

Contacto CONAMER

JRL-LCF-CFP- 8000183446

De: Mendez Vazquez Adrian <amendez@xxi-banorte.com>
Enviado el: jueves, 27 de septiembre de 2018 04:14 p. m.
Para: Contacto CONAMER
CC: Govela Martínez Guillermo; Mendez Vazquez Adrian
Asunto: Comentarios a Disposiciones de Servicios
Datos adjuntos: Comentarios Disposiciones de Servicios.pdf

A quien corresponda,

Adjunto encontrarán escrito mediante el cual se formulan distintos comentarios al anteproyecto “Disposiciones de carácter general en materia de servicio a los usuarios de los sistemas de ahorro para el retiro”, sometido a la Comisión Nacional De Mejora Regulatoria y publicado en el Sistema de Manifestación de Impacto Regulatorio con fecha 4 de septiembre de 2018.

Sin más por el momento, reciban un cordial saludo.



**Somos el Mejor Fondo
de Pensiones en México**
Por 3ª vez consecutiva

Adrian Mendez Vazquez
Jurídico
Teléfono: 54889148
amendez@xxi-banorte.com

El contenido de este mensaje es de carácter confidencial y solamente va dirigido al(los) destinatario(s) del mismo. Si usted ha recibido este mensaje por error, no debe revelar, copiar, distribuir o usarlo en ningún sentido. Le rogamos que lo comunique al remitente del mismo y borre dicho mensaje, y cualquier documento adjunto del mismo. Cualquier opinión expresada en este mensaje pertenece únicamente al autor remitente, y no expresa oferta, propuesta o acuerdo de AFORE XXI BANORTE, S.A. DE C.V., sino hasta que sea confirmado por quien legalmente tenga facultades para ello y conste en documento que contenga la firma autógrafa del representante legal.





Ciudad de México, a 27 de septiembre de 2018.

COMISIÓN NACIONAL DE MEJORA REGULATORIA

Blvd. Adolfo López Mateos No. 3025, piso 8,
San Jerónimo Aculco, Del. Magdalena Contreras,
C.P. 10400 México, Ciudad de México
PRESENTE

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”.

Adrián Méndez Vázquez, en representación de Afore XXI Banorte, S.A. de C.V. (“**Afore XXI Banorte**” y/o la “**Administradora**” indistintamente), señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el ubicado en Avenida Paseo de la Reforma 489, Piso 3, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06500, Ciudad de México, y autorizando para realizar toda clase de gestiones en relación con la presente solicitud, indistintamente a Leslie Isabel Sánchez Paz y Karen Bethel Quijano Carlos, con el debido respeto 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” (**Disposiciones**), sometido a esa Comisión y publicado en el Sistema de Manifestación de Impacto Regulatorio, respecto del cual realizan las siguientes manifestaciones y comentarios:

El pretender regular la manera en la que las administradoras de fondos para el retiro (**Afores**) deben brindar sus servicios, atenta contra la libre competencia que tiene por finalidad el que las empresas busquen ventajas competitivas sobre sus competidores, que les permitan incrementar su eficiencia, la calidad de sus productos y en consecuencia, lograr un número mayor de clientes.

La autoridad debe limitarse a combatir aquellas actividades que atenten contra la libre competencia, protegiendo a los trabajadores de prácticas comerciales abusivas, inequitativas, engañosas o fraudulentas, estableciendo condiciones que propicien la competitividad en beneficio de los mismos y reduzcan la desigualdad entre las Afores.

Adicionalmente, se considera que al emitir las Disposiciones, la autoridad no consideró las implicaciones económicas que las mismas conllevan, lo cual dificulta su cumplimiento debido a los recursos económicos, organizacionales o humanos necesarios para su implementación.

Comentarios

Artículos	Comentario
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	El texto marcado no considera que existen causas de fuerza mayor que impiden la comunicación con 10 días de anticipación. Para los casos en que por fuerza mayor se

<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>tenga que cerrar una sucursal, se solicita permitir notificar a la Comisión en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores al evento.</p>
<p>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.</p> <p>El Programa Anual de Cobertura comprenderá del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año y deberán presentarlo a la Comisión el día 15 de diciembre de cada año o al día hábil siguiente.</p>	<p>Aunque no está explícito en esta circular, al momento de presentar el Plan de Cobertura a la Comisión, ésta tiene el derecho de observarlo y pedir mediante oficio modificaciones que considere y por lo tanto intervenir en las decisiones de Servicio de la Administradora. Por lo anterior, se solicita eliminar la obligación de remitir el Plan de Cobertura a la Comisión.</p>
<p>Artículo 13. Las Administradoras deberán entregar a los Usuarios una Carta de Derechos del Usuario en los siguientes términos:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>La circular no especifica qué se puede considerar como evidencia de envío, pero conservar la evidencia de envío de la Carta de Derechos para varios millones de estados de cuenta requiere un proceso de control demasiado grande, complicado y costoso, por lo que se solicita eliminar el inciso a) de este artículo.</p> <p>Al mismo tiempo en los trámites de registro y traspaso conservar evidencia que acredite la recepción que la carta de derechos implica un proceso de control demasiado grande, complicado y costoso, por lo que se solicita eliminar el inciso b) de este artículo y dejarlo alineado a la obligación de envío al menos 1 vez al año.</p>
<p>Artículo 13. La entrega a los Usuarios de la Carta de Derechos del Usuario deberá ser medible y auditable.</p>	<p>Adicional al punto anterior, en el último párrafo del artículo 13 se establece que la “entrega” deberá ser medible y auditable, por lo que no sólo se tiene que tener evidencia del envío como se establece en el artículo 13 a), sino también se tiene que tener evidencia de la</p>

	<p>entrega, por lo que se solicita aclarar porqué son necesarios los dos controles y cuál será el mecanismo de medición para las entregas por medios electrónicos.</p>
<p>Artículo 27. Las Administradoras deberán definir sus Niveles de Servicio, considerando como mínimo, los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Disponibilidad de información sobre los Sistemas de Ahorro para el Retiro, la Cuenta Individual y las Solicitudes de Servicio que pueden realizar los Usuarios a la Administradora; II. En caso de contar con un modelo de atención basado en citas, funcionalidad del sistema de citas en cuanto a la disponibilidad para agendarlas y los Canales de Atención disponibles para realizarlas; III. El tiempo 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, mismo que en ningún caso podrá exceder de 90 minutos; 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 V. Disponibilidad de información sobre el estado que guardan las Solicitudes de Servicio en sus diferentes Canales de Atención. 	<p>En el inciso III de este artículo se establece un tiempo máximo de atención a Usuarios sin cita de 90 minutos. Este inciso no considera aspectos de fuerza mayor o bien eventos como fallas en redes, sistemas o energía eléctrica, por lo que la Administradora no puede garantizar el cumplimiento al 100% de este nivel de servicio. Debido a lo anterior, se solicita establecer un porcentaje de cumplimiento de 70% de los clientes sin cita con un máximo de atención de 60 minutos. Adicionalmente debido a que no existe una definición de atención, no está claro si el tiempo de atención se contabilizará a partir del momento en que el cliente llega a la Sucursal y hasta que inicia el servicio por parte de un Agente de Servicio o bien, desde que el cliente llega a la Sucursal y hasta que sale de la sucursal con un folio de solicitud de servicio. Se solicita precisar lo anterior.</p>
<p>Artículo 30. Las Administradoras que cuenten con un sistema de citas propio para recibir a los Usuarios que así lo requieran, deberán comunicarles previamente sobre los requisitos y documentos que deberán presentar.</p> <p>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.</p>	<p>En el segundo párrafo de este artículo se establece un tiempo máximo de atención a Usuarios con cita de 20 minutos. Este inciso no considera aspectos de fuerza mayor o bien eventos como fallas en redes, sistemas o energía eléctrica, o ausentismo, por lo que la Administradora no puede garantizar el cumplimiento al 100% de este nivel de servicio. Debido a lo anterior, se solicita establecer un porcentaje de cumplimiento de 80% de los clientes con cita con un máximo de atención de 20 minutos.</p>

<p>En caso de que el Usuario cuente con una cita programada y no se presente en el horario establecido, podrá ser atendido por la Administradora como un Usuario sin cita.</p> <p>El sistema para la asignación de citas deberá permitir programarlas para su atención dentro de los 20 días hábiles posteriores al día de la solicitud que realice el Usuario para aquellas Solicitudes de Servicio que no estén contempladas en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro.</p>	<p>Adicionalmente, la obligación de atender a los Clientes en un lapso de 20 minutos, no es alcanzable, dado que las mismas Disposiciones obligan a las Administradoras a atender a aquellos clientes que se presenten sin contar con cita alguna.</p> <p>Por otra parte, debido a que no existe una definición de “atención”, no está claro si el tiempo de atención se contabilizará a partir del momento en que el cliente llega a la Sucursal y hasta que inicia el servicio por parte de un Agente de Servicio o bien, desde que el cliente llega a la Sucursal y hasta que sale de la sucursal con un folio de solicitud de servicio. Se solicita precisar lo anterior.</p> <p>Finalmente, en el cuarto párrafo de este artículo se establece un tiempo máximo para la programación de citas dentro de los 20 días hábiles posteriores a la solicitud, al respecto, para algunas sucursales con alta demanda, por más capacidad que se agregue no será factible poder cumplir con estos 20 días, Este es un punto que se había eliminado de versiones anteriores de la circular, y sin embargo se volvió a agregar. Se solicita para este indicador establecer un rango de días y no fijarlo.</p>
<p>Artículo 31. En caso de que la Administradora no tenga disponibilidad de citas, deberá permitir que el Usuario acuda a realizar su Solicitud de Servicio sin cita previa y garantizar que su solicitud sea atendida de acuerdo a lo establecido en las presentes disposiciones, o bien, habilitar los mecanismos que sean necesarios para recibir su solicitud.</p>	<p>Este artículo resulta contradictorio a lo establecido en el cuarto párrafo del artículo 30, en donde se requiere programar citas dentro de 20 días hábiles.</p>
<p style="text-align: center;">TRANSITORIOS</p> <p>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:</p> <p>I. El Capítulo V “De los Agentes de Servicio”, Sección II, “Del Registro de los Agentes de Servicio”, artículo 41,</p>	<p>Respecto a lo establecido en el Artículo 41, en lo referente a la creación de expedientes para acreditar que los Agentes de Servicio cumplen con los requisitos establecidos en dicho artículo, el plazo de 3 meses resulta insuficiente, por lo que se solicita ampliar el mismo, ya que pueden existir agentes que no cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 41, especialmente en los centros de atención telefónica.</p>

<p>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;</p>	
<p>Artículo 5. Las Administradoras deberán designar a un responsable en las Sucursales de Atención al Público, 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.</p>	<p>De acuerdo con este artículo se debe designar un responsable “en” las Sucursales, Módulos y demás Canales. Se solicita clarificar si el responsable tiene que estar físicamente en la Sucursal o Módulo, lo cual, en caso de así ser necesario, no garantiza que pueda darse cumplimiento a lo señalado en dicho artículo, en virtud de que una persona en la Sucursal o Módulo no puede tomar decisiones sobre la capacidad instalada, situaciones de fuerza mayor, fallas en los sistemas entre otras situaciones que no están en su control. Se solicita eliminar la obligación para el responsable asegurar en todo momento la continuidad de los Servicios.</p>
<p style="text-align: center;">SECCIÓN II DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO</p> <p>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. Los resultados se publicarán en la página de internet de la Comisión.</p>	<p>Se solicita eliminar este párrafo, debido al riesgo e inequidad asociado al tamaño de la muestra de usuarios a encuestar, al no existir un balance adecuado entre el número de clientes de las Administradoras, el número de solicitudes de servicio procesadas por las Administradoras y la cantidad de usuarios encuestados.</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> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Se sugiere modificar este artículo para lo relacionado con personal subcontratado, estableciendo que para el caso de personal subcontratado la administradora deberá asegurar que en los contratos con las personas físicas o morales responsables de la subcontratación, se incluyan cláusulas que aseguren el cumplimiento de los requisitos aquí establecidos.</p>

<p>Agente de Servicio, lo que se acreditará con la constancia de aprobación de los exámenes que le sean aplicados por la Administradora;</p> <p>IV. Contar con una capacitación inicial previa a ejercer sus funciones como Agente de Servicio;</p> <p>V. No encontrarse inhabilitado o suspendido por la Comisión, para desempeñar un empleo, cargo o comisión, y</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
<p>Artículo 16. Las Administradoras deberán informar a los Usuarios el estatus de las Consultas o Aclaraciones y Trámites que ingresen, en un plazo 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:</p> <p>I. En las solicitudes concluidas, la Notificación de conclusión deberá contener por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>En este artículo se establece que las notificaciones deben incluir un nombre, para efectos de servicio, lo cual no constituye la mejor práctica, debido a que ante cualquier pregunta, el cliente contactará a la Administradora y solicitará hablar con dicha persona, misma que podrá o no estar disponible, lo cual crea insatisfacción al cliente.</p>

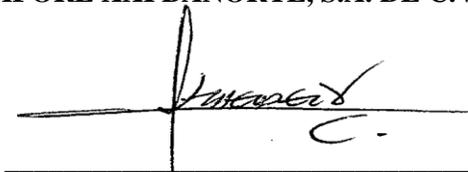
<p>d) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la Notificación de conclusión;</p>	
<p>Artículo 23. A partir de la recepción, las Administradoras contarán con un plazo máximo de cinco días hábiles para informar a los Usuarios, a través de los medios que definan, el estado que guardan las Quejas, atendiendo a lo siguiente:</p> <p>I. En aquellos casos en los que se emita una Notificación de conclusión, la Administradora deberá considerar por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; 	<p>En este artículo se establece que las notificaciones deben incluir un nombre, para efectos de servicio, lo cual no constituye la mejor práctica, debido a que ante cualquier pregunta, el cliente contactará a la Administradora y solicitará hablar con dicha persona, misma que podrá o no estar disponible, lo cual crea insatisfacción al cliente.</p>
<p>Artículo 1. Las presentes Disposiciones de carácter general tienen por objeto regular las características mínimas de Servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios, respecto de la atención que les proporcionan en relación a la administración de sus cuentas individuales.</p>	<p>El término “atención” no se incluye dentro de las definiciones del Artículo 2, por lo que se genera incertidumbre respecto del objeto que pretende regularse con las Disposiciones. El término correctamente empleado debe ser el de “Servicio”, el cual se contempla dentro de las definiciones del Artículo 2 (ver uso del término “Servicio” en el Artículo 3.) Se solicita emplear el término definido “Servicio” en sustitución del término “atención”, en la totalidad de la circular.</p>
<p>Artículo 2. Consulta o Aclaración, a la solicitud 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; Solicitud de Servicio, a la solicitud presentada ante la Administradora para la atención y solución de algún Trámite, Consulta o Aclaración, Queja y su Seguimiento, presentada</p>	<p>Dentro de los textos de estas dos definiciones se hacen mutua referencia, por lo que no existe claridad sobre qué es una Consulta o Aclaración y qué es una Solicitud de Servicio.</p>

<p>por parte de un Usuario respecto a la administración de la Cuenta Individual;</p>	
<p>Artículo 2. Problemática, a todo Trámite que presente una espera forzosa por una acción no atribuible a la Administradora;</p>	
<p>Artículo 2. 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;</p>	
<p>CAPÍTULO II DE LAS SUCURSALES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y MÓDULOS DE ATENCIÓN DE LAS ADMINISTRADORAS</p>	<p>El alcance de este capítulo es para las Sucursales y Módulos de Atención. Sin embargo, en varios artículos de este capítulo se hace mención a obligaciones sobre otros canales de atención, cómo por ejemplo Centros de Atención Telefónica.</p>
<p>SECCIÓN III DEL SEGUIMIENTO A LAS CONSULTAS O ACLARACIONES Y TRÁMITES</p> <p>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.</p>	<p>Esta sección es redundante en virtud que la definición de “Solicitud de Servicio” incluye Consultas, Aclaraciones y Trámites. El cómo se manejan las Solicitudes de Servicio se detalla en la Sección II.</p>

Por lo expuesto a esta Comisión, atentamente pido se sirva:

Único.- Tenga por presentadas las manifestaciones aquí vertidas.

PROTESTO LO NECESARIO
AFORE XXI BANORTE, S.A. DE C.V.



Lic. Adrián Méndez Vázquez
Representante Legal