

San Pedro Garza García, Nuevo León, a 18 de septiembre de 2018.

JRL-LCF - CFP- 8000183340
COMISIÓN NACIONAL DE MEJORA REGULATORIA
P R E S E N T E**ASUNTO:** Se formulan comentarios al Anteproyecto "Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro".**EXPEDIENTE NÚMERO:** 05/0095/040918**ENTREGA EN:** Boulevard Adolfo López Mateos 3025, San Jerónimo Aculco, Código Postal 10400, Ciudad de México.

ARMANDO ORTIZ GONZÁLEZ, en mi carácter de Apoderado Legal de Principal AFORE, S.A. de C.V. Principal Grupo Financiero, respetuosamente comparezco y expongo:

Se hace referencia al Anteproyecto "Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro", sometido a la consideración de esa Comisión y publicado en el Sistema de Manifestación de Impacto Regulatorio. En relación con el mismo, se formulan los siguientes comentarios al Anteproyecto:

Anteproyecto	Comentarios
Artículo 2. Para los efectos de las presentes Disposiciones de carácter general, además de las definiciones señaladas por la Ley, su Reglamento, así como las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, se entenderá en singular o plural por: [...] IV. Consulta o Aclaración , a la solicitud	Comentarios: Se recomienda homologar la diferenciación de una consulta y aclaración similar como esta en CONDUSEF a fin de tener una sola clasificación en el sistema que facilite los reportes a ambas Autoridades y la información que se le presenta al trabajador. Propuesta: IV. Consulta: En singular o plural a la



de información o duda presentada ante la Administradora en relación con alguna Solicitud de Servicio que efectúen los Usuarios a través de los Canales de Atención;

XII. Queja, a la expresión de insatisfacción sobre algún Trámite, Consulta o Aclaración que sea recibido a través de los Canales de Atención que habilite la Administradora;

Artículo 4. Las Administradoras deberán contar con Sucursales de Atención al Público y podrán contar con Módulos de Atención, de acuerdo a su demanda y cumplimiento de sus Niveles de Servicio, cuyo objeto será atender las Solicitudes de Servicio que presenten los Usuarios.

Artículo 5. Las Administradoras deberán designar a un responsable en las Sucursales de Atención al Público,

orientación o asistencia que solicitan los Usuarios a las **Administradoras de Fondos para el Retiro**, ante la existencia de dudas relacionadas con los productos o servicios financieros ofertados o contratados, así como con las operaciones celebradas;

IV. BIS. Aclaración: En singular o plural, a la solicitud de justificación que presentan los Usuarios a las **Administradoras de Fondos para el Retiro**, de conformidad con la normativa aplicable, respecto de los productos o servicios ofertados o contratados, así como de las operaciones celebradas;

Comentarios: Acotar la definición para una correcta interpretación:

Propuesta: “**XII. Queja o Reclamación:** En singular o plural, a la oposición o desacuerdo por escrito que presentan los Usuarios a las **Administradoras de Fondos para el Retiro**, respecto de los productos o servicios ofertados o contratados, así como de las operaciones celebradas;”

Comentarios: se recomienda la siguiente redacción quitando el punto de Niveles de Servicio:

Propuesta: “**Artículo 4.** las Administradoras deberán contar con Sucursales de Atención al Público y podrán contar con Módulos de Atención, de acuerdo a su demanda, cuyo objeto será atender las Solicitudes de Servicio que presenten los Usuarios.”

Comentarios: considerando la rotación de personal y las diversos cambios en las publicaciones. Se recomienda en todo

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.

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.

Los responsables que se mencionan en el presente artículo deberán reportar a la Administradora toda la información relacionada con los Servicios que se brindan.

Artículo 6. 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 anterior.

momento incluir solo el nombre del Titular de la UEAP, también para efectos de claridad con el cliente puede ser muy confuso ver posters o comunicaciones diferentes de las personas asignadas.

Propuesta: “**Artículo 5.** Las Administradoras deberán designar a un **Titular de la UEAP**, quienes deberán asegurar en todo momento la continuidad de los Servicios en las Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención y demás Canales de Atención que habiliten.”

Comentarios: Se propone eliminar esta redacción porque ya está incluido en los párrafos anteriores:

Eliminar: “Los responsables que se mencionan en el presente artículo, deberán reportar a la Administradora toda la información relacionada con los Servicios que se brindan.”

Comentarios: Se propone la siguiente redacción a fin de homologar con las publicaciones CONDUSEF:

Propuesta: “**Artículo 6.** 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

Los días en que las Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención y Centros de Atención Telefónica dejen de estar disponibles para los Usuarios deberán comunicarlo mediante los Canales de Atención de las Administradoras con 10 días hábiles de anticipación.

Artículo 7. Las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, así como el personal con el que cuenten, deberán estar identificados plenamente para los Usuarios y señalizados con el nombre de la Administradora.

Artículo 8. 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 considerarlo establecido en el artículo

sus respectivas direcciones, días y horarios de atención, teléfonos y nombre del **Titular de la UEAP** que menciona el artículo anterior.”

Comentarios: incluir los eventos donde la Administradora esta imposibilitada para dar el servicio por alguna contingencia que se presente.

Propuesta: “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;

Lo anterior con excepción de los eventos que fortuitos o contingencias que se presenten en la gestión de dichos canales los cuales deberán ser reportados por las Administradoras en los 20 días hábiles posteriores de cada evento presentado.”

Comentarios: especificar “el personal ”

Propuesta: “**Artículo 7.** Las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, así como los agentes de servicio de dichas sucursales y Módulos de Atención, deberán estar identificados plenamente para los Usuarios y señalizados con el nombre de la Administradora.”

Comentarios: eliminar y cumplir con los Niveles de Servicio

Propuesta: “**Artículo 8.** Las Administradoras deberán implementar medidas adecuadas para resguardar la

anterior.

Las Administradoras deberán implementar medidas adecuadas para resguardar la confidencialidad, seguridad e integridad de la información de los Usuarios y cumplir con los Niveles de Servicio. Asimismo, dichos Módulos de Atención, deberán brindar lo siguiente:

SECCIÓN II DEL PROGRAMA ANUAL DE COBERTURA

Artículo 11. Las Administradoras deberán contar con un Programa Anual de Cobertura a través del cual podrán elegir los mecanismos de atención y servicio que mejor se adapten a las necesidades de los Usuarios considerando la demanda de servicios solicitados por los mismos y el cumplimiento de sus Niveles de Servicio.

[...]

Artículo 13. Las Administradoras deberán entregar a los Usuarios una Carta de Derechos del Usuario en los siguientes términos:

- a) En todos los estados de cuenta que envíen a los Usuarios correspondientes al tercer cuatrimestre de cada año. En todos los casos deberán conservar la evidencia del envío de la Carta de Derechos.

confidencialidad, seguridad e integridad de la información de los Usuarios. Asimismo, dichos Módulos de Atención, deberán brindar lo siguiente: [...]"

Comentarios: Se solicita eliminar la sección, ya que es un tema de estrategia de la propia administradora, el compartirlo limita la estrategia de servicio y captación de nuevos clientes

Propuesta: **"Artículo 11.** Las Administradoras deberán contar con un Programa Anual de Cobertura a través del cual podrán elegir los mecanismos de atención y servicio que mejor se adapten a las necesidades de los Usuarios considerando la demanda de servicios solicitados por los mismos."

Comentarios: La carta estará disponible en el portal y es parte de la estrategia de incentivar los canales no presenciales por lo que se propone lo siguiente:

Eliminar esta redacción para quedar como sigue: **"Artículo 13.** Las Administradoras deberán poner a disposición de los Usuarios una Carta de Derechos del Usuario."

- b) En los Trámites de Registro, Traspaso y Recertificación a través de los medios que la Administradora considere pertinentes, debiendo conservar la evidencia que acredite la recepción de la Carta de Derechos por parte del Usuario.

La Carta de Derechos del Usuario deberá estar visible en las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, así como disponible en su página de internet para consulta de los Usuarios en cualquier momento.

La Carta de Derechos del Usuario deberá contener como mínimo la siguiente información:

[...]

VI. Niveles de Servicio que defina la Administradora correspondientes a las fracciones II, III, IV, y V del artículo 27 de las presentes Disposiciones de carácter general.

La entrega a los Usuarios de la Carta de Derechos del Usuario deberá ser medible y auditable.

Artículo 16. Las Administradoras deberán informar a los Usuarios el estatus de las Consultas o Aclaraciones y Trámites que ingresen, en un plazo

Comentarios: Eliminar: "VI. Niveles de Servicio que defina la Administradora correspondientes a las fracciones II, III, IV, y V del artículo 27 de las presentes Disposiciones de carácter general.

La entrega a los Usuarios de la Carta de Derechos del Usuario deberá ser medible y auditable."

Se propone que la carta esté disponible en el portal para incentivar los canales no presenciales y en su caso publicados en las sucursales, en el estado de cuenta incluir la leyenda para consulta en el portal; similar al aviso de privacidad.

Comentarios: No es claro la redacción de los tiempos y momentos en los que se notifica al trabajador. Atendiendo la estrategia de incentivar los canales

máximo de 5 días hábiles contados a partir de su resultado, 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, atendiendo lo siguiente:

- I. En las solicitudes concluidas, la Notificación de conclusión deberá contener por lo menos:

Comentarios: especificar que es salvo en aquellos casos en donde los Usuarios reciban una notificación 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

- a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora;
- b) Los motivos por los cuales la Administradora considera concluida la Consulta o Aclaración, o Trámite;
- c) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y
- d) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación

digitales es importante considerar que las notificaciones pueden realizarse solo en el caso que el cliente registre un correo electrónico (o por el canal que la Administradora ponga a disposición del usuario), esto debido a la cantidad de información que se está requiriendo en el detalle de dicha notificación.

Propuesta: “**Artículo 16.** salvo en aquellos casos en donde los Usuarios reciban una notificación 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 informar al correo electrónico registrado por los Usuarios el estatus de conclusión o no conclusión de las Consultas Aclaraciones y Trámites en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de su resolución, atendiendo lo siguiente: [...]”

Comentarios: Se recomienda que se quite la palabra queja porque hay un apartado en específico de queja

Propuesta: “ a) El Folio de **Consulta, Aclaración o Trámite** asignado por la Administradora;”

Comentario: Consideramos que no es necesario colocar el nombre de la o las personas que dan el seguimiento; con el

de conclusión; II. En las solicitudes no concluidas, la notificación deberá contener por lo menos: a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora; [...] e) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión.	nombre del área es suficiente ej: Departamento de Atención de Aclaraciones y Trámites, ya que si esa persona está ausente o es dado de baja el usuario se puede quedar con una sensación de no seguimiento. Propuesta: “d) Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión;” Comentarios: No aplica la palabra queja porque hay un apartado en específico de queja Propuesta: “a) El Folio de Aclaración o Trámite asignado por la Administradora;” Comentario: Consideramos que no es necesario colocar el nombre de la o las personas que dan el seguimiento; con el nombre del área es suficiente ej: Departamento de Atención de Aclaraciones y Trámites
SECCIÓN II DE LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO Artículo 17. Las Administradoras deberán establecer un procedimiento específico para la recepción, el registro, canalización, Seguimiento y conclusión de todas las Solicitudes de Servicio que los Usuarios presenten de manera presencial, telefónica, electrónica o por escrito, en sus Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, o por cualquier otro medio que pongan a disposición de los Usuarios. El procedimiento que establezcan las Administradoras deberá documentarse en su Manual de Políticas y	Propuesta: “e) Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión;” Comentarios: No es clara la redacción Propuesta: “Artículo 17. Las Administradoras deberán proporcionar un acuse de recibo por cada escrito presentado por el usuario sobre su Solicitud de Servicio y deberán informarles cuál es el plazo de respuesta de dicho escrito” [...]

Procedimientos, especificando actividades, tiempos y controles para cada fase del procedimiento.

Las Administradoras deberán proporcionar a los Usuarios un acuse de recibo por cada Solicitud de Servicio que se presente por escrito y deberán informarles cuál es el plazo de respuesta a las peticiones presentadas por los mismos.

Por ningún motivo las Administradoras podrán rechazar los escritos presentados por los Usuarios para manifestar una Queja o realizar una Consulta o Aclaración y Seguimiento.

Artículo 18. Las Administradoras deberán contar con un registro centralizado que permita capturar, a más tardar al día hábil siguiente, todas las Solicitudes de Servicio que presenten los Usuarios en sus Canales de Atención, mismo que deberá ser medible y auditable.

El registro deberá asignar el Folio de Queja o Servicio en los términos a los que hace referencia las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, mismo que deberá hacerse del conocimiento del Usuario.

Artículo 23. A partir de la recepción, las Administradoras contarán con un plazo máximo de cinco días hábiles para informar a los Usuarios, a través de los medios que definan, el estado que

Comentarios: la palabra seguimiento va implícita en el proceso de atención de una queja o aclaración.

Propuesta: "Por ningún motivo las Administradoras podrán rechazar los escritos presentados por los Usuarios para manifestar una Queja o realizar una Consulta o Aclaración."

Comentario: Se sugiere cambiar la palabra Servicio por Consulta o Aclaración

Propuesta:
"Artículo 18.

[...]

El registro deberá asignar el Folio de Queja, Consulta o Aclaración 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."

Comentarios: Atendiendo la estrategia de incentivar los canales digitales es importante considerar que las notificaciones pueden realizarse solo en

guardan las Quejas, atendiendo a lo siguiente:

I. En aquellos casos en los que se emita una Notificación de conclusión, la Administradora deberá considerar por lo menos:

a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora;

b) Los motivos por los cuales la Administradora considera concluida o resuelta la Queja;

c) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y

d) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión;

II. En las solicitudes no concluidas, deberá contener por lo menos:

a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora;

[...]

e) Nombre y área a la que pertenece

el caso que el cliente registre un correo electrónico, esto debido a la cantidad de información que se está requiriendo en el detalle de dicha notificación.

Comentarios: Se debe eliminar la palabra servicio ya que estamos en el apartado de quejas

Propuesta: "a) El Folio de Queja asignado por la Administradora;"

Comentario: Consideramos que no es necesario colocar el nombre de la o las personas que dan el seguimiento; con el nombre del área es suficiente ej: Departamento de Atención a Quejas

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

Comentarios: Se debe eliminar la palabra servicio ya que estamos en el apartado de quejas

Propuesta:
"a) El Folio de Queja asignado por la Administradora;"

el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión.

Artículo 24. Las Administradoras deberán utilizar cualquier medio que permita recibir, registrar y generar un acuse de recepción y Folio de Queja o Servicio a toda Queja que presenten los Usuarios en relación con su Cuenta Individual, el Sistema de Ahorro para el Retiro o la actuación de sus Agentes de Servicio y demás personal que brinde atención directa a los Usuarios. En el caso de que la Queja sea presentada vía telefónica, se deberá proporcionar el Folio de Queja o Servicio correspondiente ante la imposibilidad de generar un acuse.

Asimismo, las Administradoras deberán conservar las evidencias de los comunicados enviados a los Usuarios, mismas que deberán estar a disposición de la Comisión y deberán ser medibles y auditables.

CAPÍTULO IV DE LOS NIVELES DE SERVICIO Y EVALUACIONES DEL SERVICIO A USUARIOS

Comentario: Consideramos que no es necesario colocar el nombre de la o las personas que dan el seguimiento; con el nombre del área es suficiente ej: Departamento de Atención a Quejas

Propuesta: "Área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión;

Comentarios: cambiar comunicados por notificaciones

Propuesta: "Artículo 24.
[...]"

Asimismo, las Administradoras deberán conservar las evidencias de las **notificaciones** enviados a los Usuarios, mismas que deberán estar a disposición de la Comisión y deberán ser medibles y auditables."

Comentarios: Se recomienda eliminar **todo el capítulo**, los niveles de servicio son exclusivos y facultativos de la Administradora en base a sus propias estrategias. Los niveles de servicio deben ser establecidos por la propia Administradora de acuerdo a su propio modelo y estrategia de servicio.

Nota: se selecciona en verde los puntos más críticos de esta sección.

**SECCIÓN II
DEL REGISTRO DE LOS AGENTES DE
SERVICIO**

Artículo 41. Las Administradoras deberán verificar que las personas que contraten o subcontraten para fungir como Agentes de Servicio cumplan con los siguientes requisitos:

[...]

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.

Artículo 43. Las Administradoras deberán contar con un Registro de Agentes de Servicio el cual deberá contener la siguiente información:

[...]

Vi. Resultados de los Exámenes de Control, en su caso;

**SECCIÓN IV
DE LOS EXÁMENES DE CONTROL****CAPÍTULO VI**

Artículo 41. Las Administradoras deberán verificar que las personas que contraten o subcontraten para fungir como Agentes de Servicio cumplan con los siguientes requisitos:

[...]

Comentario: En contra de la sección de examen de control por lo que esta fracción VI se debe eliminar.

Artículo 43. Las Administradoras deberán contar con un Registro de Agentes de Servicio el cual deberá contener la siguiente información:

[...]

Comentario: En contra de la sección de examen de control por lo que esta fracción VI se debe eliminar.

Comentarios: Se recomienda eliminar toda la sección IV DE LOS EXÁMENES DE CONTROL, el tipo de evaluación de las capacidades de los agentes de servicio es parte de la estrategia del modelo de servicio que considere la Administradora. Adicional a que es una doble evaluación por la capacitación recurrente y la del tercero independiente. Nota: Este punto encarece la operación por el costo de los exámenes

**DEL SISTEMA DE SUPERVISIÓN DE
ATENCIÓN A USUARIOS**

Artículo 58. Es obligación de las Administradoras contar con el SISAT y designar un responsable.

Artículo 59. Las Administradoras deberán notificar a la Comisión el nombre, cargo y datos de contacto del responsable del SISAT, así como notificar con 5 días hábiles posteriores cualquier actualización o cambio de dicha información.

Artículo 60. Las Administradoras deberán realizar las gestiones necesarias a fin de atender y solucionar las Solicitudes de Servicio que le sean canalizadas por la Comisión a través del SISAT y conservar las evidencias de todas y cada una de las gestiones realizadas.

Artículo 61. En los casos en que el Usuario acuda ante la Comisión y acredite que no ha sido atendido por la Administradora o no le ha dado Seguimiento a su Solicitud de Servicio, dicha Solicitud será enviada a la Administradora a través del SISAT y deberá ser registrada en los sistemas de

Comentarios: El SISAT debe ser un beneficio a utilizar por la Administradora y no obligación.

Propuesta: Las Administradoras podrán contar con el SISAT y designar un responsable.

Comentarios: el nombre de la persona puede cambiar por lo que se sugiere eliminar esta parte y dejar solo los datos de contacto y área que proporciona seguimiento.

Propuesta: “**Artículo 59.** Las Administradoras deberán notificar a la Comisión el nombre del área responsable y datos de contacto para dar seguimiento al SISAT.”

Comentarios: No es posible contar con todas las evidencias como en el caso de escalaciones a terceros.

Propuesta: “**Artículo 60.** Las Administradoras deberán realizar las gestiones necesarias a fin de atender y solucionar las Solicitudes de Servicio que le sean canalizadas por la Comisión a través del SISAT y conservar las evidencias o **documentación en sus sistemas** de las gestiones realizadas.”

Comentario: se solicita eliminar este artículo pues no es claro como el cliente puede acreditar que no fue atendido por la Administradora.

la Administradora como una Queja.

Artículo 65. Todos los casos enviados a través del SISAT en los que la Administradora no acredite la atención a la petición inicial o su Seguimiento y motive al Usuario a acudir nuevamente a la Comisión, serán notificados a la Administradora a través del SISAT para la atención correspondiente y deberán considerarlos como una nueva Queja.

Artículo 66. Derivado del análisis de las respuestas que las Administradoras envíen a la Comisión a través del SISAT, ésta determinará cuando una Solicitud de Servicio se dé por concluida. Para todas aquellas Solicitudes de Servicio que no hayan sido concluidas por la Comisión en el SISAT, las Administradoras deberán actualizar en el SISAT cada treinta días naturales el estado que guarda la solicitud e informar las acciones que ha llevado a cabo para su Seguimiento y solución.

CAPÍTULO VIII DE LA DIFUSIÓN

Comentario: se solicita modificar este artículo pues no es claro como la Administradora puede acreditar que no fue atendido por la Administradora.

Propuesta: “**Artículo 65.** Todos los casos enviados a través del SISAT en los que la Administradora no presente la evidencia de la atención o seguimiento de la petición inicial y el Usuario al acudir nuevamente a la Comisión presente evidencia de no atención, serán notificados a la Administradora a través del SISAT para la atención correspondiente y deberán considerarlos como una nueva Queja.”

Comentario: En los casos en los que ya existe un plan de trabajo no es necesario notificar cada 30 días, porque en el plan de trabajo ya existe un cronograma de actividades.

Propuesta: “**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 cuenten con un plan de trabajo y que no hayan sido concluidas por la Comisión en el SISAT, las Administradoras deberán actualizar en el SISAT cada treinta días naturales el estado que guarda la solicitud e informar las acciones que ha llevado a cabo para su Seguimiento y solución.”

Comentarios: En desacuerdo porque va

Artículo 72. Las Administradoras deberán acudir a las Ferias de Afores convocadas por la Comisión que se realicen en espacios o lugares públicos aun cuando no cuenten con sucursales en la zona metropolitana donde se realicen. En dichas Ferias en las que participen, deberán dar atención a las Solicitudes de Servicio presentadas por los Usuarios; para tal efecto, deberán asignar el Folio de Queja o Servicio previsto en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.

Artículo 74. Las Administradoras deberán promover y difundir los eventos en los que participarán, tanto en sus Canales de Atención y Centros de Atención Telefónica, así como en sus páginas de Internet y Aplicación Móvil.

TRANSITORIOS

ARTICULO ÚNICO. - Las presentes disposiciones de carácter general entrarán en vigor el día hábil siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, con excepción de lo siguiente:

- I. El Capítulo II "De las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención de las Administradoras", Sección I, "De las Funciones de las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención de las Administradoras", artículo 6, relativo a la información

en contra de la elección de la estrategia comercial de cada Administradora.

Propuesta: "Artículo 72. Las Administradoras **podrán** acudir a las Ferias de Afores convocadas por la Comisión que se realicen en espacios o lugares públicos aun cuando no cuenten con sucursales en la zona metropolitana donde se realicen. En dichas Ferias en las que participen, deberán dar atención a las Solicitudes de Servicio presentadas por los Usuarios; para tal efecto, deberán asignar el Folio de Queja o Servicio previsto en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro."

Propuesta: "Artículo 74. Las Administradoras **podrán** promover y difundir los eventos en los que participarán, en sus Canales de Atención y Centros de Atención Telefónica, así como en sus páginas de Internet y Aplicación Móvil."

Comentarios: en general se requiere ampliar los tiempos de implementación debido a la necesidad de realizar desarrollos en los sistemas y ajustes a los procesos operativos y/o de servicio, adicional a que existen en curso implementaciones de la Circular Operativa.

Comentarios: se hicieron comentarios para homologar este tipo de representantes con los ya estipulado por CONDUSEF. En particular en el Representante(CONSAR) por Titular de la UEAP(CONDUSEF).

Comentario: se solicita 6 meses, en lugar de los 4 meses señalados.

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, entrará en vigor a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

II. El Capítulo II "De las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención de las Administradoras", Sección II "Del Programa Anual de Cobertura", artículo 11, relativo al Programa Anual de Cobertura, mismo que para efectos del Programa Anual de Cobertura de 2019, por única ocasión, deberá ser presentado ante la Comisión el último día hábil del mes de marzo de 2019;

III. El Capítulo III "De la Atención a Usuarios", Sección I "De la Asesoría e Información que las Administradoras deben proporcionar a los Usuarios", artículo 13, relativo a la Carta de Derechos del Usuario y de la disponibilidad en la página de internet, entrará en vigor a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

IV. El Capítulo III "De la Atención a Usuarios", Sección I "De la Asesoría e Información que las

Comentario: Se solicitó eliminar la sección de Plan anual de cobertura. En su caso, el plazo mínimo necesario sería de 6 meses.

Administradoras deben proporcionar a los Usuarios” artículo 14, relativo al incentivo de canales no presenciales para la atención de Solicitudes de Servicio, entrará en vigor a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

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 15, relativo los requisitos, documentos y procedimientos necesarios para atender las Solicitudes de Servicio que deberán tener a disposición de manera visible y permanente en sus Módulos de Atención de las Administradoras, página de internet y cualquier otro medio de consulta, entrará en vigor a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

VI. 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 tres meses de su

Comentario: Se recomienda establecer un plazo mínimo de 6 meses.

publicación en el Diario Oficial de la Federación; VII. El Capítulo III "De la Atención a Usuarios", Sección II, "De la presentación de Solicitudes de servicio", artículo 18, relativo al registro centralizado, entrará en vigor a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación; VIII. El Capítulo III "De la Atención a Usuarios", Sección IV, "Del Seguimiento de las Quejas", artículo 21, relativo al diseño, desarrollo e implementación de procedimientos para gestión, Seguimiento y conclusión de Quejas, entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación; IX. El Capítulo IV "De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios", Sección I, "Niveles de Servicio", artículo 27, relativo a la definición de Niveles de Servicio, entrará en vigor a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación; IX. El Capítulo IV "De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios", Sección I, "Niveles de Servicio", artículo 30, relativo al sistema de citas con el que cuenten las Administradoras, entrará en vigor a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;	Comentario: Se recomienda establecer un plazo mínimo de 12 meses. Comentario: Se recomienda establecer un plazo mínimo de 6 meses. Comentario: Al solicitar eliminar la sección a la que hace referencia este transitorio no deberá de considerar este punto, en su defecto se requieren 24 meses. Comentario: Al solicitar eliminar la sección a la que hace referencia este transitorio no deberá de considerar este punto, en su defecto se requieren 24 meses.
--	--

XI. El Capítulo IV "De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios", Sección I, "Niveles de Servicio", artículo 33, relativo al registro de los tiempos de espera y tiempos de atención, entrará en vigor a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

Comentario: Al solicitar eliminar la sección a la que hace referencia este transitorio no deberá de considerar este punto, en su defecto se requieren 24 meses.

XII. El Capítulo IV "De los Niveles de Servicio y Evaluaciones del Servicio a Usuarios", Sección III "De los criterios del Servicio que proporcionan las Administradoras", artículo 36, relativo al establecimiento de la metodología para medir sus Niveles de Servicio, entrará en vigor a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

XIII. El Capítulo V "De los Agentes de Servicio", Sección II, "Del Registro de los Agentes de Servicio", artículo 41, relativo a la integración de expedientes de Agentes de Servicio, y artículo 42, relativo al número de registro de los Agentes de Servicio, entrarán en vigor a los tres meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

Comentario: Se recomienda establecer un plazo mínimo de 6 meses.

XIV. El Capítulo V "De los Agentes de Servicio", Sección III, "Del Programa de Capacitación de las Administradoras", artículo 47, relativo al Manual de Capacitación de los Agentes de

Comentario: Se recomienda establecer un plazo mínimo de 6 meses.

Servicio y los programas de capacitación; entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, y XV. El Capítulo V "De los Agentes de Servicio", Sección IV, "De los Exámenes de Control", artículo 51, relativo al programa de aplicación de Exámenes de Control a Agentes de Servicio, entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.	Comentario: Al solicitar eliminar la sección a la que hace referencia este transitorio no deberá de considerar este punto, en su defecto se requieren 24 meses.
---	---

Ahora bien, con independencia de los comentarios particulares vertidos en el presente escrito, es menester que esa Comisión Nacional de Mejora Regulatoria considere que el generar una regulación restrictiva con la actuación de las AFORES en materia de "Servicio al Cliente", atenta contra las estrategias de servicio y modelos de negocio que cada una de estas Administradoras implementa de manera independiente. Atentando inclusive a la libertad de empresa respecto al restringir al sujeto regulado la mejor manera de atender a sus clientes y por ende, lo que se traduce en un diferenciador que incide en la decisión del trabajador respecto a qué AFORE administrará sus recursos.

Por otro lado, las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios, afecta la libre competencia y la Auto Regulación, debido a que se establece una metodología para que las AFORE definan sus Niveles de Servicio, cuando éstas deben ser libres de elegir su metodología a seguir.

Así mismo, establecer tiempos máximos de espera para que los Usuarios sean atendidos por las Administradoras, va en contra de los Modelos de Servicio que cada AFORE pueda definir, considerando que coarta la libre competencia, impidiendo lo anterior, diferenciar a las Administradoras entre sí...

Ahora bien, la atención al cliente es una característica de identidad del producto que ofrecen las AFORE y debe responder a estrategias particulares de su negocio y tipo de mercado, con lo cual, los clientes deciden, entre otros aspectos, la AFORE que administrará sus recursos.

De igual forma, el anteproyecto no considera que el implementar lo señalado en el Anteproyecto que se comenta, implica la necesidad para las Administradoras, de aumentar su infraestructura en Recursos Humanos, Materiales y Tecnológicos, lo que les generará costos adicionales al brindar los servicios, por lo que se solicita de manera atenta se evalúe el Costo Beneficio de la implementación.

Por último, el establecer exámenes de control por un tercero también encarece la operación por el costo del examen y los tiempos en los que el agente de servicio está ausente perjudicando al cliente. Adicionalmente este examen de control duplica el proceso de evaluación que especifica en el programa de capacitación de la Administradora.

Sin más por el momento y solicitando de manera atenta se tengan por realizados los comentarios al Anteproyecto "Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro" contenidos en el Expediente 05/0095/040918, aprovecho la ocasión para reiterar la seguridad de mis consideraciones.

ATENTAMENTE

ARMANDO ORTIZ GONZÁLEZ
REPRESENTANTE LEGAL