

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

TEXTO VIGENTE	MODIFICACIONES
ÍNDICE	ÍNDICE
CAPÍTULO I a CAPÍTULO IV. ...	CAPÍTULO I a CAPÍTULO IV. ...
<i>Sin correlativo</i>	CAPÍTULO IV bis. DEL EXPERTO INDEPENDIENTE
<i>Sin correlativo</i>	SECCIÓN I. EXPERTO INDEPENDIENTE
CAPÍTULO V a CAPÍTULO VIII. ...	CAPÍTULO V. a CAPÍTULO VIII. ...
<i>Sin correlativo</i>	ANEXO 1. EL PROGRAMA ANUAL DE COBERTURA
Artículo 2. Para los efectos de las presentes Disposiciones de carácter general, además de las definiciones señaladas por la Ley, su Reglamento, así como las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, y Disposiciones de Carácter General a las que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro en relación con sus Agentes Promotores, se entenderá en singular o plural por:	Artículo 2. ...
I. a IV. ...	I. a IV. ...
<i>Sin correlativo</i>	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. ...	V. a IX. ...
<i>Sin correlativo</i>	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;

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

<i>Sin correlativo</i>	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. ...	X. a XIII. ...
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;	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 en relación a la administración de sus cuentas individuales y acorde a los Niveles de Servicio que brinda ;	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.	XVI a XXI.
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.	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 deberán reportar a la Administradora toda la información relacionada con los Servicios que se brindan.	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

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

	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.
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 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.	Artículo 7. ...
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. ...	I. ...
II. Emitir reportes de la gestión de atención.	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 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.	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 a través del cual podrán elegir los mecanismos de atención y servicio que mejor se adapten a las	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

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

necesidades de los Usuarios considerando la demanda de servicios solicitados por los mismos y el cumplimiento de sus Niveles de Servicio.	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.
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:	Se deroga.
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 Asesores Previsionales 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;	I. Se deroga.
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.	II. Se deroga.

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

III. Criterios que utilizó la Administradora para determinar que el Programa Anual de Cobertura satisfice la demanda de Servicios proyectada y el cumplimiento de sus Niveles de Servicio.	III. Se deroga.
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.	Artículo 11. ...
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.	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.
<i>Sin correlativo</i>	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. Las Administradoras deberán entregar a los Usuarios una Carta de Derechos del Usuario en los siguientes términos:	Artículo 13. ...
a) a b). ...	a) a b). ...
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 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.

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

La Carta de Derechos del Usuario deberá contener como mínimo la siguiente información:	...
I. a V. ...	I. a V. ...
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.	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 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.	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. 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.	Artículo 16. ...
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:	I. ...

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

II. En las solicitudes no concluidas, la notificación deberá contener por lo menos:	II. ...
a) a d). ...	a) a d). ...
e) Nombre a la que pertenece el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión.	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; mismas que deberán ser medibles y auditables.	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 documentarse en su Manual de Políticas y Procedimientos, especificando actividades, tiempos y controles para cada fase del procedimiento.	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 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.	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

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

	de Atención, mismo que deberá estar en todo momento a disposición de la Comisión.
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.	...
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.	Artículo 19. ...
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 Asesores Previsionales 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.	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. 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.	Artículo 21. ...
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 Asesores Previsionales y personal del Centro de	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

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

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.	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 dar solución a dichas solicitudes y, conservar las evidencias correspondientes disponibles para 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, considerando como mínimo, los siguientes criterios:	Artículo 27. Las Administradoras deberán definir sus Niveles de Servicio para cada Canal de Atención que tengan habilitado, considerando como mínimo los Parámetros establecidos en los artículos 16, 23 y 30, y el presente Capítulo.
	Las Administradoras podrán incorporar Niveles de Servicio y Parámetros adicionales a los establecidos en este Capítulo.
I. 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 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	

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

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 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 27 Bis. Para definir sus Niveles de Servicio, las Administradoras deberán considerar los siguientes criterios:
<i>Fracciones I a V, se trasladan del artículo 27.</i>	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 que cuenten con un sistema de citas propio para recibir a los Usuarios que así lo requieran,	Artículo 30. Las Administradoras deberán generar citas a los Usuarios que así lo requieran, a través del Portal Web al que se

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

deberán comunicarle previamente sobre los requisitos y documentos que deberán presentar.	refieren las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
El tiempo de espera para la atención de los Usuarios que cuenten con una cita no podrá exceder de 20 minutos contados a partir de la hora en que se haya programado; salvo que derivado de una intermitencia en los sistemas no puedan ser atendidas. Para tal efecto, dichas citas deberán ser reprogramadas lo antes posible, si así lo solicita el Usuario.	...
Las Administradoras deberán conservar la evidencia de las gestiones que realizó para resolver la intermitencia de los sistemas que no permitió la atención de los Usuarios en los términos del presente artículo y deberán mantenerla a disposición de la Comisión.	...
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 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 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. 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 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.

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

Artículo 34. Las Sucursales de Atención al Público, los Módulos de Atención, los Centros de Atención Telefónica, así como el Portal Web, 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.	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 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.	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.
<i>Sin correlativo</i>	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	SECCIÓN II DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO Se deroga
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.	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 establecidos en las presentes disposiciones.	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.

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

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 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.
<i>Sin correlativo</i>	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.
<i>Sin correlativo</i>	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.
<i>Sin correlativo</i>	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.
<i>Sin correlativo</i>	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:

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

<i>Sin correlativo</i>	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.
<i>Sin correlativo</i>	II. La diferencia entre los valores de referencia contra los resultados de la medición de cada uno de los Servicios brindados.
<i>Sin correlativo</i>	III. Los Niveles de Servicio que pudieran encontrarse en riesgo de constituir un posible incumplimiento, especificando el Canal de Atención.
<i>Sin correlativo</i>	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:
<i>Sin correlativo</i>	1. Primer trimestre: a más tardar el último día hábil del mes de abril.
<i>Sin correlativo</i>	2. Segundo trimestre: a más tardar el último día hábil del mes de julio.
<i>Sin correlativo</i>	3. Tercer trimestre: a más tardar el último día hábil del mes de octubre.
<i>Sin correlativo</i>	4. Cuarto trimestre: a más tardar el último día hábil del mes de enero.

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

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

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

	las Reglas generales a las que se hace referencia en este artículo.
<i>Sin correlativo</i>	CAPÍTULO IV BIS DEL EXPERTO INDEPENDIENTE
<i>Sin correlativo</i>	SECCIÓN I DE LA CONTRATACIÓN Y SELECCIÓN DEL EXPERTO INDEPENDIENTE POR LAS ADMINISTRADORAS
<i>Sin correlativo</i>	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.
<i>Sin correlativo</i>	El Experto Independiente a que se refiere el presente artículo deberá ser aprobado por el Consejo de Administración de la Administradora.
<i>Sin correlativo</i>	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.
<i>Sin correlativo</i>	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.

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

<i>Sin correlativo</i>	Artículo 39 ter. El Experto Independiente, quien será una persona moral, deberá cumplir con las siguientes características:
<i>Sin correlativo</i>	I. Contar con reconocido prestigio y no estar inhabilitado por alguna autoridad competente;
<i>Sin correlativo</i>	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;
<i>Sin correlativo</i>	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
<i>Sin correlativo</i>	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.
<i>Sin correlativo</i>	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>Sin correlativo</i>	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;
<i>Sin correlativo</i>	II. Los Niveles de Servicio adicionales a los mínimos establecidos que las Administradoras hayan definido de

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

	conformidad con el artículo 36 de estas Disposiciones de Carácter General;
<i>Sin correlativo</i>	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;
<i>Sin correlativo</i>	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;
<i>Sin correlativo</i>	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;
<i>Sin correlativo</i>	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;
<i>Sin correlativo</i>	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;
<i>Sin correlativo</i>	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;
<i>Sin correlativo</i>	IX. Oportunidad y calidad en la entrega de la información.
<i>Sin correlativo</i>	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

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

	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 y el personal del Centro de Atención Telefónica de las Administradoras que brinden atención a los Usuarios, deberán llevar a cabo las siguientes funciones:	Artículo 40. Los Asesores Previsionales de las Administradoras que brinden atención a los Usuarios, deberán llevar a cabo las siguientes funciones:
I. a III. ...	I. a III. ...
Por ningún motivo se podrá gestionar a través del Centro de Atención Telefónica alguna de las funciones previstas para los Asesores Previsionales.	Se deroga Se traslada al art. 40 bis
Los Asesores Previsionales 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 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 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.	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.
<i>Sin correlativo</i>	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.
<i>Sin correlativo</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 Aplicación Móvil.

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

<i>Sin correlativo</i>	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.
<i>Sin correlativo</i>	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.
<i>Sin correlativo</i>	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.
<i>Sin correlativo</i>	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.
<i>Sin correlativo</i>	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>Sin correlativo</i>	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;

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

	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>Sin correlativo</i>	I. Marco normativo del Sistema de Ahorro para el Retiro;
<i>Sin correlativo</i>	II. Ahorro Voluntario;
<i>Sin correlativo</i>	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;
<i>Sin correlativo</i>	IV. Características de la Cuenta Individual;
<i>Sin correlativo</i>	V. Solicitudes de Servicio relacionadas con las Cuentas Individuales;
<i>Sin correlativo</i>	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;

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

<i>Sin correlativo</i>	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;
<i>Sin correlativo</i>	VIII. Atributos de una Cuenta Individual y la convivencia de dichos atributos con los distintos trámites;
<i>Sin correlativo</i>	IX. Plazos a los que están sujetas las Administradoras para la atención de las Solicitudes de Servicio;
<i>Sin correlativo</i>	X. Conocimientos básicos sobre la inversión de los recursos de la cuenta individual;
<i>Sin correlativo</i>	XI. Código de Ética, y
<i>Sin correlativo</i>	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 demás personal que brinde atención directa a Usuarios mantengan la confidencialidad de la información de los Usuarios y sus cuentas individuales.	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 y demás personal que brinde atención directa a Usuarios en el desempeño	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

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

de sus funciones, se ajusten y cumplan con los requisitos previstos en las disposiciones de carácter general que emita la Comisión.	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 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 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 la solicitud e informar las acciones que ha llevado a cabo para su Seguimiento y solución.	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 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 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 23 de febrero de 2024 , en esa fecha, deberán presentar las Administradoras ante la Comisión el Programa Anual que registrá del 1 de marzo al 31 de

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

	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 treinta 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.

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

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

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

	d. Incluir las características del segmento de mercado que corresponde a cada una de las Siefors, 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;
	b. Suficiencia de sus Asesores Previsionales para proporcionar atención a la demanda en cada uno de sus

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

	Canales de Atención respecto al cumplimiento de sus Niveles de Servicio, y
	c. Suficiencia de sus Asesores Previsionales para proporcionar atención a la demanda en cada uno de sus Canales de Atención conforme a la distribución geográfica de sus Usuarios.
	III. La estrategia de atención a los Usuarios en función del análisis de la demanda, considerando al menos la siguiente información:
	1. Canales de Atención:
	a. Implementación de Canales de Atención en congruencia con el análisis que realiza de su demanda;
	b. Implementación de Canales de Atención disponibles para los Usuarios conforme a su perfil psicográfico;
	c. Canales de Atención disponibles para los Usuarios considerando la ubicación geográfica de estos;
	d. Canales de Atención que estarán disponibles para los Usuarios para cubrir la demanda del siguiente año considerando la ubicación geográfica de sus Usuarios;
	e. Medidas que implementará la Administradora para cubrir la demanda cumpliendo con sus Niveles de Servicio, y
	f. Listado de Solicitudes de Servicio que se atenderán en cada uno de sus Canales de Atención considerando el análisis del tipo de servicios que los clientes solicitan.
	IV. 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, considerando al menos la siguiente información:

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

	a. Criterios para determinar que el Programa Anual de Cobertura satisface el cumplimiento de sus Niveles de Servicio;
	b. Criterios para determinar que el Programa Anual de Cobertura garantiza la satisfacción de la demanda de servicios proyectada;
	c. Criterios para determinar que su Programa Anual de Cobertura garantiza que cumplirá con sus Niveles de Servicio, y
	d. Criterios que garantizan que los mecanismos de atención que eligió son los que mejor se adaptan a las necesidades de sus clientes.



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 Siefiores, 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.
 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;
 - b. Suficiencia de sus Asesores Previsionales para proporcionar atención a la demanda en cada uno de sus Canales de Atención respecto al cumplimiento de sus Niveles de Servicio, y
 - c. Suficiencia de sus Asesores Previsionales para proporcionar atención a la demanda en cada uno 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;
 - b. Suficiencia de sus Asesores Previsionales para proporcionar atención a la demanda en cada uno de sus Canales de Atención respecto al cumplimiento de sus Niveles de Servicio, y
 - c. Suficiencia de sus Asesores Previsionales para proporcionar atención a la demanda en cada uno de sus Canales de Atención conforme a la distribución geográfica de sus Usuarios.

III. La estrategia de atención a los Usuarios en función del análisis de la demanda, considerando al menos la siguiente información:

1. Canales de Atención:

- a. Implementación de Canales de Atención en congruencia con el análisis que realiza de su demanda;
- b. Implementación de Canales de Atención disponibles para los Usuarios conforme a su perfil psicográfico;
- c. Canales de Atención disponibles para los Usuarios considerando la ubicación geográfica de sus Usuarios;
- d. Canales de Atención que estarán disponibles para los Usuarios para cubrir la demanda del siguiente año considerando la ubicación geográfica de sus Usuarios;
- e. Medidas que implementará la Administradora para cubrir la demanda cumpliendo con sus Niveles de Servicio, y
- f. Listado de Solicitudes de Servicio que se atenderán en cada uno de sus Canales de Atención considerando el análisis del tipo de servicios que los clientes solicitan.

IV. 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, considerando al menos la siguiente información:

- a. Criterios para determinar que el Programa Anual de Cobertura satisface el cumplimiento de sus Niveles de Servicio;
- b. Criterios para determinar que el Programa Anual de Cobertura garantiza que satisface la demanda de servicios proyectada;
- c. Criterios para determinar que su Programa Anual de Cobertura garantiza que cumplirá con sus Niveles de Servicio, y
- d. Criterios que garantizan que los mecanismos de atención que eligió son los que mejor se adaptan a las necesidades de sus clientes.