

## SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

### **MODIFICACIONES a las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.**

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

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

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

#### **CONSIDERANDO**

Que el pasado 16 de noviembre de 2018, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las Disposiciones de Carácter General en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro con el objeto de regular las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios en relación a la administración de sus cuentas individuales;

Que en las referidas disposiciones, se establecieron diversas obligaciones que las Administradoras deben cumplir para llevar a cabo la correcta observancia de dichas disposiciones, lo cual implica el desarrollo o modificación de procesos y mecanismos relacionados con el servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro;

Que para que las entidades reguladas se encuentren en posibilidad de implementar correctamente lo establecido en las referidas disposiciones, es necesario otorgarles un periodo más amplio de transición, que evite una observancia parcial y poco eficaz de la norma, ha tenido a bien expedir las siguientes:

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

**ÚNICO.-** Se **MODIFICA** el Artículo Único Transitorio, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, X, XI, XII, XIII, XV, XVII, XXI, XXII, y XXIV para quedar en los siguientes términos:

#### **“ARTICULO ÚNICO.- ...**

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 nueve 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, deberá ser presentado por primera vez ante la Comisión el día 15 del mes de diciembre 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 nueve 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 nueve 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, deberá enviarse por primera ocasión en los Estados de Cuenta correspondientes al tercer 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 la 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 nueve 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 nueve 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 nueve 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 nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

IX. ...

X. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Secciones III y V, “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 nueve 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 nueve 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 nueve 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 nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

XIV. ...

XV. El Capítulo IV "De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios", Sección I, "De los Niveles de Servicio", artículo 28, relativo a establecer sus propios parámetros de medición, entrará en vigor a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

XVI. ...

XVII. El Capítulo IV "De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios", Sección I, "De los Niveles de Servicio", artículo 32, relativo al esquema de atención prioritario, entrará en vigor a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

XVIII. ...

XIX. ...

XX. ...

XXI. El Capítulo V "De los Agentes de Servicio y del personal del Centro de Atención Telefónica", Secciones II, III, IV y V "Del Registro de los Agentes de Servicio", "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", respectivamente, con excepción de los artículos 46, 47 y 54, entrarán en vigor a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

XXII. El Capítulo V "De los Agentes de Servicio y del 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 nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

XXIII. ...

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 nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación."

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** Las presentes modificaciones entrarán en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

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

Ciudad de México, 11 de enero de 2019.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, **Abraham E. Vela Dib.-** Rúbrica.