SECRETARIA DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO

MODIFICACIONES y adiciones a las 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.- HACIENDA.- 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 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 de conformidad con lo que establece la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, esta Comisión cuenta con las facultades para regular la operación y funcionamiento de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y sus Participantes;

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

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

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

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

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

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

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

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

Que para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 78 de la Ley General de Mejora Regulatoria, así como al artículo Quinto del "Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo", deben considerarse las acciones de desregulación reconocidas mediante el oficio CONAMER/20/1832 de fecha 23 de abril de 2020 relativas a los artículos 184 cuarto párrafo 184, quinto párrafo y 217 de las Modificaciones y adiciones de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2020, en términos del Anexo de Calidad Regulatoria correspondiente, ha tenido a bien expedir las siguientes:

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

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

“ÍNDICE**CAPÍTULO I a CAPÍTULO IV. ...****CAPÍTULO IV bis. DEL EXPERTO INDEPENDIENTE****SECCIÓN I. EXPERTO INDEPENDIENTE****CAPÍTULO V. a CAPÍTULO VIII. ...****ANEXO 1.****EL PROGRAMA ANUAL DE COBERTURA”****“Artículo 2. ...****I. a IV. ...**

IV bis. Experto Independiente, a la persona moral encargada de elaborar el dictamen sobre los Niveles de Servicio, y en su caso, de realizar las mediciones de los Niveles de Servicio y los informes de seguimiento previstos en el Capítulo IV de las presentes disposiciones;

V. a IX. ...

IX bis. Parámetros, a las métricas determinadas por las Administradoras para evaluar y cuantificar la calidad del servicio al cliente que ofrecen a los usuarios;

IX ter. Personal del Centro de Atención Telefónica, a las personas físicas especializadas en otorgar información a los Usuarios respecto de la administración de la Cuenta Individual y los Servicios que prestan en relación con el Sistema de Ahorro para el Retiro, a través del Centro de Atención Telefónica;

X. a XIII. ...

XIV. Seguimiento, al conjunto de acciones medibles y auditables que debe llevar a cabo la Administradora para informar el estado que guardan las Solicitudes de Servicios que presentan los Usuarios a través de los Canales de Atención;

XV. Servicio, el conjunto de actividades que realiza la Administradora con la finalidad de atender el interés de los Usuarios con relación a la administración de sus cuentas individuales y acorde a los Niveles de Servicio;

XVI. a XXI.”

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

Los responsables que se mencionan en el presente artículo además de lo señalado en el párrafo anterior, estarán encargados de coordinar que se reporte mediante el registro centralizado establecido por la Administradora, la captura del tipo de servicio proporcionado, estado, detalle de la atención otorgada y la

Solicitud de Servicio recibida, así como el estatus de cada una de las atenciones otorgadas a través de todos sus Canales de Atención, lo anterior deberá estar a disposición de la Comisión en cualquier momento. La persona que haya sido designada como responsable, deberá permanecer en la Sucursal de Atención al Público, Módulo de Atención o en el Canal de Atención al que haya sido designado, los días y horarios de atención establecidos por la Administradora.

...”

“**Artículo 7.** ...

...

I. ...

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

“**Artículo 9.** Las Administradoras tienen prohibido condicionar la atención de las Solicitudes de Servicio a la adquisición de algún producto financiero o comercial distinto a los que ofrece la Administradora.”

“**Artículo 10.** Las Administradoras deberán contar con un Programa Anual de Cobertura que cumpla al menos con los elementos establecidos en el Anexo 1 de las presentes disposiciones, a través del cual definan 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.

...

...

Se deroga.

I. Se deroga.

II. Se deroga.

III. Se deroga.”

“**Artículo 11.** ...

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

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

“**Artículo 13.** ...

a) a b). ...

La Carta de Derechos del Usuario deberá estar debidamente identificada y visible en la entrada de las Sucursales de Atención al Público y en cada uno de los Módulos de Atención, la cual tendrá un tamaño mínimo de 90 cm. X 60 cm., con una tipografía de 28 puntos como mínimo; de igual manera deberá estar disponible en su página de internet para consulta de los Usuarios en cualquier momento.

...

I. a V. ...

- VI.** Niveles de Servicio que defina la Administradora correspondientes a las fracciones I, II, III, IV y V del artículo 27 bis de las presentes Disposiciones de carácter general.

...

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 auditable.”

“Artículo 16. ...

...

...

...

I. ...

II. ...

a) a d). ...

e) Nombre del 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. Con la evidencia se debe acreditar que la notificación fue enviada al Usuario, ya sea a su domicilio o correo electrónico registrado en la Administradora.”

“Artículo 17. Las Administradoras deberán establecer un procedimiento específico para la recepción, el registro, canalización, seguimiento y conclusión de todas las Solicitudes de Servicio que los Usuarios presenten de manera presencial, telefónica, electrónica o por escrito, en sus Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, o por cualquier otro medio que pongan a disposición de los Usuarios. El procedimiento que establezcan las Administradoras deberá incorporarse en su Manual de Políticas y Procedimientos, y documentarse conforme al mismo, especificando actividades, tiempos y controles para cada fase del procedimiento. Los Asesores Previsionales y Personal del Centro de Atención Telefónica y demás funcionarios que intervengan en el procedimiento al que se refiere este artículo, deberán observar el cumplimiento del referido Manual de Políticas y Procedimientos.

...

...”

“Artículo 18. Las Administradoras deberán contar con un registro centralizado que permita a los responsables de cada Sucursal de Atención al Público, Módulo de Atención y demás Canales de Atención, asegurarse de que los Asesores Previsionales realicen la captura a más tardar al día hábil siguiente, todas las Solicitudes de Servicio que presenten los Usuarios en sus Canales de Atención, mismo que deberá estar en todo momento a disposición de la Comisión.

...”

“Artículo 19. ...

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

“Artículo 21. ...

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

“**Artículo 26.** Las Administradoras deberán informar a los Usuarios que presenten Solicitudes de Servicio con una Problemática, el seguimiento que hayan efectuado con el fin de dar solución a dichas solicitudes y, conservar las evidencias correspondientes mismas que deberán estar a disposición de la Comisión.”

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

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

“**Artículo 27 Bis.** Para definir sus Niveles de Servicio, las Administradoras deberán considerar 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. La funcionalidad del sistema de citas en cuanto a la disponibilidad para agendarlas y los Canales de Atención disponibles para realizarlas;
- III. El tiempo máximo de espera para ser atendido por el Asesor Previsional que llevará a cabo la atención de las Solicitudes de Servicio de los Usuarios que no hayan realizado previamente una cita. Dicho tiempo de espera deberá publicarse de manera visible y permanente en sus Canales de Atención presenciales y en su página de internet;
- IV. El tiempo de atención por parte del Asesor Previsional que lleva a cabo la atención de las Solicitudes de Servicio en sus Canales de Atención presenciales de acuerdo al tiempo promedio que dura dicha atención y
- V. Disponibilidad de información sobre el estado que guardan las Solicitudes de Servicio en sus diferentes Canales de Atención.”

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

...
...
...
...”

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

“**Artículo 33.** La medición del tiempo de espera a partir de la llegada del Usuario a la sucursal y el tiempo de atención por parte del Asesor Previsional, deberá ser medible, auditable y encontrarse a disposición de la Comisión en cualquier momento.”

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

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

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

SECCIÓN II
DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO

Se deroga

“Artículo 35. Se deroga.”

“Artículo 36. Las Administradoras deberán establecer la metodología que les permita la medición de sus Niveles de Servicio, considerando como mínimo los Parámetros establecidos en el presente Capítulo de las presentes Disposiciones. Dicha metodología podrá ser elaborada por el Experto Independiente.”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**“CAPÍTULO IV BIS
DEL EXPERTO INDEPENDIENTE”**

**“SECCIÓN I
DE LA CONTRATACIÓN Y SELECCIÓN DEL EXPERTO INDEPENDIENTE POR LAS
ADMINISTRADORAS”**

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

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

Las Administradoras, deberán someter a la no objeción de la Comisión la propuesta del Experto Independiente que contratarán. Para tal efecto deberán presentar la solicitud de no objeción del Experto Independiente acompañando la documentación con la que acrediten el cumplimiento de los requisitos a que se refiere el artículo 39 ter siguiente. La Comisión contará con un plazo máximo de 20 días hábiles para emitir en su caso, la no objeción correspondiente.

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

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

- I. Contar con reconocido prestigio y no estar inhabilitado por alguna autoridad competente;
- II. No tener relación que implique conflicto de intereses respecto de la Administradora, o en su caso con los integrantes del grupo financiero o empresarial al que pertenezca;
- III. Acreditar experiencia mínima de cuatro años en la dictaminación de Niveles de Servicio, o en su caso desarrollando las actividades de estudio, análisis, calificación, certificación o consultoría en materia de Servicio o auditoría, y
- IV. Los dictaminadores, auditores o socios del Experto Independiente, que elaboren el dictamen anual de los Niveles de Servicio, no podrán dictaminar a la misma Administradora durante más de cinco años consecutivos con relación a los Niveles de Servicio que presten, ni podrá ser el Auditor Externo Independiente que dictamine los estados financieros de la Administradora o de sus Sociedades de Inversión.

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

- I. El desempeño y cumplimiento de los Niveles de Servicio de la Administradora de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo IV y el Manual de Políticas y Procedimientos;
- II. Los Niveles de Servicio adicionales a los mínimos establecidos que las Administradoras hayan definido de conformidad con el artículo 36 de estas Disposiciones de Carácter General;

- III. Se deberá considerar, la suficiencia, integridad, consistencia y análisis de los Niveles de Servicio, así como de su contenido, respecto de trimestres y años anteriores;
- IV. La valoración de la metodología empleada por la Administradora para la medición de sus Niveles de Servicio para verificar que está establecida conforme a lo dispuesto en el Capítulo IV. En caso de que la metodología sea modificada se deberá entregar un nuevo dictamen;
- V. Las modificaciones en las metodologías y los modelos de medición de los Niveles de Servicio de la Administradora, mismos que deberán ser el fundamento del dictamen e incluirse en los informes correspondientes;
- VI. El desempeño y aplicación de las políticas que la Administradora establezca en su Manual de Políticas y Procedimientos para el cumplimiento de sus Niveles de Servicio;
- VII. Los procesos de mejora continua que permitan identificar y realizar las acciones correctivas necesarias que la Administradora implementó para fortalecer sus Niveles de Servicio, así como su evaluación en los trimestres posteriores para identificar su impacto;
- VIII. La capacidad instalada y los puntos de atención al público suficientes para atender la demanda de Solicitudes de Servicios presentadas y el cumplimiento de sus Niveles de Servicio, así como lo establecido en el Anexo 1 de las presentes disposiciones, y
- IX. Oportunidad y calidad en la entrega de la información.

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

"Artículo 40. Los Asesores Previsionales de las Administradoras que brinden atención a los Usuarios, deberán llevar a cabo las siguientes funciones:

I. a III. ...

Se deroga

Los Asesores Previsionales además de las obligaciones señaladas en el presente artículo, deberán conocer los procedimientos necesarios respecto a la recepción, registro, canalización, seguimiento, y la notificación de la conclusión de las Solicitudes de Servicio presentadas en la Administradora.

Los Asesores Previsionales de la Administradora que brinden atención a los Usuarios deberán proporcionar información sobre el estado que guardan las Solicitudes de Servicio cuando así lo soliciten los Usuarios. Cuando el Usuario solicite una Consulta relacionada con el saldo de su Cuenta individual podrá ser informado de acuerdo con las definiciones internas que disponga cada Administradora de conformidad con su Manual de Políticas y Procedimientos."

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

“**Artículo 54.** Las Administradoras son responsables de verificar que sus Asesores Previsionales y el Personal del Centro de Atención Telefónica y demás personal que brinde atención directa a Usuarios mantengan la confidencialidad de la información de los Usuarios y sus Cuentas Individuales.

...”

“**Artículo 55.** Las Administradoras deberán contar con un procedimiento de control que les permita verificar que las actividades que lleven a cabo los Asesores Previsionales, el Personal del Centro de Atención Telefónica y demás personal que brinde atención directa a Usuarios en el desempeño de sus funciones, se ajusten y cumplan con los requisitos previstos en las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.”

“**Artículo 56.** Las Administradoras deberán contar con procedimientos para recibir y tramitar las Quejas que los Usuarios presenten respecto del actuar de sus Asesores Previsionales, el Personal del Centro de Atención Telefónica 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 66.** Derivado del análisis de las respuestas que las Administradoras envíen a la Comisión a través del SISAT, ésta determinará cuando una Solicitud de Servicio se dé por concluida. Para todas aquellas Solicitudes de Servicio que no hayan sido concluidas por la Comisión en el SISAT, las Administradoras deberán actualizar en el SISAT cada treinta días naturales, a partir de la fecha de vencimiento del plazo establecido en el sistema para la atención de la Solicitud de Servicio, el estado que guarda e informar las acciones que ha llevado a cabo para su seguimiento y solución.”

“**Artículo 73.** Las Administradoras deberán llevar un reporte de los Folios de Queja o Servicio previsto en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, asignados para cada caso, así como el detalle de cada uno de ellos incluyendo el tipo de servicio 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.”

TRANSITORIO

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

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

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

Las entregas de información a que se refiere el artículo 37 ter, se sujetarán a lo que se establezca en las “Reglas Generales a las que deberá sujetarse la información que las Administradoras de Fondos para el Retiro, las Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro, las Entidades Receptoras y las Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, entreguen a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro”.

- V. El plan anual al que se refiere el artículo 34 último párrafo deberá entregarse por primera vez a los sesenta días hábiles siguientes a la entrada en vigor de las presentes modificaciones y adiciones.
- VI. El Capítulo IV bis “Del Experto Independiente”, Sección I “De la contratación y selección del Experto Independiente por las Administradoras”; y sus artículos 39 bis, 39 ter y 39 quáter relativos a la implementación de la figura del Experto Independiente, entrarán en vigor el primer día hábil de marzo de 2024.

El dictamen anual de los Niveles de Servicio, se entregará por primera vez el primer día hábil de abril de 2025, debiendo considerar la información generada desde la entrada en vigor de las presentes disposiciones hasta el último trimestre del año 2024.

- VII. Las modificaciones y adiciones a que se refieren los artículos 40 bis y 40 quáter, entrarán en vigor el primer día hábil de abril de 2024.

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

Ciudad de México, a 6 de febrero de 2024.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, Mtro. **Julio César Cervantes Parra**.- Rúbrica.

ANEXO 1

PROGRAMA ANUAL DE COBERTURA

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

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