

Contacto CONAMER

JRL - LCF - CFP - B000183804

De: Claudia López Vazquez <clopezv@pensionisste.gob.mx>
Enviado el: miércoles, 17 de octubre de 2018 08:57 p. m.
Para: Contacto CONAMER
CC: Isabel Margarita Messmacher Linartas; Elsa Margarita Fonseca Leal; Salvador Orozco Lopez
Asunto: Se emiten comentarios sobre el proyecto de Disposiciones administrativas de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro
Datos adjuntos: Comentarios Disp car gral servicio usuarios SARs exp. 05_0095_04092018.pdf

COMISION NACIONAL DE MEJORA REGULATORIA
Presente

Se hace referencia al expediente número 05/0095/040918 abierto en esa H. Comisión que contiene el proyecto de Disposiciones administrativas de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Al respecto, adjunto al presente se remite el oficio número 170.179.1/953/2018 por el que se emiten comentarios sobre el proyecto citado en el párrafo anterior.

Atentamente,

Claudia López Vázquez
Jefe de Servicios de lo Consultivo
☎ (55) 50.62.05.38
✉ clopezv@pensionisste.gob.mx
www.pensionisste.gob.mx
📍 Blvd. Adolfo López Mateos No. 2157, 5º piso, Col. Los Alpes, Del. Álvaro Obregón,
C.P. 01010, Ciudad de México.





**FONDO NACIONAL DE PENSIONES
DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
JEFATURA DE SERVICIOS DE LO CONSULTIVO
Oficio No. 170.179.1/953/2018**

ASUNTO: Se emiten comentarios sobre el proyecto de Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro.

Ciudad de México a, 17 de octubre de 2018.

**COMISION NACIONAL DE MEJORA REGULATORIA
P R E S E N T E**

CLAUDIA LÓPEZ VÁZQUEZ, Jefe de Servicios de lo Consultivo, adscrita a la Subdirección Jurídica del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado (PENSIONISSSTE), señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el ubicado en Boulevard Adolfo López Mateos No. 2157 5° piso, Colonia Los Alpes, Alcaldía de Álvaro Obregón, Código Postal 01010 en la Ciudad de México, autorizando para recibirlas de manera indistinta a la Mtra. Isabel M. Messmacher Linartas, a los Licenciados en Derecho Elsa Margarita Fonseca Leal, Luis Fernando Olivares López, Mariana González Suárez, Salvador Orozco López, Alejandro Alberto Ávila Hernández, Ángeles Denisse Ventura Aldrete, Arturo Olvera Jurado, Jocelyn Elizabeth Ramírez Corona, Martha Villaseñor Caloca, Nancy Moreno Juárez, con el debido respeto comparezco y expongo:

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), por conducto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ha enviado a esa Comisión Nacional el anteproyecto de disposiciones de carácter general citado al rubro, consultable a través de la dirección electrónico www.cofemersimir.gob.mx. En el proyecto se pretende regular las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras de Fondos para el Retiro (en adelante Administradoras) a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, respecto de la atención que les proporcionan en relación a la administración de cuentas individuales, de acuerdo con lo que se establece en el artículo 1º, del proyecto indicado.

Sobre el particular de conformidad con los artículos 103 y 106, de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Ley del ISSSTE), 136 fracción XI en concordancia con el artículo 134 fracciones VIII y IX del Reglamento Orgánico del PENSIONISSSTE, a continuación, se procede a rendir los comentarios en materia jurídica y técnica respecto del Proyecto de Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro.

A. COMENTARIOS JURÍDICOS.

- a) De la lectura de la Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR) consultable también en la dirección electrónica www.cofemersimir.gob.mx, se aprecia que si bien se indicaron las disposiciones jurídicas que dan sustento a la emisión de las disposiciones comentadas, también cierto lo es que se omitió señalar, en términos del artículo 69, fracciones II y III, de la Ley General de Mejora Regulatoria, la existencia de los mecanismos de protección a los Usuarios de Servicios Financieros establecidos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LGPDUSF).



- b) En el proyecto de disposiciones, no se prevén los preceptos de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro que facultan a la CONSAR para emitirlos, al no delimitar de manera clara y precisa las razones que permitan conocer las causas, o circunstancias que dan motivo a su emisión, ya sea atendiendo a sus facultades como supervisor, o para impulsar la mejora de los servicios de las Administradoras y de PENSIONISSSTE; situación que puede generar confusión pues de acuerdo a lo previsto en la LGPDUSF, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros, de acuerdo al contenido del Artículo 5º, tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.
- c) En este sentido, quienes podrían resultar afectados son los trabajadores titulares de cuentas individuales o sus beneficiarios, con una doble tramitación de asuntos que requieren de una solución, pues no se aprecia una clara frontera entre el ámbito de facultades de la CONSAR a través de medidas regulatorias tendientes a la atención de Solicitudes de Servicios por parte de las Administradoras, que considera tanto Trámites, Consultas, Aclaraciones y Quejas, y las facultades de la CONDUSEF a cuyo cargo está la atención de las reclamaciones de los Usuarios de servicios financieros de las entidades financieras entre las que se encuentran las Administradoras y el PENSIONISSSTE.
- d) Lo anterior se puede ejemplificar con la definición de Usuario contenida en la LPDUSF, contenida en el artículo 2º fracción I, en la que se establece, para efectos de la aplicación de dicha ley, “...en singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado...”, considerando además, en la fracción III de dicho artículo a las Administradoras y PENSIONISSSTE como Institución Financiera, de donde se sigue que el Usuario definido en el anteproyecto de las disposiciones, no difiere del que se indica en la LPDUSF, ya que en el mismo se define al mismo con “...todo trabajador, beneficiario de éstos o apoderado legal que presenta una Solicitud de Servicio ante una Administradora”, pudiendo ser atendido éste, de manera indistinta, tanto en la CONDUSEF como en la Administradora que administra su cuenta individual, respecto de una misma problemática, situación que se deberá valorar en términos de la solución que se le pueda dar al Trabajador, ya que en caso contrario, no lo beneficiaría de manera directa, situación que es contraria a la justificación que se presenta en la Manifestación de Impacto Regulatorio. En este sentido, si lo que se hace es duplicar funciones y generar situaciones poco claras para el particular, no resulta claro tampoco la necesidad y pertinencia de las disposiciones en cuestión.
- e) Además, de la lectura de las definiciones contenidas en el proyecto, no queda clara la distinción entre una **Problemática**, definida como un Trámite que presenta una espera forzosa por una acción no atribuible a la Administradora, de acuerdo a la fracción XI, artículo 2º, del proyecto de disposiciones, de la definición de **Trámite**, contenida en el mismo artículo 2º. fracción XX, en el sentido de que es “...el conjunto de acciones que a petición de un Usuario deberán realizar las Administradoras para atender procesos operativos establecidos en las Disposiciones de carácter general emitidas por la CONSAR”, siendo esta distinción muy específica para que una persona que no conoce los procesos operativos pueda identificar cuándo estará en presencia de una Solicitud de Servicio en su modalidad de Problemática, cuando de Queja, o de Trámite, o cuando deber acudir el Trabajador a la CONDUSEF para hacer valer sus derechos, máxime que existen casos específicos con una problemática cuya solución no está prevista en la normatividad emitida por la CONSAR.

B. ASPECTOS TÉCNICOS



- a) Si bien es cierto que en la MIR se justifica la emisión de las disposiciones en el hecho de que la mayoría de los trabajadores rebasan la edad de 55 años, con la implementación de nuevas tecnologías de información, si bien supone importantes ventajas para el manejo de sus cuentas, podrían resultar excluidos a través de **Canales de Atención** no presenciales, generando una desigualdad ante los demás Usuarios, ya que muchos de ellos ignoran la utilidad que presentan para dar pronta solución a sus problemas, máxime cuando está en consulta pública las modificaciones a las disposiciones de carácter general en materia operativa que prevén modelos no presenciales como acceso a móviles, generación de expedientes digitales entre otros.
- b) El artículo 6º, de las disposiciones prevé el término de 10 días hábiles para notificar a los Usuarios el hecho de que las Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención y Centros de Atención Telefónica no estarán disponibles, por lo que se sugiere considerar los casos de emergencia, o situaciones de fuerza mayor para que dicho término no aplique.
- c) Por lo que se refiere a la implementación de los mecanismos previstos en las disposiciones, como el Programa Anual de Cobertura definido en el artículo 2º, fracción X, como *"...la planeación de la atención que las Administradoras deben ofrecer a sus Usuarios a través de sus Canales de Atención considerando sus Niveles de Servicio"*, y el detalle contenido en la Sección II, en el artículo 11, así como el registro centralizado de Solicitudes de Servicio que permita capturar, a más tardar el día hábil siguiente, las solicitudes que presenten los Usuarios en sus Canales de Atención, conforme al artículo 18, además del acuse de recepción previsto en el artículo 24, PENSIONISSSTE carece de recursos presupuestales para su aplicación inmediata, pues a diferencia de las demás Administradoras, que cuentan con facilidades para la contratación de tecnología, personal, capacitación, etc., el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado, como Organismo Desconcentrado del ISSSTE, tiene que sujetarse a la normatividad en materia de presupuesto y adquisiciones del sector público, además de que requiere contar con la autorización de los órganos de gobierno establecidos en la Ley del ISSSTE, para realizar las erogaciones correspondientes, por lo que en este sentido se considera que en el diseño normativo de las disposiciones que se comentan, no fue valorado ni tomado en cuenta este Fondo, de acuerdo a sus características particulares, lo que refleja y redundará en un trato desigual, con el consecuente efecto en términos de competitividad en la industria por parte de este Fondo; máxime que los recursos para su operación son asignados conforme al presupuesto, lo que impactaría el cumplimiento de los plazos contenidos en el Artículo Único Transitorio, que van de entre tres y cuatro meses para el inicio de vigencia de las nuevas disposiciones.
- d) Lo anterior aplica también para la designación de responsables de las Sucursales de Atención al Público, Módulos de Atención y demás Canales de Atención, quienes en términos del artículo 5º, del proyecto de disposiciones, deberán garantizar la continuidad de los servicios que ofrezcan dentro de los horarios establecidos, así como el cumplimiento de los Niveles de Servicio que se definan por PENSIONISSSTE en términos de dichas disposiciones de carácter general, lo que implica además la modificación al Reglamento y/o adecuaciones a la estructura orgánica, para cuya autorización se requiere de realizar acciones en términos de la normatividad que para tal efecto aplica al Gobierno Federal, lo cual redundará en la inmediatez que requiere la prestación del servicio, pues pueden transcurrir meses y erogación de recursos que no se tienen.
- e) Por lo que se refiere a la evidencia de envío de los estados de cuenta que contenga la Carta de Derechos, en términos del artículo 13 del proyecto de disposiciones, PENSIONISSSTE, además de las cuentas individuales de los trabajadores con los que se celebra previamente un Contrato de Administración de Fondos para el Retiro, en términos de las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones emitidas por la CONSAR, también administra las cuentas de los Trabajadores que optaron por los beneficios contenidos en el Artículo Décimo Transitorio de la Ley del ISSSTE, y los trabajadores de nuevo ingreso al sector público sin registro previo en



Administradora, en términos del artículo 97 de la Ley del ISSSTE vigente, por lo que en este sentido, no se cuenta con información de sus domicilios, correos electrónicos etc, lo que dejaría en desventaja al Fondo frente a las demás Administradora al momento en que sean calificadas o evaluadas de acuerdo con los mínimos establecidos en las disposiciones que se comentan, particularmente en el artículo 36 que prevé, que *“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.”*

- f) Para la aplicación del artículo 26 de las disposiciones, es necesario considerar que algunos procesos no se encuentran establecidos, por lo que la CONSAR podrá considerarlos en la normatividad aplicable en materia de operaciones, ya que, como se ha expresado en líneas previas, existen casos específicos con una problemática cuya solución no está prevista en la normatividad emitida por la CONSAR.
- g) En lo concerniente a los artículos Transitorios, y con el objeto de dar cumplimiento a la normativa que en su momento emita la CONSAR, se reitera que no se han considerado las condiciones particulares de PENSIONISSSTE, lo que la deja en desventaja en relación con las demás Administradoras que operan en el mercado.

Por lo antes expuesto, atentamente se solicita a esa H. Comisión, se tengan por presentados los comentarios vertidos en el cuerpo del presente oficio.

ATENTAMENTE

LIC. CLAUDIA LÓPEZ VÁZQUEZ
JEFE DE SERVICIOS DE LO CONSULTIVO

C.c.p.- Mtra. Isabel M. Messmacher Linartas.- Subdirectora Jurídica.- Para su conocimiento.- Presente.

Lic. Gustavo Sunderland Olvera.- Titular de la Subdirección de Operaciones y Sistemas de PENSIONISSSTE.- Mismo fin.- Presente.

Mtro. Francisco Terés Flores.- Titular de la Subdirección Especializada de Atención al Público de PENSIONISSSTE.- Mismo fin.- Presente.