

MODIFICACIONES CUS -HOMOLOGACIÓN

DISPOSICIONES VIGENTES	MODIFICACIONES	OBSERVACIONES
DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS 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	
ÍNDICE	ÍNDICE	
...	...	
CAPÍTULO V	CAPÍTULO V	
DE LOS <u>AGENTES DE SERVICIO</u> Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	DE LOS <u>ASESORES PREVISIONALES</u> Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
SECCIÓN I	SECCIÓN I	
DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL <u>AGENTE DE SERVICIO</u> Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL <u>ASESOR PREVISIONAL</u> Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
SECCIÓN II	SECCIÓN II <i>Derogada</i>	Derogada
DEL REGISTRO DE LOS AGENTES DE SERVICIO		Derogada
SECCIÓN III	SECCIÓN III <i>Derogada</i>	Derogada
DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS		Derogada
SECCIÓN IV	SECCIÓN IV <i>Derogada.</i>	
DE LOS EXÁMENES DE CONTROL	.	Derogada
SECCIÓN V	SECCIÓN V	
DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS POR LOS ACTOS QUE REALICEN SUS <u>AGENTES DE SERVICIO</u>	DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS POR LOS ACTOS QUE REALICEN SUS ASESORES PREVISIONALES	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
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	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	Se agrega al Art. 2 las Disposiciones de Carácter General a las que deberán

de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, se entenderá en singular o plural por:	de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y <u>Disposiciones de Carácter General a las que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro en relación con sus Agentes Promotores</u> , se entenderá en singular o plural por:	sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro en relación con sus Agentes Promotores (CUAP) para efecto de las definiciones ahí señaladas.
I. a IV. ...	I a IV. ...	Se adiciona espacio para contemplar estas fracciones
V. <u>Examen de Control, al examen que aplique el Tercero Independiente a los Agentes de Servicio, a fin de verificar sus capacidades técnicas;</u>	V. Se deroga	Se deroga la definición debido a que ya se contempla en la CUAP
VI. <u>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;</u>	VI. Se deroga	Se deroga la definición debido a que ya se contempla en la CUAP
VII. a XII. ...	VII. a XII. ...	Se adiciona espacio para contemplar estas fracciones
XIII. <u>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;</u>	XIII. Se deroga	Se deroga la definición debido a que ya se contempla en la CUAP
XIV a XVIII. ...	XIV a XVIII. ...	
XIX. <u>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;</u>	XIX. Se deroga.	Se elimina debido a que ya no existe el Examen de Control de los Agentes de Servicio.
XX. a XXI. ...	XX. a XXI. ...	
Artículo 6. Las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, así como los <u>Agentes de Servicio</u> de dichas sucursales y Módulos de Atención, deberán estar identificados plenamente para los Usuarios y señalizados con el nombre de la Administradora.	Artículo 6. Las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, así como los <u>Asesores Previsionales</u> de dichas sucursales y Módulos de Atención, deberán estar identificados plenamente para los Usuarios y señalizados con el nombre de la Administradora.	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
Artículo 10. ...	Artículo 10.	
...	...	

...	...	
...	...	
a) ... b) Número de Agentes de Servicio y personal que atiende a Usuarios en cada uno de sus Canales de Atención;	a) ... b) Número de Asesores Previsionales y personal que atiende a Usuarios en cada uno de sus Canales de Atención;	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
b) y d). ... II. y III. ...	c) y d). ... II. y III. ...	
Artículo 13. ...	Artículo 13. ...	
a) ... 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.	a) ... b) En los Trámites de Registro y Traspaso 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.	Se elimina la Recertificación para alinearla a lo dispuesto en las Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (CUO).
...	...	
...	...	
...	...	
...	...	
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 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 Asesores Previsionales y personal del Centro de Atención Telefónica.	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
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. 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	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	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.

información homologada del estado que guardan las Solicitudes de Servicio.	brindar la información homologada del estado que guardan las Solicitudes de Servicio.	
Artículo 21.	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 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.	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.	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
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.	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 Asesores Previsionales 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.	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
..."	..."	
Artículo 27. Las Administradoras deberán definir sus Niveles de Servicio, considerando como mínimo, los siguientes criterios:	Artículo 27.	
I. a II.	a 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.	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.	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
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	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	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
V. ...		
Artículo 28. Las Administradoras deberán establecer sus propios parámetros de medición para evaluar:	Artículo 28.	
I....	I....	
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;	II. Nivel de conocimiento de los Asesores Previsionales 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;	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
III. a VII.	III. a VII.	
Artículo 39.	Artículo 39.	
I.	I.	
II. Certificaciones individuales de los Agentes de Servicio .	II. Certificaciones individuales de los Asesores Previsionales .	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.

CAPÍTULO V DE LOS AGENTES DE SERVICIO Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	CAPÍTULO V DE LOS ASESORES PREVISIONALES Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
SECCIÓN I DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL AGENTE DE SERVICIO Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELÉFONICA	SECCIÓN I DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL ASESOR PREVISIONAL Y DEL PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELÉFONICA	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
Artículo 40. Los <u>Agentes de Servicio</u> 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 <u>Asesores Previsionales</u> y el personal del Centro de Atención Telefónica de las Administradoras que brinden atención a los Usuarios, deberán llevar a cabo las siguientes funciones:	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
I. Ejecutar las actividades que les haya establecido la Administradora en su Manual de Políticas y Procedimientos.		Se cambia de lugar y se traslada a la fracción III por una cuestión de orden y de técnica regulatoria.
II. Asesorar a los Usuarios sobre:	I. Asesorar a los Usuarios sobre:	Se convierte en fracción I
a) Características y requisitos para el otorgamiento de las pensiones que otorgan los Institutos de Seguridad Social;	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;	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;	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;	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;	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;	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	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;	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:	II. 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:	Se convierte en fracción II.
a) Identificar al Usuario;	a) Identificar al Usuario;	
b) Revisar y, en su caso, cotejar la información y documentación que les presenten los Usuarios;	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	c) Recibir y registrar en los sistemas de la Administradora las Solicitudes de Servicio presentados por los Usuarios, y	

<p>d) Mantener la confidencialidad de la información a que tengan acceso con motivo del desempeño de sus funciones.</p>	<p>d) Mantener la confidencialidad de la información a que tengan acceso con motivo del desempeño de sus funciones.</p>	
	<p>II. <u>Ejecutar las demás actividades establecidas en el Manual de Políticas y Procedimientos por la Administradora</u></p>	<p>Se traslada de la fracción I para prever en caso de que las Administradoras establezcan temas de atención y servicio adicionales a los señalados en la CUS.</p> <p>Lo anterior considerando que el tema de servicio es un elemento diferenciador y cada Afore puede tener aportaciones adicionales.</p>
	<p><u>Por ningún motivo se podrá gestionar a través del Centro de Atención Telefónica alguna de las funciones previstas para los Asesores Previsionales.</u></p>	<p>Referente a reiterar los trámites que no podrán realizarse a través del CAT, incluyendo los traspasos. Actualmente la regulación operativa no permite este tipo de trámites, este párrafo se incorpora para precisar esta existente imposibilidad normativa para efectuar estos trámites.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.</p>
<p>SECCIÓN III</p>	<p>SECCIÓN III Derogada</p>	
<p>DEL REGISTRO DE LOS AGENTES DE SERVICIO</p> <p>Artículo 41. Las Administradoras deberán verificar que las personas que contraten o subcontraten para fungir como Agentes de Servicio cumplan con los siguientes requisitos:</p>	<p>DEL REGISTRO DE LOS AGENTES DE SERVICIO Derogada</p> <p>Artículo 41. Derogado</p>	<p>Se deroga lo referente al registro de los Agentes de servicio debido a que ya se contempla en la CUAP del 22 de febrero de 2022..</p>

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.	Artículo 42. Derogado	Se deroga lo referente a la asignación del Número de Registro de los Agentes de servicio debido a que ya se contempla en la CUAP del 22 de febrero de 2022..
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:	-Artículo 43. Derogado	Se deroga lo referente al Registro de los Agentes de servicio debido a que ya se contempla en la CUAP del 22 de febrero de 2022..
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.		
<p>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.</p> <p>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</p>		
SECCION III	SECCIÓN III <i>Derogada</i>	Se elimina la Sección III, de conformidad al Transitorio Segundo, primer párrafo de las modificaciones a la Disposiciones de Carácter General a las que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro en relación con sus Agentes Promotores (CUAP), se abrogaron a partir del 22 de febrero de 2022.
DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS	DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS <i>Derogada</i>	Solo mantener la leyenda
Artículo 44. Derogado	Artículo 44. Derogado	Solo mantener la leyenda derogatoria
Artículo 45. Derogado	Artículo 45. Derogado	Solo mantener la leyenda derogatoria
Artículo 46. Derogado	Artículo 46. Derogado	Solo mantener la leyenda derogatoria
Artículo 47. Derogado	Artículo 47. Derogado	Solo mantener la leyenda derogatoria
SECCIÓN IV Derogada	SECCIÓN IV. Derogada	Solo mantener la leyenda derogatoria

DE LOS EXÁMENES DE CONTROL	DE LOS EXÁMENES DE CONTROL Derogada	Solo mantener la leyenda derogatoria
Artículo 48. Derogado	Artículo 48. Derogado	Solo mantener la leyenda derogatoria
Artículo 49. Derogado	Artículo 49. Derogado	Solo mantener la leyenda derogatoria
Artículo 50. Derogado	Artículo 50. Derogado	Solo mantener la leyenda derogatoria
Artículo 51. Derogado	Artículo 51. Derogado	Solo mantener la leyenda derogatoria
Artículo 52. Derogado	Artículo 52. Derogado	Solo mantener la leyenda derogatoria
Artículo 53. Derogado	Artículo 53. Derogado	Solo mantener la leyenda derogatoria
SECCIÓN V	SECCIÓN V	
DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS POR LOS ACTOS QUE REALICEN SUS AGENTES DE SERVICIO	DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS ADMINISTRADORAS POR LOS ACTOS QUE REALICEN SUS ASESORES PREVISIONALES	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
Artículo 54. Las Administradoras son responsables de verificar que sus <u>Agentes de Servicio</u> 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 <u>Asesores Previsionales</u> y demás personal que brinde atención directa a Usuarios mantengan la confidencialidad de la información de los Usuarios y sus cuentas individuales.	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
Los Medios Electrónicos que las Administradoras pongan a disposición de los <u>Agentes de Servicio</u> 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.	Los Medios Electrónicos que las Administradoras pongan a disposición de los <u>Asesores Previsionales</u> 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.	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
Artículo 55. Las Administradoras deberán contar con un procedimiento de control que les permita verificar que las actividades que lleven a cabo los <u>Agentes de Servicio</u> 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 55. Las Administradoras deberán contar con un procedimiento de control que les permita verificar que las actividades que lleven a cabo los <u>Asesores Previsionales</u> 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.	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
Artículo 56. Las Administradoras deberán contar con procedimientos para recibir y tramitar las Quejas que los Usuarios presenten respecto del actuar de sus <u>Agentes de Servicio</u> 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 <u>Asesores Previsionales</u> 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.	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
Artículo 57. Es facultad exclusiva de las Administradoras recibir, atender y resolver las dudas o consultas que presenten los <u>Agentes de Servicio</u> 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.	Artículo 57. Es facultad exclusiva de las Administradoras recibir, atender y resolver las dudas o consultas que presenten los <u>Asesores Previsionales</u> 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.	Cambio de denominación de Agente de Servicio a Asesor Previsional.
	TRANSITORIOS	

	<p>PRIMERO.- Las presentes Disposiciones de Carácter General entrarán en vigor el día hábil siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.</p>	
	<p>SEGUNDO.- Con la entrada en vigor de las presentes modificaciones, se derogan todas aquellas disposiciones que contravengan a las presentes.</p>	