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

 **(DOF del 16 de noviembre de 2018)**

**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 Nacionaldel 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 lasDisposiciones 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 TELÉFONICA**

**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.

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.