**Modificaciones Y Adiciones A Las Disposiciones De Carácter General En Materia De Servicio A Los Usuarios De Los Sistemas De Ahorro Para El Retiro.**

**(DOF del 13 de abril de 2020)**

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

**MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A**

**LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO**

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

**CONSIDERANDO**

Que 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 regular las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios en relación a la administración de sus cuentas individuales;

Que para promover una mejor calidad en los Niveles de Servicio, es necesario que las Administradoras definan unilateralmente los tiempos de espera en la atención de las Solicitudes de Servicio presentadas por los Usuarios, reprogramar las citas de atención en casos de intermitencia en los sistemas y podrán informar a su público objetivo los lugares, días y horarios cuando instalen Módulos de Atención móviles o itinerantes;

Que para generar ahorros a los regulados y evitar reprocesos es conveniente la integración en un solo expediente, la documentación de los Agentes de Servicio que desempeñen también funciones como Agentes Promotores;

Que para facilitar a las entidades reguladas, la incorporación de Agentes de Servicio que brinden atención a los Trabajadores, es necesario flexibilizar el porcentaje de calificación para evaluar su capacidad técnica, sin que ello implique disminuir la dificultad de las pruebas que se les apliquen, de modo que la calificación refleje efectivamente su capacidad para brindar un servicio adecuado;

Que para garantizar la efectividad de los Exámenes de Control que se aplican a los Agentes de Servicio y que todos estos sean evaluados en un momento determinado, debe precisarse que dichos exámenes se apliquen de forma aleatoria y a diferentes Agentes de Servicio, de modo que se pueda evaluar de forma gradual a todos los referidos Agentes;

Que para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 78 de la Ley General de Mejora Regulatoria, así como al artículo Quinto del "Acuerdo que fija los lineamientos que deberán ser observados por las dependencias y organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, en cuanto a la emisión de los actos administrativos de carácter general a los que les resulta aplicable el artículo 69-H de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo", deben considerarse la simplificación efectuada en los artículos 8 y 23, de las presentes modificaciones y adiciones, las restantes obligaciones simplificadas serán utilizadas posteriormente en la emisión de diversas regulaciones, ha tenido a bien expedir las siguientes:

**MODIFICACIONES Y ADICIONES A LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE**

**SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO**

**ÚNICO.-** Se **MODIFICAN** los artículos 8, 16, fracción I, inciso d) y fracción II, inciso e), 22, 23, fracción I, inciso d) y fracción II, inciso e), 27, fracción III, 30, segundo párrafo, 35, 40, primer párrafo, 53, 66 y 67, así como se **ADICIONAN** los artículos 30, con un párrafo tercero, recorriéndose los actuales tercero y cuarto para quedar como cuarto y quinto, 43 con un tercer párrafo y 48 con un segundo párrafo, recorriéndose el actual segundo para quedar tercero, todos de las Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2018, modificadas y adicionadas mediante publicaciones en el mismo órgano oficial de difusión en fechas 17 de enero, 2 de agosto y 17 de diciembre de 2019, para quedar en los siguientes términos:

"**Artículo 8**. Las Administradoras que implementen Módulos de Atención móviles o itinerantes en lugares públicos podrán 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 16.** ...

**...**

**...**

**...**

**I. ...**

a).a c). **...**

d) Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión;

**II. ...**

a). a d). **...**

e) Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión;

**..."**

"**Artículo 22.** El Contralor Normativo de la Administradora, deberá informar a su Órgano de Gobierno, en cada sesión ordinaria que celebre, 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**. **...**

**I. ...**

a).a c). **...**

d) Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión;

**II. ...**

a). a d). **...**

e) Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión;

**..."**

"**Artículo 27**. **...**

**I**. y **II**. **...**

**III**. El tiempo máximo 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. Dicho tiempo de espera deberá publicarse de manera visible y permanente en sus Canales de Atención presenciales y en su página de internet.

La modificación del tiempo máximo de espera que determine la Administradora únicamente podrá disminuirse buscando en todo momento la eficiencia y el beneficio a los Usuarios, misma que deberá ser informada a la Comisión en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la modificación.

**IV**. y **V**. **...**"

"**Artículo 30.-** ***...***

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.

**...**

**...**"

**"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 40.** Los Agentes de Servicio y el personal del Centro de Atención Telefónica de la**s** Administradora**s** que brinde**n** atención a los Usuarios, deberán llevar a cabo las siguientes funciones:

**I.** a **III**. **...**

**...**

**...**"

**"Artículo 43 ...**

**I.** a **VIII. ...**

**...**

Los Agentes de Servicio que desempeñen también funciones como Agente Promotor, podrán contar con un solo expediente, en el que se integrará la documentación que establezcan las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro y las presentes Disposiciones."

**"Artículo 48. ...**

Con el fin de asegurar la correcta aplicación de los Exámenes de Control, las Administradoras deberán garantizar que el proceso de selección que apliquen para determinar a los Agentes de Servicio que presentarán el Examen de Control, se lleve a cabo de manera aleatoria y solo se considere a los Agentes de Servicio que no hayan sido seleccionados para la aplicación del Examen de Control en los dos años inmediatos anteriores, con el fin de que paulatinamente se evalúen los conocimientos y habilidades de todos los Agentes de Servicio que brindan atención a las Solicitudes de Servicio que presentan los Usuarios ante las Administradoras.

**...**"

**"Artículo 53.** Se considerará que los Agentes de Servicio no cumplen con el requisito de capacidad técnica cuando obtengan una calificación menor al 60% del contenido del Examen de Control."

**"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 67.** Las Administradoras deberán agotar hasta la última instancia para atender las Solicitudes de Servicio en el ámbito de su competencia."

**TRANSITORIOS**

**PRIMERO**.- Las presentes modificaciones y adiciones 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, a 2 de abril de 2020.- El Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, **Abraham E. Vela Dib**.- Rúbrica.