos adquiridos durante los cursos de capacitación;
- III. El número de exámenes que se aplicarán durante los cursos de capacitación, y
- IV. Resultados de la aplicación de exámenes y las medidas establecidas por las Administradoras para los Agentes de Servicio y personal del Centro de Atención Telefónica que no los hayan acreditado.

Los exámenes a que se refieren las fracciones III y IV anteriores serán independientes de los Exámenes de Control que aplique la Comisión para evaluar las capacidades técnicas de los Agentes de Servicio.

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

El Agente de Servicio y personal del Centro de Atención Telefónica que acredite haber cursado y aprobado el programa de capacitación deberá recibir constancia de ello.

Las Administradoras deberán mantener a disposición de la Comisión el Manual de Capacitación de los Agentes de Servicio y el programa de capacitación al que se refiere en la presente sección.

Artículo 46. El cumplimiento de los programas de capacitación de Agentes de Servicio deberá evaluarse cada año por el Contralor Normativo de la Administradora.

Artículo 47. El Manual de Capacitación de los Agentes de Servicio y los programas de capacitación serán de observancia obligatoria para cada Administradora y en caso de incumplimiento estarán sujetas a las sanciones que prevé la Ley.

SECCIÓN IV

DE LOS EXÁMENES DE CONTROL

Artículo 48. Las Administradoras deberán aplicar de manera anual Exámenes de Control al 30% de sus Agentes de Servicio.

Para tales efectos, deberán elaborar un programa de aplicación de Exámenes de Control, mismo que deberá estar a disposición de la Comisión.

Artículo 49. Los Exámenes de Control a los que se refiere el artículo anterior deberán ser elaborados por un Tercero Independiente y ser sometidos a consideración de la Comisión.

Artículo 50. Las Administradoras deberán cerciorarse que el Tercero Independiente sea una persona física o moral que reúna los siguientes requisitos:

- I. Contar con experiencia en la evaluación de conocimientos, habilidades y competencias, con al menos cinco años comprobables, y
- II. Que cuente con infraestructura y capacidad suficiente para llevar a cabo la elaboración y aplicación de los Exámenes de Control a nivel nacional, así como para garantizar la seguridad y efectividad de las pruebas.

Las Administradoras deberán mantener a disposición de la Comisión las constancias con las que acrediten que el Tercero Independiente propuesto cumple con los requisitos anteriores.

Artículo 51. El programa de aplicación de Exámenes de Control deberá contemplar al menos lo siguiente:

- I. El diseño de Exámenes de Control, incluyendo la metodología y procedimiento para su elaboración, así como la descripción de su eficacia en la medición de capacidades técnicas;
- II. Calendario de eventos de aplicación de exámenes con la periodicidad que al efecto pacten las Administradoras con el Tercero Independiente, y
- III. Sedes, fechas y horarios en los cuales se aplicarán los exámenes a los Agentes de Servicio.

Los Exámenes de Control podrán llevarse a cabo de forma presencial o remota, siempre que se garantice la seguridad y confidencialidad del contenido de los exámenes y se establezcan mecanismos de autenticación de quien presenta el examen.

Los procedimientos y metodología para la aplicación de los Exámenes de Control deberán encontrarse en el Manual de Políticas y Procedimientos.

Artículo 52. La Comisión, en ejercicio de sus facultades de supervisión podrá asistir a cualquier evento de aplicación de Exámenes de Control a los Agentes de Servicio.

Artículo 53. Se considerará que los Agentes de Servicio no cumplen con el requisito de capacidad técnica cuando obtengan una calificación menor al 75% del contenido del Examen de Control.

SECCIÓN V

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO VI

DEL SISTEMA DE SUPERVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS DENOMINADO SISAT

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

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. 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.

Artículo 61. 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 Queja.

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 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 el estado que guarda la solicitud e informar las acciones que ha llevado a cabo para su Seguimiento y solución.

Artículo 67. Las Administradoras deberán agotar hasta la última instancia para atender las Solicitudes de Servicio en el ámbito de su competencia. Toda Solicitud de Servicio que reciba la Comisión, será canalizada a la Administradora a través del SISAT.

CAPÍTULO VII

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO VIII

DE LA DIFUSIÓN

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

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

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

TRANSITORIOS

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

- I. El Capítulo II "De las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención de las Administradoras", Sección I, "De las Funciones de las Sucursales de Atención al Público y 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 a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- II. El Capítulo II "De las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención de las Administradoras", Sección II "Del Programa Anual de Cobertura", artículo 10, relativo al Programa Anual de Cobertura, mismo que para efectos del Programa Anual de Cobertura de 2019, por única ocasión, deberá ser presentado ante la Comisión el último día hábil del mes de marzo de 2019;

- 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 a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los seis meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Por lo que se refiere al envío de la Carta de Derechos del Usuario en los Estados de Cuenta, la correspondiente al año 2019 deberá enviarse por única ocasión en los Estados de Cuenta correspondientes al primer cuatrimestre de 2019, 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, exceptuando por única vez la información contenida en fracción VI del artículo 13. 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;
- 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 a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los seis meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

- 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 a los seis meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- XX. El Capítulo IV "De los Niveles de Servicio y Evaluaciones del Servicio a Usuarios", Sección III "De los criterios del Servicio que proporcionan las Administradoras", artículo 37, relativo a la obligación de remitir a la Comisión anualmente el resultado de su medición de los niveles de servicio, entrará en vigor una vez que lo determine la Comisión mediante los criterios que emita para tales efectos;
- XXI. El Capítulo V "De los Agentes de Servicio y personal del Centro de Atención Telefónica", Secciones II, III, IV y V "Del Registro de los Agentes de Servicio" y "Del Programa de Capacitación de las Administradoras", "De los Exámenes de Control" y "De la Responsabilidad de las Administradoras por los actos que realicen sus Agentes de Servicio", con excepción de los artículos 46, 47 y 54, entrarán en vigor a los seis meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los tres meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- 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 a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

MODIFICACIONES y adiciones a las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

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.

MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO

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

CONSIDERANDO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO

PRIMERO.- Se **ADICIONAN** los artículos 1, fracción LII bis, 4, con la fracción VII; 14, con un cuarto párrafo; 23 ter; 62 bis; 62 ter; 90, con las fracciones V y VI y un segundo párrafo en la fracción IV; 90 bis; 149 bis con un cuarto párrafo; 160, fracción VII; 180, fracción III con un inciso c y un cuarto párrafo; 210 quáter; al Capítulo III “de la administración de cuentas individuales”, una sección VII “De la Administración de las Cuentas Individuales de los menores de edad”, con los artículos 243 bis y 243 ter; 248, con un cuarto párrafo, recorriéndose los actuales párrafos cuarto y quinto para quedar como quinto y sexto respectivamente, 274 bis; 274 ter; 274 quáter; 337 bis; 337 ter; se **MODIFICAN** los artículos 1, fracciones IV, IX bis, XII, LXI bis, LXVI, LXXIII, CXXX bis y CXXXVI; 4, fracciones V y VI; 5, sexto párrafo; 12, segundo párrafo; 14, tercer párrafo; 23 bis; 57 fracción II; 90, fracción III; 92, fracción II, inciso b, inciso c, del inciso d, su numeral i, inciso f y su numeral iv; 129 segundo párrafo; 139; 148, fracciones III y V; 149 bis segundo párrafo; 149 bis A, inciso b; 149 bis E, fracciones I y II; 150, fracción III; 153, primer párrafo; 155 primer párrafo; 156 fracción I, inciso a; 168, fracciones III y VIII y último párrafo; 172, primero y segundo párrafos; 173, fracción III; 176 primer párrafo; 179, segundo párrafo; 180, fracción I, inciso e, fracción III, segundo y tercer párrafos, y el inciso a; 182, primer párrafo; 189, fracciones II, para quedar como II y II bis, VI y XI; 195 tercer párrafo; 210 bis, primero, segundo y tercer párrafos; 214, primer párrafo; 217, primer y tercer párrafo, y fracción II; 219, fracción VI; 229, primero, segundo y cuarto párrafos; 248, primero y tercer párrafos; 249; 250; 258, primer párrafo; la denominación de la Sección I del Capítulo VIII; 296, primero y segundo párrafos, y el inciso a del quinto párrafo; 297; 298; 299; 300, tercero y cuarto párrafo; 301 primero y segundo párrafos; 302; 309, segundo párrafo; 329; 346 primer párrafo; 387 bis, último párrafo; 406 ter, fracción II; 419, primer párrafo; 437; el Anexo B, fracciones III, V y último párrafo, y Anexo M y se **DEROGAN** los artículos, **9 fracciones III y VI**; 136; 137; 138; 148, su último párrafo y el inciso a de la fracción II, 158, fracciones II y III, del segundo párrafo sus incisos b y c; 160, fracción IV; 168, el inciso a de la fracción II; 183, el inciso a de la fracción I; 185, fracciones II y III y los incisos b y c del segundo párrafo; 210 bis, su último párrafo y las fracciones I y II del primer párrafo, y 424, el párrafo segundo de la fracción I, para quedar en los siguientes términos:

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

TÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

“Artículo 1.

I. al III ...

IV. Agente de Servicio, a la persona contratada o subcontratada por la Administradora, autorizada para intervenir en la conformación, actualización y validación de los Expedientes de Identificación del Trabajador, así como para recibir y atender las solicitudes de servicios de conformidad con las disposiciones en materia de servicio a los usuarios del Sistema de Ahorro para el Retiro que emita la Comisión, así como los demás trámites que los Trabajadores soliciten ante las Administradoras en términos de las presentes disposiciones de carácter general;

V. al IX. ...

- IX bis. Aplicación Móvil, a la aplicación informática de operación remota conformada por un conjunto de módulos informáticos que permita corroborar los datos e información de los Trabajadores que prevé el Factor de autenticación categoría 3 a que se refiere el Anexo B de las presentes disposiciones de carácter general y que de manera parcial o total permita, a través de dichos módulos, procesar información generada por los Trabajadores de manera directa o a través de Empresas de Apoyo, misma que se envía a las Administradoras o a las Empresas Operadoras para su procesamiento;
- X. al XI. ...
- XII. Aportaciones de Ahorro a Largo Plazo, los montos enterados por los Trabajadores a la subcuenta prevista en la fracción VII del artículo 35 del Reglamento, y a los que se les aplique el estímulo fiscal a que se refiere el artículo 185 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta;
- XIII. al LII. ...
- LII bis. Empresa de Apoyo, las personas morales que contraten las Empresas Operadoras o las Administradoras, directamente o a través de las Empresas Operadoras, para prestar servicios de ventanilla a los Trabajadores para facilitar el Registro Móvil y otros servicios que la Comisión autorice, de conformidad con las presentes disposiciones de carácter general;
- LIII. al LXI. ...
- LXI bis. Expediente Móvil, al conjunto de imágenes e información individual, ordenada y detallada que se almacene en Medios Electrónicos conforme al artículo 149 bis D de las presentes disposiciones de carácter general y que permiten la identificación de las personas en los Sistemas de Ahorro para el Retiro;
- LXI ter. a LXV. ...
- LXVI. Firma Biométrica, la firma que hace una persona a través de la impresión de sus elementos biométricos, capturados y almacenados en Medios Electrónicos, que hacen constar su voluntad y permiten corroborar su identidad en los Sistemas de Ahorro para el Retiro, a través del reconocimiento de características unívocas biométricas registradas en el Enrolamiento Biométrico, ya sea a través de la huella digital, o el reconocimiento de la voz, facial o cualquier otro elemento biométrico autorizado por la Comisión;
- LXVII al LXXII. ...
- LXXIII. Folio de Queja o Servicio, al folio único que las Administradoras deberán asignar a cada una de las solicitudes de servicios o de quejas que presenten los Trabajadores o los Beneficiarios, en su caso, ya sea a través de la Unidad Especializada, oficinas, sucursales, del centro de atención telefónica de la Administradora, la Página Web o cualquier otro medio de atención que las Administradoras tengan a disposición de los Trabajadores y el público en general;
- LXXIV. al CXXX. ...
- CXXX Bis. Sello Biométrico Único, la cadena de datos generada y asignada por las Empresas Operadoras o las Administradoras que cuenten con la autorización de la Comisión a cada Firma Biométrica mediante la cual se verifica la identidad biométrica del Trabajador, funcionarios y empleados de las Administradoras que correspondan de conformidad con el Enrolamiento Biométrico registrado en la Base de Datos Nacional SAR;
- CXXXI. al CXXXV. ...
- CXXXVI. Sistema de Recepción de Información, al administrado por las Empresas Operadoras a través del cual las Dependencias, Entidades y Aseguradoras deberán realizar el pago de Cuotas y Aportaciones, Ahorro Voluntario, descuentos y demás pagos, que en su caso, deban efectuar a las Cuentas Individuales los Trabajadores ISSSTE;
- CXXXVII. al CLXIV. ...”
- “Artículo 4. ...**
- El Manual de Políticas y Procedimientos deberá contener cuando menos los siguientes apartados:
- I. a IV. ...
- V. Disposición de recursos,

- VI. Seguridad de la información, continuidad en la operación y Riesgo Operativo, y
- VII. Aquello que se establezca de conformidad con las demás disposiciones de carácter general que emita la Comisión."

...

...

...

...

...

..."

"Artículo 5. ...

...

...

...

...

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

..."

"Artículo 9. ...:

I. a II. ...

III. Se deroga.

IV. al V. ...

VI. Se deroga.

VII. al IX. ...

...

...

a) al f)

..."

"Artículo 12. ...

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

..."

"Artículo 14. ...

...

Por lo menos una vez al año, las Administradoras deberán contactar telefónicamente o a través de correo certificado con acuse de recibo a los Trabajadores que tengan 60 años de edad o más, que no hayan iniciado con su trámite de pensión, con el fin de informarles las características de su Cuenta Individual, las opciones de retiro con que cuentan y los trámites que deberán llevar a cabo para obtener la pensión que en su caso les corresponda. Las Administradoras deberán conservar las evidencias del contacto con el Trabajador. Cuando el Trabajador tenga 65 años o más, la Administradora de que se trate deberá comunicarle al Trabajador en el

envío de cada estado de cuenta que, en su caso, cuenta con recursos que puede disponer de acuerdo con lo que se establece en el artículo 408 de las presentes disposiciones de carácter general. Mientras el Trabajador no haya sido contactado conforme a lo establecido en este párrafo y mientras no inicie con su trámite de pensión, dicho envío deberá ser a través de correo certificado, o a través de correo electrónico si así lo solicitó expresamente el Trabajador y las Administradoras deberán conservar las evidencias del envío del correo y el resultado del contacto con el Trabajador.

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

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

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

“Artículo 57. ...:

I. ...;

II. Inscribir sus acciones en el Registro Nacional de Valores y en una bolsa de valores autorizada para organizarse y operar en términos de la Ley del Mercado de Valores, y

III. ...”

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

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

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

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

I. Objeto;

II. Servicios que se prestarán utilizando el modelo;

III. Descripción del modelo;

IV. Fecha de inicio de operaciones;

V. Análisis de viabilidad técnica y operativa del modelo de autenticación biométrica para su operación;

- VI. Descripción de los mecanismos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información biométrica proporcionada por el Trabajador a través del modelo de autenticación biométrica;
- VII. Generación y disponibilidad de bitácoras que sean auditables y que permitan verificar aquella información que sirva como evidencia para la determinación el cumplimiento del modelo de autenticación biométrica; dichas bitácoras deberán estar a disposición de la Comisión, y
- VIII. Cualquier otro elemento que la Administradora considere que sea necesario para facilitar el análisis de la solicitud por parte de la Comisión.

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

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

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

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

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

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

"Artículo 90. ...:

I. al II. ...

- III. Controlar el uso y acceso a la información, que obtengan en ejercicio de sus funciones o a través de los Agentes Promotores, Agentes de Servicio, funcionarios, empleados y demás personas que les presten sus servicios; así como verificar que éstos no almacenen, acumulen, difundan o concentren datos personales de los Trabajadores, para fines distintos a los establecidos a los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

...

IV. ...

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

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

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

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

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

- a. Eventos que vulneren la seguridad tecnológica;
- b. Eventos que vulneren la seguridad cibernética;
- c. Eventos que vulneren la seguridad de la información;
- d. Eventos que vulneren la seguridad de las tecnologías de la información, y
- e. Eventos que actualicen cualquier otro Riesgo Tecnológico.”

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

“Artículo 92. ...:

I. ...

- a. al h. ...

...

...

II. ...:

- a. ...

- b. Evaluar al menos una vez al año, la suficiencia, integridad, consistencia y grado de integración de los sistemas tecnológicos que utilicen en el procesamiento de información, así como para el análisis de riesgos y de su contenido;

- c. Evaluar al menos una vez al año, la vulnerabilidad a que puedan estar expuestos en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, seguridad, recuperación de información, redes y cualquier otro tipo de tecnología de la información que implementen, por errores de procesamiento u operativos, fallas en los procedimientos, capacidades inadecuadas e insuficiencias de los controles instalados, entre otros. Asimismo, al menos una vez al año, deberán de realizar una auditoría, a través de una empresa cualificada y certificada en materia de seguridad de la información por un organismo internacional de estandarización, sobre las vulnerabilidades a que se refiere el párrafo que antecede, debiendo reportar los resultados de la auditoría a la Comisión a más tardar en el último día hábil del mes inmediato posterior a la recepción del dictamen correspondiente, incluyendo un programa de trabajo para fortalecer y minimizar las vulnerabilidades detectadas;

- d. ...

- i. Mantener políticas y procedimientos actualizados que aseguren en todo momento los niveles de calidad de los servicios, así como la seguridad e integridad de la información. Lo anterior, con énfasis en los casos en los que las Administradoras contraten la prestación de servicios por parte de proveedores externos, para el procesamiento y almacenamiento de dicha información;

- ii. ...

- iii. ...

e. ...

f. En el caso de las Páginas Web, dispositivos móviles centros de atención telefónica, en las Unidades Especializadas, oficinas, sucursales u otros Medios Electrónicos, que estén a disposición de los Trabajadores, considerar lo siguiente:

i.a iii. ...

iv. Diseñar, implementar y mantener actualizados planes de contingencia, a fin de asegurar la capacidad y continuidad de los sistemas implementados para prestar distintos servicios y operaciones, a través de Medios Electrónicos. Dichos planes deberán comprender, además, las medidas necesarias que permitan minimizar, controlar y reparar los efectos generados por eventualidades que, en su caso, llegaran a afectar el continuo y permanente funcionamiento de los servicios.

Los planes de contingencia a que se refiere el presente numeral deberán de actualizarse al menos una vez al año o antes, en caso que el participante realice una modificación a la infraestructura, sistemas, proveedores, procesos o responsables de la operación. Asimismo deberán de realizar pruebas a dichos planes de contingencia con una periodicidad que no exceda los doce meses calendario contado a partir de la última prueba realizada.

v. ...

1 y 2. ...

III. ...

a. al d. ...”

“Artículo 129. ...

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

“Artículo 136. Se deroga.”

“Artículo 137. Se deroga.”

“Artículo 138. Se deroga.”

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

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

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

“Artículo 148.

I. ...

II. Asegurarse que el Trabajador asiente su nombre completo, Firma Biométrica y Firma Manuscrita Digital, con los que manifieste que conoce el alcance, su contenido y que es su voluntad realizar el trámite, en los siguientes documentos:

a. Se deroga.

b. al d. ...

...

III. Obtener el Folio para la Solicitud de Registro a la que hace referencia el artículo 139 anterior;

IV. ...

V. Registrar y almacenar un video que contenga la manifestación del Trabajador en la que exprese su consentimiento para el Registro y confirme sus datos personales y de contacto, de conformidad con las características establecidas en el Manual de Procedimientos Transaccionales. Las Administradoras serán responsables del resguardo y conservación del video, debiendo mantenerlo a disposición de la Comisión e implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que no sea manipulable.

Se deroga.”

“Artículo 149 bis. ...:

I. al II. ...

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

...

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

“Artículo 149 bis A. ...:

a. ..., y

b. Marcar la solicitud de Registro Móvil como pendiente de certificación en la Base de Datos Nacional SAR, cuando se trate de Trabajadores asignados o pendientes de asignar, de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

...”

“Artículo 149 bis E. ...:

I. En caso de que el Trabajador que solicite el Registro Móvil sea Asignado solicitar a las Empresas Operadoras la certificación del Registro Móvil para actualizar los datos en la Base de Datos Nacional SAR, y

II. En caso de que el Trabajador que solicite el Registro Móvil sea No Afiliado solicitar a las Empresas Operadoras que se exente del proceso de depuración de la Base de Datos Nacional SAR.

...

...

...”

“Artículo 150. ...:

I. al II. ...

a. al e. ...

III. Folio de la Solicitud de Registro o el folio que lo sustituya y que sea generado por las Empresas Operadoras mediante la Aplicación Móvil;

IV. al V. ...

VI. ...

a. al c. ...

VII y VIII. ...

...

...”

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

...”

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

...

...

...

...

...

...”

“Artículo 156. ...:

I. La medición del riesgo de la gestión del proceso, mediante un sistema de riesgo por puntajes que incluya, al menos:

a. Los resultados de la verificación de las manifestaciones de los Trabajadores en los videos obtenidos al momento del trámite de Registro, y

b. ...

II. a IV. ...

...”

“Artículo 158. ...:

I. ...

II. Se deroga.

III. Se deroga.

...:

a. ...

b. Se deroga.

c. Se deroga.

...

...

...”

“Artículo 160. ...:

I. al III. ...

IV. Se deroga.

V.al VI. ...

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

...;

a) y b) ...

...”

“Artículo 168. ...:

I. ...;

II. ...;

a. Se deroga.

b. al d. ...

...

III. Obtener el Folio para la Solicitud de Traspaso a la que hace referencia el artículo 139 anterior;

IV. ...;

V. ...;

a. a c. ...

VI. al VII. ...

VIII. Registrar y almacenar un video que contenga la manifestación del Trabajador en la que exprese su consentimiento para el Traspaso y confirme sus datos personales y de contacto, de conformidad con las características establecidas en el Manual de Procedimientos Transaccionales. Las Administradoras serán responsables del resguardo y conservación del video, debiendo mantenerlo a disposición de la Comisión e implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que no sea manipulable.

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

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

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

...

...”

“Artículo 173. ...:

I. y II. ...;

a. al e. ...;

III. Folio de la Solicitud de Traspaso o el folio que lo sustituya y que sea generado por las Empresas Operadoras mediante la Aplicación Móvil;

IV. al X. ...

...

...

...”

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

...

...”

“Artículo 179. ...

Los números de folio que asignen las Administradoras a las constancias sobre implicaciones de Traspaso deberán ser únicos e irrepetibles.

...

...”

“Artículo 180.:

I.:

a. al d. ...

e. Recibir de los Trabajadores los avisos en los que manifiesten no haber recibido la constancia sobre implicaciones del Traspaso conforme a los supuestos descritos en la fracción III del presente artículo.

II.:

a. al d. ...

III.:

a. Si el domicilio que el Trabajador proporcionó al solicitar la constancia sobre implicaciones del Traspaso en el E-SAR no corresponde a una Zona Metropolitana donde la Administradora tenga oficinas, sucursales o Unidad Especializada, la Administradora Transferente deberá entregar la constancia sobre implicaciones del Traspaso, ya sea al domicilio o correo electrónico que éste hubiera proporcionado mediante el E-SAR, en un plazo que no exceda los diez días hábiles contados a partir de que el Trabajador efectúe la solicitud mediante el E-SAR. La Administradora determinará si la constancia será enviada al domicilio o al correo electrónico.

b. ...

c. Si el Trabajador solicitó su constancia sobre implicaciones del traspaso a través de la Aplicación Móvil, utilizando los Factores de Autenticación categoría 3 a los que se refiere el Anexo B de las presentes disposiciones de carácter general, las Administradoras Transferentes, deberán enviar dicha Constancia en un plazo comprendido entre los cinco y siete días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud, al correo electrónico que el Trabajador hubiese especificado en la Aplicación Móvil, y deberá notificar a la Empresa Operadora sobre dicho envío, en términos del Manual de Procedimientos Transaccionales.

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

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

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

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

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

...

IV. ...

a. al c. ...

...

V.

...:

a. al e. ...

VI. ...:

a. al b. ...

...

....

...

...

VII. al IX...

...

...

...

...

...

...

...”

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

...

...

...

...

...

...”

“Artículo 183.:

- I.:
- a. Se deroga.
- b. Las Solicitudes de Traspaso en las que se identifique un mismo riesgo;

II. al IV. ...

...”

“Artículo 185.:

- I.;
- II. Se deroga.
- III. Se deroga.
-:
- a.;
- b. Se deroga.
- c. Se deroga.

...

...

...”

“Artículo 189.:

- I. al II.;
- II bis.;
- III. al V.;
- VI. Que se hubiere generado el Folio de Solicitud de Traspaso a que se refiere el artículo 139 anterior;
- VII. al X.;
- XI. Que el número celular registrado por el Trabajador en la Solicitud de Traspaso o, en su caso, asociado a la Aplicación Móvil, no pertenezca al celular de otro Trabajador registrado en la Base de Datos Nacional del SAR en un periodo de cuatro meses;
- XII. al XIV. ...

...

...

....:

a. y b. ...

...”

“Artículo 195.

...

Asimismo, los Trabajadores que reciban la Constancia de liquidación de Traspaso o la notificación del Registro o Traspaso de su Cuenta Individual, sin que hubieran suscrito una Solicitud de Registro o Traspaso, o bien reciban su estado de cuenta de alguna Administradora que no han elegido, contarán con un plazo de ciento ochenta días hábiles contado a partir de la fecha en que reciban cualquiera de los documentos antes mencionados, para presentar sus reclamaciones ante la CONDUSEF o por los medios de defensa que consideren convenientes a sus intereses.

...

...”

“Artículo 210 bis. Para efectos de realizar cualquiera de los servicios presenciales referidos en el artículo 209 anterior, los Trabajadores podrán realizarlos a través de un apoderado, tutor o curador, en su caso.

I. Se deroga.

II. Se deroga.

Cuando los Trabajadores realicen trámites a través de un apoderado, las facultades deberán hacerse constar, a través de un poder otorgado ante fedatario. Los instrumentos que se otorguen en el extranjero, deberán presentarse legalizados o apostillados y traducidos, en su caso, por perito.

Para que el apoderado, tutor o curador, en su caso, pueda gestionar los servicios previstos en el artículo 209 anterior a nombre del Trabajador, las Administradoras deberán verificar que el apoderado, tutor o curador integre el Expediente Electrónico del Trabajador y asiente su Firma Manuscrita Digital, asimismo, deberán verificar que estos no cuenten con un estatus de Agente Promotor Activo en el Sistema de Información de Agentes Promotores a que se refieren las Disposiciones de carácter general a las que deberán sujetarse las administradoras de fondos para el retiro en relación con sus agentes promotores. El Agente Promotor con estatus de activo, únicamente podrá fungir como apoderado, tutor o curador cuando actúe en representación de su cónyuge o de la persona con quien tenga relación de concubinato, así como con aquellos con quienes tenga una relación de parentesco civil o consanguíneo dentro del segundo grado.

...

I. y II....

...

Se deroga.”

“Artículo 210 quáter. Las Administradoras deberán privilegiar en todo momento la tramitación personalísima de todo trámite relacionado con la Cuenta Individual de los Trabajadores, y para el caso en que lleven a cabo la tramitación a que se refiere el artículo 210 bis anterior, deberán implementar el uso de modelos electrónicos que les permitan autenticar la identidad del apoderado, tutor, curador o beneficiario, siempre y cuando este último sea mayor de edad, que se presente a gestionar los servicios previstos en el artículo 209 anterior, utilizando un factor de autenticación categoría 3 o superior conforme a lo dispuesto en el Anexo B Factores de Autenticación de las presentes Disposiciones de carácter general. Para efectos de lo anterior, las Administradoras deberán de presentar para autorización de esta Comisión la solicitud de autorización del modelo de autenticación que implementará, la cual deberá considerar al menos lo siguiente:

- i. Descripción detallada del modelo de autenticación;
- ii. Descripción detallada de los factores de autenticación que utiliza el modelo;
- iii. Evidencias que permitan constatar que el modelo cuenta con un Factor de Autenticación categoría 3 o superior de acuerdo al Anexo B de las presentes disposiciones;
- iv. Análisis de la viabilidad técnica y operativa del modelo de autenticación;
- v. Descripción de los mecanismos para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de la información;

Las políticas para la generación y conservación de bitácoras auditables y que permitan verificar, al menos, el lugar, la fecha y hora de la transacción, así como aquella información que sirva como evidencia para la determinación del cumplimiento al modelo, dichas bitácoras deberán mantenerse a disposición de la Comisión en todo momento, para su supervisión.

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

La Comisión contará con un plazo máximo de treinta días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud de autorización con la documentación completa, para resolver sobre las solicitudes de autorización de modelos de autenticación que las Administradoras le presenten.

La autorización que en su caso se otorgue tendrá una vigencia de 2 años, misma que podrá ser renovada por periodos iguales a solicitud de la Administradora. Concluida la vigencia de la autorización deberá mantenerse suspendida la operación del modelo hasta que la Administradora cuente con la autorización de renovación que en su caso expida la Comisión.

Las Administradoras deberán asegurarse que los modelos de autenticación que en su caso les sean autorizados, funcionen correctamente, siendo responsables por cualquier mal funcionamiento que pudiera afectar los intereses de los Trabajadores.

En caso de que el modelo de autenticación deje de cumplir con los requisitos necesarios para su operación o no garantice la seguridad de las transacciones o de la información, la Comisión podrá ordenar la suspensión de las operaciones del modelo de autenticación de que se trate o en su caso revocar la autorización.”

“Artículo 214. Las Administradoras, antes de que inicien la gestión de los servicios, deberán enviar a las Empresas Operadoras los datos y elementos del Expediente de Identificación del Trabajador, así como el Enrolamiento Biométrico, la Firma Biométrica y Manuscrita Digital de las personas que hubieren llevado a cabo las actividades descritas en los artículos 212 y 213 de las presentes disposiciones de carácter general y asegurarse que sea enrolado en la Base de Datos Nacional SAR, con excepción de los procesos de Registro y Traspaso en cuyo caso se deberá enviar previo a la certificación de la información y elementos contenidos en las Solicitudes de Registro y Traspaso a que refieren los artículos 149, 150 y 189 de las presentes disposiciones de carácter general.

...

...

...”

“Artículo 217. Las Administradoras podrán llevar a cabo la Recertificación de las Cuentas Individuales de los Trabajadores solamente cuando éstos tengan al menos seis meses de haber suscrito el contrato de administración de fondos para el retiro.

...:

I...

- II. Del total de Recertificaciones realizadas durante un año calendario, al menos la quinta parte de éstas deberá realizarse de forma presencial. La Recertificación a través de la Aplicación Móvil podrá sustituir la Recertificación presencial hasta en un cincuenta por ciento del total de la Recertificación presencial y la telefónica en su totalidad.

La Recertificación a través de la Aplicación Móvil y la Recertificación presencial de las Cuentas Individuales de los Trabajadores tendrán una vigencia de treinta y seis meses, contados a partir de la fecha en que dicho atributo se registre en la Base de Datos Nacional SAR. Cuando la Recertificación de las Cuentas Individuales se realice vía telefónica la vigencia de la Recertificación será de dieciocho meses contados a partir de la fecha en que se registre el atributo en la Base de Datos Nacional SAR.”

“Artículo 219. ...

...:

I. ...;

II. ...:

a. y b. ...

...

...

III. al V. ...

- VI. Registrar y almacenar un video que contenga la manifestación del Trabajador en la que exprese su consentimiento para la Recertificación, de conformidad con las características establecidas en el Manual de Procedimientos Transaccionales. Las administradoras serán responsables del resguardo y conservación del video, debiendo mantenerlo a disposición de la Comisión e implementar las medidas de seguridad necesarias para garantizar que no sea manipulable.”

...”

“Artículo 229. Las Administradoras deberán recibir, atender, orientar y resolver las consultas, solicitudes y quejas de los Trabajadores o sus Beneficiarios, relacionadas con la administración y operación de sus Cuentas Individuales, a través de los medios que la Administradora haya puesto a disposición del Trabajador.

Las Administradoras, conforme a los sistemas que para tal efecto tengan establecidos, en términos del artículo 6 anterior, deberán llevar un registro y seguimiento de las consultas, solicitudes y quejas que les hubieren solicitado los Trabajadores y Beneficiarios, y asignar un Folio de Queja o Servicio, el cual se deberá proporcionar al Trabajador al momento de presentar su consulta, solicitud o quejas. Las Administradoras deberán utilizar dicho Folio para dar seguimiento e informar a los Trabajadores o Beneficiarios el estado que guarda el trámite y el resultado del mismo, de acuerdo con los plazos que se encuentren establecidos en las presentes disposiciones de carácter general para llevar a cabo los procesos o trámites solicitados.

...

Asimismo, las Administradoras deberán contar con mecanismos que permitan, al menos, identificar el servicio por el cual se presenta la queja o, en su caso, que se califica, así como el Folio de Queja o Servicio asignado.”

“Sección VII

De la Administración de las Cuentas Individuales de los menores de edad”

“**Artículo 243 bis.** El menor de edad que haya sido registrado en una Administradora a través de quien ejerza la patria potestad o mediante su tutor, será representado en todo momento por éstos según corresponda, por lo que en su representación, podrán llevar a cabo cualquier trámite relacionado con su Cuenta Individual, incluso podrán elegir la Sociedad de Inversión o Sociedades de Inversión en la que deseen invertir los recursos, según los prospectos de inversión de cada Administradora.”

“**Artículo 243 ter.** Una vez que los menores de edad cuenten con capacidad de ejercicio o comiencen a cotizar en alguno de los Institutos de Seguridad Social, obtendrán control total sobre su Cuenta Individual por lo que ya no será necesaria la intervención de quienes ejercían la patria potestad o de su tutor para llevar a cabo cualquiera de los trámites relacionados con la su Cuenta Individual.

Para efectos de lo anterior las Administradoras deberán actualizar los datos del Trabajador, así como su Expediente de Identificación en términos de las presentes disposiciones.”

“**Artículo 248.** Las Administradoras deberán atender únicamente a través del E-SAR o de la Aplicación Móvil, las pre-solicitudes de transferencia o permanencia de los recursos de su Cuenta Individual de una Sociedad de Inversión a otra.

...

Las Administradoras deberán atender todas las pre-solicitudes para la transferencia o permanencia de los recursos que reciban de las Empresas Operadoras y realizar el contacto vía telefónica para obtener del Trabajador la elección de la Sociedad de Inversión en la que desee invertir los recursos de su Cuenta Individual. Lo anterior, a partir del día hábil siguiente a la fecha en la que la Administradora recibió la información de las pre-solicitudes de transferencia o permanencia y a más tardar el tercer día hábil posterior a la fecha en la que la Administradora recibió de la Empresa Operadora la información de las pre-solicitudes de transferencia o permanencia.

Si el Trabajador durante la llamada telefónica que reciba de la Administradora manifiesta que desea transferir sus recursos a una Sociedad de Inversión diferente a la que había elegido a través del E-SAR o de la Aplicación Móvil, la Administradora deberá tomar en cuenta dicho cambio para llevar a cabo la transferencia de los recursos.

...

...”

“**Artículo 249.** Las Administradoras deberán ejecutar e invertir los recursos de los Trabajadores en las Sociedades de Inversión elegidas por los mismos, de acuerdo con la elección de la Sociedades de Inversión obtenida del contacto que se hubiera tenido con el Trabajador a través del centro de atención telefónica de la Administradora, a más tardar el cuarto día hábil siguiente a la fecha en que la Administradora obtuvo telefónicamente la voluntad del Trabajador.”

“**Artículo 250.** Las Administradoras, dentro de un plazo no mayor a cinco días hábiles contado a partir del día siguiente en que concluyó el trámite, deberán informar al Trabajador de forma clara lo siguiente según sea el caso:

a. Cuando Trabajador haya elegido permanencia de sus recursos en la misma Sociedad de Inversión en la que ya se inviertan sus recursos, que sus recursos permanecerán en dicha Sociedades de Inversión hasta que elija otra.

b. Cuando el Trabajador haya realizado una elección de Sociedad de Inversión distinta en la que ya se inviertan sus recursos: que sus recursos fueron transferidos a la o las Sociedades de Inversión que éste eligió.

c. Cuando se presente un rechazo: el motivo de rechazo.

Las notificaciones a que hacen referencia los incisos a, b y c anteriores se realizarán a través de los medios que para tal efecto determinen y establezcan en los Manuales de Políticas y Procedimientos de cada Administradora.”

“Artículo 258. A efecto de mantener depurada y actualizada la Base de Datos Nacional SAR, será responsabilidad de las Empresas Operadoras y las Administradoras llevar a cabo en coordinación con los Institutos de Seguridad Social, ya sea mediante la celebración de convenios de colaboración o cualquier otro mecanismo que se prevea, los procedimientos que sean necesarios para la unificación y separación de Cuentas Individuales, de conformidad con los lineamientos y criterios de validación que establezca la Comisión.

...

...

...

...”

“Artículo 274 bis. Las Empresas Operadoras deberán prestar a las Administradoras el servicio, a través del cual, utilizando la Aplicación Móvil, puedan notificar al Trabajador sobre la recepción del estado de cuenta, las aportaciones, disposiciones y retiros realizados a la Cuenta Individual del Trabajador, así como el resultado de los servicios solicitados por el Trabajador a la Administradora, de igual forma, les permitan hacer llegar mensajes sobre la importancia de efectuar Ahorro Voluntario, información sobre los requisitos, plazos y otra que se relacione con los Sistemas de Ahorro para el Retiro. De igual forma el servicio deberá permitir incorporar aplicaciones interactivas para impulsar el Ahorro Voluntario. Dichas notificaciones y mensajes deberán adecuarse a los formatos que para tal efecto les notifique la Comisión.”

“Artículo 274 ter. Las Empresas Operadoras deberán prestar a las Administradoras el servicio, a través del cual, utilizando la Aplicación Móvil, puedan enviar invitaciones al Trabajador para efectuar Ahorro Voluntario, llevar a cabo el Registro de su Cuenta Individual cuando se trate de Trabajadores No Afiliados. También deberán brindar servicios de consulta de saldos de la Cuenta Individual, actualización o modificación de los datos personales del Trabajador y aplicaciones interactivas diseñadas por las Administradoras.”

“Artículo 274 quáter. Las Empresas Operadoras deberán adecuar los servicios referidos en los Artículos 274 bis y 274 ter conforme a los lineamientos que deben seguir las Administradoras y las Empresas Operadoras para el uso y operación de la Aplicación Móvil, establecido en el Anexo B fracción III de las presentes disposiciones de carácter general.”

“CAPÍTULO VIII

DE LA RECAUDACIÓN

Sección I

Del Sistema de Recepción de Información y el Ahorro Solidario”

“Artículo 296. Las Empresas Operadoras deberán desarrollar, modificar actualizar y administrar el Sistema de Recepción de Información de conformidad con los requerimientos de la Comisión para la correcta operación de los procesos de recaudación.

Las Empresas Operadoras deberán implementar y administrar un portal de Internet vinculado al Sistema de Recepción de Información, a través del cual, los Trabajadores ISSSTE puedan realizar la elección, cancelación o modificación del porcentaje del beneficio del Ahorro Solidario.

...:

I. al III. ...

....

...:

a. Recibir a través del Sistema de Recepción de Información, la información de los Trabajadores que han elegido el beneficio del Ahorro Solidario, y

b. ...

....”

“Artículo 297. Es responsabilidad de las Empresas Operadoras garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de la información que se intercambie a través del Sistema de Recepción de Información, así como del portal de Internet a través del cual los Trabajadores elijan, cancelen o modifiquen el porcentaje del Ahorro Solidario y deberán mantener a disposición de las Administradoras la información de la Base de Datos Nacional SAR de los Trabajadores cuya Cuenta Individual operen.

Asimismo, las Empresas Operadoras deberán permitir el acceso al Sistema de Recepción de Información a través de Medios Electrónicos.”

“Artículo 298. Las Empresas Operadoras informarán al FOVISSSTE, a través del Sistema de Recepción de Información, los datos de las Dependencias y Entidades o, en su caso, de los Centros de Pago de las Dependencias y Entidades, obligados a realizar el entero de Aportaciones de Vivienda a favor del Trabajador ISSSTE que ha obtenido un crédito de vivienda, a efecto de que, ese fondo de vivienda proporcione la información necesaria para la Amortización de los créditos correspondientes en términos de las presentes disposiciones de carácter general.”

“Artículo 299. Las Empresas Operadoras deberán proporcionar a las Dependencias, Entidades y Aseguradoras, la asesoría y capacitación correspondiente para la integración y el envío de los archivos que se deban transmitir a través del Sistema de Recepción de Información. Lo anterior, sin perjuicio de la atención que el ISSSTE y/o el FOVISSSTE puedan dar a las solicitudes de información que reciban de las Dependencias Entidades y Aseguradoras.”

“Artículo 300. ...

...

Las Empresas Operadoras deberán establecer los lineamientos y características técnicas de intercambio de información para que las Dependencias y Entidades puedan actualizar el Catálogo de Trabajadores ISSSTE a través del Sistema de Recepción de Información.

Las Empresas Operadoras comunicarán a través del Sistema de Recepción de Información a las Dependencias y Entidades, a más tardar el día hábil siguiente en que reciban la actualización del catálogo a que se refiere el párrafo anterior, el resultado de la validación de estructura e información del archivo, incluyendo en su caso las inconsistencias identificadas. En caso de que el archivo es validado exitosamente, la Empresa Operadora deberá emitir una constancia de la actualización del Catálogo de Trabajadores ISSSTE en la Base de Datos Nacional SAR.”

“Artículo 301. Es responsabilidad de las Aseguradoras, Dependencias y Entidades efectuar el cálculo bimestral del monto global e individualizado de los recursos correspondientes a las Cuotas y Aportaciones, Ahorro Solidario, así como de los pagos extemporáneos a los que hace referencia el artículo 22 de la Ley del ISSSTE y los intereses que, en su caso, les corresponda realizar, en términos de lo dispuesto en la Ley del ISSSTE. Asimismo, las Dependencias y Entidades podrán realizar aportaciones de Ahorro Voluntario a través del Sistema de Recepción de Información.

Para tal efecto, las Aseguradoras, Dependencias y Entidades, deberán integrar la información correspondiente a través del Sistema de Recepción de Información, de conformidad con los lineamientos y formatos que dé a conocer la Comisión.

...”

“Artículo 302. Las Empresas Operadoras, a través del Sistema de Recepción de Información, emitirán las Líneas de Captura que correspondan al entero de Cuotas y Aportaciones, Ahorro Solidario, Ahorro Voluntario, aportaciones para las amortizaciones de vivienda, pagos extemporáneos y los intereses que, en su caso, corresponda realizar a las Dependencias, Entidades y Aseguradoras, siendo éstas últimas responsables de cerciorarse de que las Líneas de Captura contengan los montos correctos que deban pagar.

La falta de recepción de las Líneas de Captura o el error en las mismas, no exime a las Aseguradoras, Dependencias y Entidades de cumplir con las obligaciones de determinar y enterar los recursos a que se refiere la presente sección, ni las libera de las consecuencias jurídicas derivadas del incumplimiento de dichas obligaciones; en cuyo caso, las Aseguradoras, Dependencias y Entidades deberán utilizar las opciones que contenga el Sistema de Recepción de Información para actualizar la información registrada y solicitar nuevamente la Línea de Captura.”

“Artículo 309. ...

Las Empresas Operadoras deberán recibir del ISSSTE la solicitud e información a que se refiere el presente artículo a través del Sistema de Recepción de Información, a más tardar siete días hábiles antes de la fecha límite para el pago de recursos establecida en el artículo 21 tercer párrafo de la Ley del ISSSTE.

...”

“Artículo 329. Las Administradoras deberán adquirir el mismo día que reciban los recursos correspondientes a las Cuotas y Aportaciones, las Acciones de la Sociedad de Inversión que corresponda al Trabajador al precio registrado en esa fecha en una bolsa de valores autorizada para organizarse y operar en términos de la Ley del Mercado de Valores.”

“Artículo 337 bis. Las Administradoras podrán presentar ante la Comisión para su autorización, los modelos, proyectos o iniciativas que, a través de la innovación y el uso de tecnología, estimulen el Ahorro Voluntario, el registro de Cuentas Individuales, la ampliación de la cobertura de servicios, o cualquier otro mecanismo que facilite el ejercicio de los derechos de los Trabajadores relacionados con su Cuenta Individual, así como el acceso a los servicios que les deban prestar las Administradoras, en las cuales podrán contar con la participación de empresas, Empresas de Apoyo, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), entidades gubernamentales, organismos internacionales o personas físicas con actividad empresarial.

Para efectos de lo anterior las Administradoras deberán enviar a la Comisión su solicitud de autorización, que contenga la descripción del modelo, proyecto o iniciativa que deberá considerar al menos, el objetivo del mismo, y los resultados esperados, un análisis de seguridad de la información y de los datos personales, así como la factibilidad operativa y técnica y, en su caso, el factor de autenticación que se pretenda utilizar, acreditando que se cumplen con los requisitos establecidos en el Anexo B de las presentes disposiciones de carácter general.

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

La Comisión, previo análisis de la viabilidad operativa, técnica y de la seguridad de la información y de datos personales, podrá autorizar los modelos, proyectos o iniciativas, en un plazo máximo de quince días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud de autorización con la documentación completa.

La Comisión en término de lo previsto por la Ley, podrá requerir a la Administradora solicitante cualquier información adicional que considere necesaria para en su caso, pronunciarse respecto de la autorización del modelo, proyecto o iniciativa notificando en su caso la autorización de los mismos a las Empresas Operadoras a fin de que en un plazo máximo de diez días hábiles, dichas Empresas Operadoras se coordinen con el solicitante para establecer los convenios y/o contratos que se requieran para su formalización; la autorización tendrá una vigencia de un año, misma que podrá ser renovada por periodos iguales, siempre que la solicitud de renovación sea presentada por el interesado a más tardar treinta días hábiles previos a la fecha del vencimiento.

Una vez firmados los convenios o contratos a que hace referencia el presente artículo y previa autorización de los modelos, proyectos o iniciativas por la Comisión, las Empresas Operadoras deberán definir los mecanismos que permitan realizar el intercambio de información, en un plazo máximo de quince días hábiles contado a partir del día hábil siguiente a la entrada en vigencia del contrato o convenio respectivo. Dichos mecanismos deberán establecerse en el Manual de Procedimientos Transaccionales.

En el caso de que las Administradoras o Empresas Operadoras decidan contratar los servicios de Empresas Auxiliares o Empresas de Apoyo para la operación de modelos, proyectos o iniciativas conforme a lo previsto en el presente artículo, deberán asegurarse que la Empresa Auxiliar o la Empresa de Apoyo cuente con:

- a. Capacitación del personal que participará en el proyecto, modelos o Iniciativa, de modo que, en su caso, brinde la información correcta a los Trabajadores;
- b. Convenios de confidencialidad que aseguren que la información de los Trabajadores obtenida en el desarrollo del proyecto, modelo o iniciativa se utilice únicamente para la gestión del trámite;
- c. Mecanismos de seguridad que protejan la información de los Trabajadores.

En caso de que los modelos, proyectos o iniciativas, dejen de cumplir con los requisitos necesarios para su operación o no garanticen la seguridad de las transacciones o de la información del Trabajador, la Comisión podrá ordenar la suspensión de las operaciones de dichos modelos o revocar la autorización de los mismos.”

“Artículo 337 ter. Las Empresas Operadoras deberán de implementar en el Portal E-SAR el servicio de generación de referencias de pago para el depósito de aportaciones de Ahorro Voluntario, de acuerdo con las siguientes características:

- I. El servicio deberá estar disponible al público en general;
- II. El servicio deberá permitir la recepción de los datos requeridos para la generación de las referencias de pago, mediante:

- a. Captura manual por CURP.
- b. Importación de la información a través de un archivo de datos de acuerdo a las características que se establezcan en el Manual de Procedimientos Transaccionales.
- III. El servicio deberá validar la información recibida y en su caso generar la referencia de pago que abarque el o los depósitos que fueron solicitados por el usuario;
- IV. Las Empresas Operadoras deberán de almacenar el detalle de las referencias de pago, para estar en posibilidad de realizar la conciliación y dispersión de las aportaciones en el momento que sean recibidas, y
- V. Las Empresas Operadoras deberán establecer en el Manual de Procedimientos Transaccionales los mecanismos que sean necesarios para el control, recepción, conciliación y dispersión de las aportaciones recibidas a través de referencias de pago.

Además de los servicios señalados en las fracciones anteriores, podrán incluirse otros servicios según lo requiera cada Administradora, debiendo apegarse a lo que establece el artículo 337 bis anterior.”

“**Artículo 346.** Las Administradoras o Empresas Auxiliares que reciban aportaciones de Ahorro Voluntario, a través de cualquiera de los medios previstos en el artículo 337 anterior, deberán emitir un acuse de recibo de acuerdo con las características, lineamientos y criterios técnicos que se acuerden con las Empresas Operadoras, así como, en su caso, los que establezca la Comisión para tal efecto. Los acuses de recibo deberán contener al menos, el nombre y CURP del Trabajador, así como el monto y tipo de aportación de Ahorro Voluntario que se realiza, este último requisito podrá excluirse para el caso de las Aportaciones Voluntarias que se reciban en el extranjero a través de Empresas Auxiliares que para tal efecto sean contratadas por las Administradoras o las Empresas Operadoras por mandato de éstas.

...”

“**Artículo 387 bis.**

a) al c). ...;

d) :

i. ...;

ii. ...;

iii.

e) ...;

...

En cualquier caso, el Trabajador podrá acudir a cualquier oficina, sucursal o Unidad Especializada de la Administradora de que se trate, a solicitar la disposición de recursos por ayuda para gastos de matrimonio, Retiro Parcial por Desempleo y los de disposición de recursos a que se refiere el artículo 406 de las presentes disposiciones de carácter general, para lo cual las Administradoras deberán apoyar al Trabajador o sus Beneficiarios para realizar la pre-solicitud, conforme a los lineamientos que para tal efecto establezca la Empresa Operadora en el Manual de Procedimientos Transaccionales.”

“**Artículo 406 ter.**

a) al e). ...;

...

...

I. ...;

II. Contactar a los Trabajadores con base en los documentos de identificación que tenga en sus registros o en el Expediente de Identificación, cuando el monto del depósito sea superior a las 10 unidades de medida y actualización, con la finalidad de informarles sobre el depósito a que se refiere el presente artículo, debiendo sujetarse a lo siguiente:

i. al iv.

...

...

...

...”

“Artículo 419. Para el caso de retiros parciales, el Trabajador que acuda a una Administradora deberá presentar la pre-solicitud de disposición de recursos por ayuda para gastos de matrimonio o Retiro Parcial por Desempleo que haya realizado a través del E-SAR acompañada por la documentación que, en su caso, establezcan las Administradoras y los Institutos de Seguridad Social, en la forma y términos que para tal efecto establezcan dichos Institutos.

...

...”

“Artículo 424.:

I. Que el Trabajador haya realizado la pre-solicitud de Retiro Parcial por Desempleo a que se refieren las fracciones VIII y IX del artículo 9 de las presentes disposiciones de carácter general.
Se deroga.

II. al V. ...

VI. ...

a. ...

b. ...

VII. ...”

“Artículo 437. Para tramitar una solicitud de disposición de Ahorro Voluntario, las Administradoras deberán cumplir, previamente, con los siguientes requisitos:

- I. Que el Trabajador cuente con Expediente de Identificación o Expediente Móvil y que corresponda al mismo;
- II. Asegurarse que el Trabajador manifieste en la solicitud de disposición de Ahorro Voluntario que conoce su contenido y que es su voluntad realizar el trámite para lo cual deberá sentar su nombre completo, Firma Biométrica y Firma Manuscrita Digital;
- III. Realizar una revisión de la solicitud de disposición de Ahorro Voluntario, a efecto de verificar el consentimiento, la voluntad y la identificación del Trabajador que realiza el trámite, y
- IV. En caso de que el retiro se realice a través de la Aplicación Móvil, u otros mecanismos no presenciales, las Administradoras podrán sustituir con ésta, el requisito a que se refiere la fracción II anterior, siempre que medie consentimiento expreso del Trabajador y el depósito a favor del Trabajador se haga en las cuentas bancarias de la titularidad de éste y que se hayan designado para tal efecto.

Los mecanismos no presenciales que en su caso implementen las Administradoras para efectuar el retiro de recursos de la Cuenta Individual, deberán ser autorizados previamente por la Comisión de conformidad con lo siguiente:

Las Administradoras deberán presentar la solicitud para operar un procedimiento no presencial para el retiro de Aportaciones Voluntarias, la cual deberá considerar al menos lo siguiente:

- i. Descripción detallada del procedimiento no presencial;
- ii. Descripción detallada de los factores de autenticación que utiliza el procedimiento no presencial;
- iii. Evidencias que permitan constatar que el procedimiento no presencial cuenta con un Factor de Autenticación categoría 3 o superior de acuerdo al Anexo B de las presentes disposiciones;
- iv. Análisis de viabilidad técnica y operativa del procedimiento no presencial;
- v. Descripción de los mecanismos para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de la información;

Las políticas para la generación y conservación de bitácoras auditables y que permitan verificar, al menos, el lugar, la fecha y hora de la transacción, así como aquella información que sirva como evidencia para la determinación del cumplimiento al procedimiento no presencial, dichas bitácoras deberán mantenerse a disposición de la Comisión en todo momento, para su supervisión.

La Comisión en término de lo previsto por la Ley, podrá requerir a la Administradora solicitante cualquier información adicional que considere necesaria para en su caso, pronunciarse respecto de la autorización del mecanismo no presencial para efectuar el retiro de recursos de la Cuenta Individual.

La Comisión contará con un plazo máximo de treinta días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud de autorización con la documentación completa, para resolver sobre las solicitudes de autorización de mecanismos no presenciales que las Administradoras le presente.

Las Administradoras deberán asegurarse que los mecanismos no presenciales que en su caso les sean autorizados, funcionen correctamente, siendo responsables frente al Trabajador por cualquier mal funcionamiento que pudiera afectar los intereses de éstos.

En caso de que el mecanismo no presencial deje de cumplir con los requisitos necesarios para su operación o no garantice la seguridad de las transacciones o de la información de los Trabajadores, la Comisión podrá ordenar la suspensión de las operaciones del mecanismo no presencial de que se trate o en su caso revocar la autorización.

Las Administradoras que implementen la disposición de recursos a que se refiere el presente artículo, previo a que pongan a disposición del Trabajador los recursos solicitados, deberán asegurarse que cumplen con las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 108 Bis de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que al efecto emita la Secretaría, en particular, con las obligaciones relativas a la identificación del cliente.

“ANEXO B”

FACTORES DE AUTENTICACIÓN

...:

I. Factor de autenticación categoría 1: ...

...:

- a. ...,
- b. ...

II. Factor de autenticación categoría 2: ...:

- a. ...:
 - i. ...;
 - ii. ...;
 - iii. ...,
 - iv. ...;
- b. ...,
- c. ...
- ...
- ...;

III. Factor de autenticación categoría 3: Se compone de información contenida o generada por Medios Electrónicos, así como de información obtenida a través de la Aplicación Móvil que implementen las Empresas Operadoras o las Administradoras, previa autorización de la Comisión, así como mediante dispositivos generadores de contraseñas dinámicas de un solo uso. Dichos medios o dispositivos deberán ser proporcionados por las Administradoras o Empresas Operadoras a los Trabajadores y la información contenida o generada por ellos, deberá cumplir con las características siguientes:

- a. Contar con propiedades que impidan su duplicación o alteración;
- b. Ser información dinámica que no podrá ser utilizada en más de una ocasión;
- c. No ser conocida con anterioridad a su generación y a su uso por los Agentes Promotores, así como cualquier empleado directo o indirecto de la Administradora, Empresas Operadoras o por terceros;

La Comisión establecerá los lineamientos que deberán seguir las Administradoras y las Empresas Operadoras para el uso y aplicación del presente Factor de autenticación.

Las Empresas Operadoras o Administradoras deberán proporcionar a los Trabajadores la aplicación informática móvil que genere contraseñas emitidas por las Empresas Operadoras. Dichas contraseñas requieren asociarse a un teléfono celular y cualquier otra información relacionada con el tipo de operación o servicio de que se trate, de manera que dicha contraseña únicamente pueda ser utilizada para la operación solicitada.

La Comisión podrá establecer lineamientos adicionales que deberán seguir las Administradoras y las Empresas Operadoras para el uso y aplicación del presente Factor de autenticación.

Las Empresas Operadoras deberán habilitar la opción para generar contraseñas para autorizar y firmar servicios independientes de la Aplicación Móvil, cuando las Administradoras así lo requieran.

En todo caso, las Empresas Operadoras y las Administradoras deberán obtener la autorización de la Comisión para operar los medios a los que se refiere la presente fracción, en cuya solicitud deberán exponer los controles que les permitirán a los Trabajadores realizar operaciones de forma segura. La Comisión contará con un plazo de 40 días hábiles para resolver sobre las solicitudes de autorización a que se refiere este apartado.

Las Administradoras podrán implementar modelos para ofrecer servicios a través de la utilización de los factores de autenticación desarrollados por las Empresas Operadoras o por las Administradoras a que se refiere la presente fracción, para lo cual podrán solicitar a la Comisión su autorización.

La autorización que en su caso emita la Comisión, tendrá una vigencia de dos años, la cual podrá ser renovada por periodos iguales, siempre que la solicitud de renovación sea presentada por la Administradora interesada en un plazo no menor a treinta días hábiles previos a la fecha del vencimiento.

La solicitud de autorización de los servicios deberá contener al menos lo siguiente:

- I. Objeto;
- II. Servicios que se implementarán utilizando el modelo;
- III. Descripción detallada del modelo y servicio;
- IV. Fecha de inicio de operaciones;
- V. Análisis de viabilidad técnica y operativa para la operación que pretende efectuar;
- VI. Descripción de los mecanismos que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información que se intercambie a través de los mismos;
- VII. Generación y disponibilidad de bitácoras que sean auditables y que permitan verificar, al menos, el lugar, la fecha y hora exacta de la transacción, así como aquella información que sirva como evidencia para la determinación del cumplimiento al modelo; dichas bitácoras deberán estar disponibles para supervisión de la Comisión, y
- VIII. Cualquier otro elemento que la Administradora considere que sea necesario para facilitar el análisis de la solicitud por parte de la Comisión.

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

El desarrollo de los modelos de servicio a que se refieren los párrafos que anteceden, podrá ser realizada por las Administradoras a través de terceros que hayan sido evaluados por las propias Administradoras, considerando un análisis de riesgos y vulnerabilidades, y que de acuerdo a dicha evaluación, la Administradora determine que el modelo cumple con las características señaladas en el Anexo B, Factores de Autenticación.

Las Empresas Operadoras deberán aceptar las solicitudes de implementación de los modelos de servicio autorizados por la Comisión para configurar las interfaces y, conjuntamente con la Administradora, habilitar un canal seguro para su interacción, permitiendo el uso de los factores de autenticación de las Aplicaciones Móviles. Para efectos de lo anterior las Administradoras de que se trate y las Empresas Operadoras deberán celebrar los actos jurídicos que sustenten la operación de este servicio adicional.

En caso de que los modelos de servicio autorizados a que se refiere el presente artículo dejen de cumplir con los requisitos necesarios para su operación o no garanticen la seguridad de las transacciones o de la información, la Comisión podrá ordenar la suspensión de las operaciones de dichos modelos o revocar la autorización de los mismos.

V. Factor de autenticación categoría 5: Se compone de la Firma Biométrica y Firma Manuscrita Digitalizada del Trabajador o Beneficiario, en su caso los cuales deberán de contemplar los siguientes elementos:

- a) Que la Firma Biométrica y/o Firma Manuscrita Digitalizada sea recabada en tiempo real.
- b) La Firma Biométrica podrá recabarse a través de elementos biométricos, basados en estándares internacionales, de acuerdo a las siguientes características:
 - i. El elemento biométrico deberá verificar vida;
 - ii. Podrá componerse de diversos factores biométricos para mejorar el nivel de confianza de la validación, y
 - iii. Podrán utilizar componentes de geo-localización para identificar el lugar en que se realiza la Firma Biométrica.

Las Administradoras deberán utilizar los factores de autenticación para otorgar a los Trabajadores los servicios relacionados con la administración de su Cuenta Individual, de conformidad con lo previsto en las presentes disposiciones de carácter general.”

“ANEXO M”

CARACTERÍSTICAS QUE DEBEN OBSERVAR LAS EMPRESAS OPERADORAS PARA BRINDAR LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS CONSTANCIAS DE IMPLICACIONES DE TRASPASO

Las Empresas Operadoras deberán establecer los mecanismos para que los centros de atención telefónica cuenten con lo siguiente:

- I. La identificación del Trabajador conforme a los procedimientos internos de las Empresas Operadoras;
- II. Registro del número de teléfono del cual se realizó la llamada;
- III. El servicio de constancias de implicaciones de Traspaso deberá ser la primera opción en el menú de los servicios que se ofrezcan a los Trabajadores;
- IV. Los operadores de los centros de atención telefónica deberán
 - a. Estar capacitados conforme a los procedimientos internos de las Empresas Operadoras, y
 - b. Brindar el servicio conforme el guion que para tal efecto determine la Comisión.Los operadores de los centros de atención telefónica no deberán ser Agentes Promotores;
- V. Conservar en Medios Electrónicos las grabaciones de todas las llamadas telefónicas recibidas a que se refiere la presente fracción por un periodo de diez años a partir de la fecha en que se realizó la misma, y
- VI. Contar con estándares de calidad y niveles de servicio que le permitan operar en un horario no menor de lunes a sábado de nueve a veinte horas del horario del centro del país. Las Empresas Operadoras podrán suspender temporalmente el servicio cuando requieran dar mantenimiento a sus sistemas y plataformas tecnológicas, previo aviso a la Comisión.”

SEGUNDO.- Se **MODIFICA** el artículo Primero Transitorio, fracción III, apartado C y D y fracción IV de las MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE OPERACIONES DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2017;

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

- I. al II. ...;
- III. El artículo 180 de las presentes modificaciones y adiciones comenzará su vigencia según lo siguiente:
 - A. El párrafo primero, segundo, tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo y octavo, entrarán en vigor a los 60 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;

- B. Las fracciones I, con excepción de los incisos a, c y e, II, III y IV entrarán en vigor a los 60 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- C. Las fracciones I, inciso e, V y VI, entrarán en vigor el 19 de enero de 2018, y
- D. Las fracciones I, inciso a, VII, VIII, y IX entrarán en vigor el 3 de septiembre de 2018.
- ...
- IV. El artículo 387 bis, en materia de retiros parciales y totales de recursos de la Cuenta Individual, contenidas en las presentes modificaciones y adiciones, con excepción de aquellas a que se refiere la fracción V siguiente, entrarán en vigor el 30 de noviembre de 2018. El artículo 387 bis, en materia de retiros totales de recursos de la Cuenta Individual, contenidas en las presentes modificaciones y adiciones, con excepción de aquellas a que se refiere la fracción V siguiente, entrarán en vigor el 30 de abril de 2019.
- V.- ..."

TRANSITORIOS

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

- I. El artículo 180, fracción III, inciso c, comenzará su vigencia a los 120 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- II. El artículo 337 ter, comenzará su vigencia a los 260 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- III. Los artículos 9, fracciones III y VI, 136, 137, 138, 139, último párrafo y sus fracciones I, II y III, 148, fracción II, inciso a, último párrafo, 158 fracciones II y III, inciso b y c, 160 fracción IV, 168, fracción II, inciso a, finalizarán su vigencia y quedarán derogados a los 60 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- IV. Las modificaciones a los artículos 139 párrafos primero, segundo y tercero, 148, fracción III, 150, 168, fracción III, 172, 173, fracción III, 176 y 189, fracciones VI y XI, comenzarán su vigencia a los 60 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- V. Las modificaciones y adiciones a los artículos 148 fracción V, 149 bis, último párrafo, 155, 156, 168 fracción VIII, 182 y 219 fracción VI, comenzarán su vigencia a los 40 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- VI. Los artículos 243 bis y 243 ter, comenzarán su vigencia a los 150 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- VII. Las modificaciones al artículo 217, comenzarán su vigencia a los 20 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- VIII. Las modificaciones al artículo 14 comenzarán su vigencia a los 90 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones;
- IX. Las modificaciones y adiciones a los artículos 90, fracciones IV, V y VI, 90 bis, y 92 fracción II inciso b, inciso c, inciso d, numeral i, e inciso f numeral IV, comenzarán su vigencia a los 260 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones, y
- X. El artículo 210 quáter, comenzará su vigencia a los 110 días hábiles siguientes al de la publicación en el Diario Oficial de la Federación de las presentes modificaciones y adiciones.

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

Ciudad de México, a 9 de noviembre de 2018.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, **Carlos Ramírez Fuentes**.- Rúbrica.

DECLARATORIA de Sujeción al Régimen de Dominio Público de la Federación, respecto de los inmuebles Federales que se señalan.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales.- Folio: DSRDPF/721/2018 al DSRDPF/740/2018.

DECLARATORIA DE SUJECIÓN AL RÉGIMEN DE DOMINIO PÚBLICO DE LA FEDERACIÓN, RESPECTO DE LOS INMUEBLES FEDERALES, QUE SE SEÑALAN.

Alan Daniel Cruz Porchini, Director General de Administración del Patrimonio Inmobiliario Federal del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales, Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 2, 17, 26 y 31 fracción XXIX, XXX y XXXIII, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 2, fracciones VI y VII, 3 fracción III, 4, 6 fracción VI, 10, 13, 28, fracciones I, III y VII, 29, fracción IV, 32, 40, 42, fracción V, 43, 48 y 101 fracción III de la Ley General de Bienes Nacionales; 2°, Apartado D, fracción VI y 98-C del Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; 1, 3, fracción X, 6 fracción XXXIII; 11 fracciones I y V del Reglamento del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales; y ARTÍCULO PRIMERO del Acuerdo delegatorio, emitido por la Presidente del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 8 de marzo de 2017, y

CONSIDERANDO

1.- Que el artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dispone que la propiedad de las tierras y aguas comprendidas dentro de los límites del territorio nacional, corresponde originariamente a la Nación, la cual ha tenido y tiene el derecho de transmitir el dominio de ellas a los particulares, constituyendo la propiedad privada, teniendo la Nación en todo tiempo el derecho de imponer a la propiedad privada las modalidades que dicte el interés público;

2.- Que el artículo 2, fracción VII de la Ley General de Bienes Nacionales define como "Inmueble federal", el terreno con o sin construcciones de la Federación, así como aquéllos en que ejerza la posesión, control o administración a título de dueño;

3.- Que, por su parte, el artículo 6, fracción VI de la Ley General de Bienes Nacionales dispone que están sujetos al régimen de dominio público de la Federación los inmuebles federales que estén destinados de hecho o mediante un ordenamiento jurídico a un servicio público y los inmuebles equiparados a éstos conforme a esta Ley;

4.- Que la Secretaría de Educación Pública, ha tenido la posesión, custodia, vigilancia y uso de los inmuebles federales señalados con los números DSRDPF/721/2018 al DSRDPF/724/2018, a través de su Órgano Desconcentrado denominado Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México los inmuebles señalados con los números DSRDPF/725/2018 al DSRDPF/727/2018; la Secretaría de Salud los inmuebles indicados con los números DSRDPF/728/2018 al DSRDPF/734/2018 y; la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través de su Órgano Desconcentrado denominado Comisión Nacional del Agua los inmuebles indicados con los números DSRDPF/735/2018 al DSRDPF/740/2018; respectivamente, para la utilización de servicios públicos a su cargo, con la ubicación, superficie, medidas y colindancias correspondientes, descritos en el cuadro siguiente:

No. DSRDPF	RFI	Denominación ubicación y superficie	Orientación	Colindancia	Medidas Metros
21/2018	13-10467-5	"Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios 199" ubicado en Calle Francisco Javier Mina, S/N, Colonia La Estación, C.P. 42700, Municipio de Mixquiahuala de Juárez, Estado de Hidalgo. Superficie de 23400.00 metros cuadrados.	NORTE	Domingo Calva Muñoz	92.00
			SUR	Cipriano Cruz	164.00
			ESTE	Juliana Candelaria Márquez	195.00
			OESTE	Calle Cuitláhuac	210.00

722/2018	13-10496-0	“Centro de Bachillerato Tecnológico Agropecuario No. 007” ubicado en Calle Miguel Hidalgo, S/N, Localidad de Copandaro de Galeana, C.P. S/N, Municipio de Molango de Escamilla, Estado de Hidalgo. Superficie de 2000.00 metros cuadrados.	NORTE	Calle Miguel Hidalgo	40.00
			SUR	Calle Benito Juárez	40.00
			OESTE	Calle Rayón	50.00
			PONIENTE	Calle Melchor Ocampo	50.00
723/2018	9-18269-3	“Centro de Estudios Tecnológicos Industrial y de Servicios 005” ubicado en Calle Prolongación Petén, N° 963, Colonia Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México. Superficie de 6034.00 metros cuadrados.	NORTE	Calle Prolongación Repúblicas	91.98
			SUR	Lote Estacionamiento del DIF	93.97
			OESTE	Calle Prolongación Petén	64.38
			PONIENTE	Calle Tajín	66.82
724/2018	1-1736-1	“Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial 028” Ubicado en Calle Manuel G. Escobedo, S/N, Colonia Héroes, C.P. 20190, Municipio de Aguascalientes, Estado de Aguascalientes. Superficie de 7865.00 metros cuadrados.	NORESTE	Estadio Municipal	120.80
			NOROESTE	Calle Manuel G. Escobedo	65.30
			SURESTE	Calle Manuel Madrigal	65.30
			SUROESTE	Escuela Primaria Adolfo López Mateos	120.80
725/2018	9-7253-9	“Jardín de Niños Fray Martín de Valencia” ubicado en Calle Emiliano Zapata y Plan de Ayala, S/N, Colonia Ejidos de Santa María Aztahuacan, C.P. 09500, Alcaldía Iztapalapa, Ciudad de México. Superficie de 2000.00 metros cuadrados.	NORTE	Calle Emiliano Zapata	50.00
			SUR	Escuela Primaria	50.00
			ESTE	Calle Venustiano Carranza	40.00
			OESTE	Calle Plan de Ayala	40.00
726/2018	9-8535-9	“Escuela Primaria Mexicanas Ilustres” ubicado en Calle Manuel Acua, N° 225, Colonia San Francisco Xicaltongo, C.P. 08230, Alcaldía Iztacalco, Ciudad de México. Superficie de 2200.00 metros cuadrados.	NORTE	Calle Miguel Acuña	58.45
			SUR	Escuela Secundaria	58.18
			ESTE	Calle Aldama	35.26
			OESTE	Jardín de Niños	37.69

727/2018	9-8287-6	“Escuela Primaria Profesor Sabino Rodríguez” ubicado en Calle Bahía de Santa Bárbara, S/N, Colonia Huasteca, C.P. 11300, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México. Superficie de 1025.00 metros cuadrados.	NORTE	Bahía de Santa Bárbara	19.90
			SUR	Bahía de Todos Santos	19.90
			ESTE	Bahía de Descanso	51.55
			OESTE	Bahía de Ballenas	51.55
728/2018	16-3461-8	“Centro de Salud Urbano” ubicado en Calle Lloreda, S/N, Localidad Pátzcuaro, C.P. 61600, Municipio de Pátzcuaro, Estado de Michoacán de Ocampo. Superficie de 4649.07 metros cuadrados.	NORTE	Calle Lloreda	66.40
			SUR	Propiedad Privada	66.30
			OESTE	Propiedad Privada	72.50
			PONIENTE	Calle Esperanza	73.90
729/2018	22-2948-0	“Oficinas Administrativas de la Sección XXXII del SNTSA” ubicado en Calle Morelos Poniente, N° 31, Localidad de Santiago de Querétaro, C.P. 76000, Municipio de Querétaro, Estado de Querétaro. Superficie de 439.95 metros cuadrados.	NORESTE	Casa 29 de Morelos Poniente	19.50
			NOROESTE	Avenida Morelos Poniente	23.20
			SURESTE	Casa 34 de Allende Norte	23.50
			SUROESTE	Allende Norte	19.50
730/2018	11-11093-1	“Centro de Salud Urbano” ubicado en Calle 16 de septiembre, N° 210, Localidad de San Felipe, C.P. 37600, Municipio de San Felipe, Estado de Guanajuato. Superficie de 1769.72 metros cuadrados.	NORTE	Calle Propiedad Privada	75.50
			SUR	Calle Álvaro Obregón con Propiedad	70.83
			OESTE	Calle 16 de septiembre	24.71
			PONIENTE	Propiedad Privada	24.00
731/2018	19-18429-9	“Centro de Salud Urbano Terminal” ubicado en Calle Luis G. Urbina, S/N, Colonia Terminal, C.P. 64580, Municipio de Monterrey, Estado de Nuevo León. Superficie de 2262.08 metros cuadrados.	NORTE	Calle Luis G Urbina	82.51
			SUR	Calle Rafael Nájera	82.07
			ESTE	Agustín Melgar	33.15
			OESTE	Calle Félix Uresti Gómez	22.50

732/2018	9-19605-3	“Centro de Salud Santa Catarina” ubicado en Avenida Central, S/N, Colonia Santa Catarina, C.P. 02250, Alcaldía Azcapotzalco, Ciudad de México. Superficie de 99.81 metros cuadrados.	NORTE	DGCOH	15.65
			SUR	Escuela Primaria Cándido Navarro	15.65
			ESTE	Calle Central	8.15
			ESTE	DGCOH	8.15
733/2018	9-19594-0	“Centro de Salud Urbano Las Tinajas” ubicado en Calle Prolongación Juárez, S/N, Colonia Las Tinajas, C.P. 05370, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México. Superficie de 120.37 metros cuadrados.	NORESTE	Plazuela	8.20
			NOROESTE	Deportivo	14.68
			SURESTE	Propiedad Federal	14.68
			SUROESTE	Propiedad Federal	8.20
734/2018	9-3441-1	“Centro de Salud Urbano Doctor Gastón Melo” ubicado en Avenida Doctor Gastón Melo, S/N, Colonia San Antonio Tecomitl, C.P. 12100, Alcaldía Milpa Alta, Ciudad de México. Superficie de 4580.44 metros cuadrados.	NORESTE	Calle Ignacio Aldama	66.70
			NOROESTE	Avenida Doctor Gastón Melo	58.00
			SURESTE	Francisco del Olmo	64.80
			SUROESTE	Propiedad Privada	82.50
735/2018	6-3806-0	“Oficinas de la Dirección Local Colima” ubicado en Avenida Carlos de La Madrid Bejar, S/N, Ciudad Colima C.P. 28000, Municipio de Colima, Estado de Colima. Superficie de 24088.315 metros cuadrados.	NORTE	Discoteca y Salvador Ceja Ruíz	122.30
			SUR	Ardica Construcciones S.A. de C.V.	102.30
			ESTE	Instalaciones de SAGARPA	215.64
			OESTE	Avenida Carlos de La Madrid Bejar	202.22
736/2018	28-5459-8	“Jefatura Distrito de Riego 025, Río Bravo, Tamaulipas” ubicado en Avenida Coahuila con Jalapa, N° Exterior S/N, N° Interior L90, Fraccionamiento Río Bravo C.P. 88900, Municipio de Río Bravo, Estado de Tamaulipas. Superficie de 2354.96 metros cuadrados.	NORTE	Calle Coahuila	50.00
			SUR	Propiedad Federal y Privada	50.00
			ESTE	Calle Jalapa	38.50
			OESTE	Calle Saltillo	38.50

737/2018	7-8386-5	“Observatorio Meteorológico Arriaga” ubicado en Avenida Segunda Sur, S/N, Ciudad Arriaga, C.P. 30458, Municipio de Arriaga, Estado de Chiapas. Superficie de 999.71 metros cuadrados.	NORTE	Santiago Méndez Trujillo	49.50
			SUR	2ª Sur	49.51
			ESTE	9ª Poniente	20.32
			OESTE	Francisco Díaz	20.11
738/2018	7-8385-6	“Organismo de Cuenca Frontera Sur Polígono No. 4” ubicado en Carretera Estatal Libre Tuxtla Gutiérrez- Chicoasen, Km. 1.5, S/N, Conjunto Habitacional Los Laguitos, C.P. 29020, Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Estado de Chiapas. Superficie de 5758.57 metros cuadrados.	NORTE	SAGARPA Polígono No. 3	70.50
			SUR	Carretera Tuxtla Chicoasen Km 1.5	62.61
			ESTE	SAGARPA Polígono No. 3	92.01
			OESTE	Calle Río Pánuco	99.55
739/2018	15-9014-9	“Oficinas del Distrito de Riego 033 Estado de México” ubicado en Calzada Manuel Acuña, N° 9, Colonia Centro, C.P. 50458, Municipio de Atlacomulco, Estado de México. Superficie de 2002.18 metros cuadrados.	NORTE	Callejón de Entrada al Lienzo Charro	43.30
			SUR	Leopoldo Velazco Mercado	57.00
			ESTE	Calle Manuel Acuña	40.10
			OESTE	Lienzo Charro	44.50
740/2018	28-5458-9	“Observatorio Meteorológico” ubicado en Calle General Felipe de la Garza, N° 54, Colonia Soto La Marina, C.P. 87670, Municipio de Soto La Marina, Estado de Tamaulipas. Superficie de 441.00 metros cuadrados.	NORTE	Predio Propiedad del Municipio	21.00
			SUR	Propiedad de Martha Cisneros de Orderica	21.00
			ESTE	Calle General Felipe de La Garza	21.00
			OESTE	Propiedad del Profesor Eleno Medina Vázquez	21.00

5.- Que, en razón de lo anterior, dichos inmuebles se tienen identificados como inmuebles Federales y se encuentran controlados en el Sistema de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal, con el Registro Federal Inmobiliario señalado en el cuadro anterior.

6.- Que acorde a las consideraciones anteriores, los inmuebles objeto de la presente Declaratoria son inmuebles Federales que se ajustan al supuesto previsto en el artículo 6, fracción VI de la Ley General de Bienes Nacionales; por lo que con fecha 23 de octubre de 2018, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la notificación mediante la cual se da a conocer el inicio del procedimiento administrativo tendiente a emitir la presente Declaratoria de Sujeción al Régimen de Dominio Público de la Federación en términos del artículo 29, fracción IV y XI de la Ley General de Bienes Nacionales.

7.- Que con fecha 30 de octubre de 2018, venció el término legal dispuesto para oponerse al procedimiento citado en el considerando anterior, por lo que al no haberse recibido manifestación de oposición alguna; a nombre y en representación de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, dependencia del Ejecutivo Federal encargada de determinar y conducir la política inmobiliaria de la Administración Pública Federal; así como de declarar, cuando ello sea preciso, que un bien determinado está sujeto al régimen de dominio público de la Federación, por estar comprendido en algunas de las disposiciones de la Ley General de Bienes Nacionales; he tenido a bien emitir la siguiente:

DECLARATORIA

PRIMERA.- Que los inmuebles descritos en el considerando 4 del presente documento, se encuentran sujetos al régimen de dominio público de la Federación.

SEGUNDA.- Que en razón de lo anterior dichos inmuebles son inalienables, imprescriptibles e inembargables, razón por la cual no se encuentran sujetos a prescripción positiva o negativa, ni son objeto de acciones reivindicatorias o interdictos posesorios por parte de terceros, por su naturaleza no pueden considerarse bienes vacantes para los efectos de los artículos 785 a 789 del Código Civil Federal.

TERCERA.- De esta forma, mientras dichos inmuebles Federales continúen en uso y control por parte de la Secretaría de Educación Pública los señalados con los números DSRDPF/721/2018 al DSRDPF/724/2018, y a través de su Órgano Desconcentrado denominado Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México los señalados con los números DSRDPF/725/2018 al DSRDPF/727/2018; la Secretaría de Salud los indicados con los números DSRDPF/728/2018 al DSRDPF/734/2018; la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través de su Órgano Desconcentrado denominado Comisión Nacional del Agua los indicados con los números DSRDPF/735/2018 al DSRDPF/740/2018; respectivamente, dichas dependencias tendrán el carácter de instituciones destinatarias respecto de estos inmuebles, para los efectos de los artículos 2, fracción VI y 6, fracción VI de la Ley General de Bienes Nacionales, encontrándose obligada, por conducto de su responsable inmobiliario, al cumplimiento de los artículos 28, fracción I, 29, fracción XIV y 32 de la ley en cita.

CUARTA.- Aun cuando la Secretaría de Educación Pública y su Órgano Desconcentrado denominado Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México, la Secretaría de Salud y, la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales a través de su Órgano Desconcentrado denominado Comisión Nacional del Agua dejen de ocupar uno o varios de los inmuebles objeto de la presente Declaratoria, y los mismos sean puestos a disposición de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público por conducto del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales y dicho Instituto los recibiera para su administración, así como en caso de que estos dejen de destinarse a las finalidades del artículo 59 de la Ley General de Bienes Nacionales, los inmuebles relativos continuaran sujetos al régimen de dominio público de la Federación.

QUINTA.- Publíquese esta Declaratoria en el Diario Oficial de la Federación, para que surta efectos en términos de lo dispuesto por el artículo 101 fracción III de la Ley General de Bienes Nacionales.

SEXTA.- Inscríbase la presente Declaratoria como acto de certeza jurídica que acredita la naturaleza inmobiliaria federal respecto de los inmuebles objeto de la misma, tanto en el Registro Público de la Propiedad Federal como en el Registro Público de la Propiedad correspondiente al lugar de la ubicación de los inmuebles de que se trata, de conformidad con lo previsto por los artículos 42 fracción V, y 48 de la Ley General de Bienes Nacionales, para efectos de publicidad y de oponibilidad ante terceros.

TRANSITORIO

ÚNICO.- La presente Declaratoria entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Sufragio Efectivo, No Reelección.

Ciudad de México a los 31 días de octubre de dos mil dieciocho.- El Director General de Administración del Patrimonio Inmobiliario Federal, **Alan Daniel Cruz Porchini**.- Rúbrica.