

JRL-LCF-CFP- B000184284

México, Ciudad de México a 8 de noviembre de 2018

Ref: Comentarios al anteproyecto de las Disposiciones de carácter general en Materia de Servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

Expediente: 05/00095/040918



Comisión Nacional de Mejora Regulatoria
Presente.

Luis Gerardo Goycoolea Valencia, en mi carácter de representante legal de **Afore Coppel, S.A. de C.V.**, comparezco de manera respetuosa a exponer las siguientes consideraciones relacionadas con el anteproyecto de las “*Disposiciones de carácter general en Materia de Servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro*” [en adelante ‘*las Disposiciones*’], ya que desde nuestro punto de vista existirían diversas observaciones que deben tomarse en cuenta por esa H. Comisión pues de aprobarse el anteproyecto resultarían en un impacto regulatorio negativo en violación a la Ley de Mejora Regulatoria [en adelante ‘*la Ley*’].

Anteproyecto publicado	Comentarios y Observaciones
<p>Artículo 1. Las presentes Disposiciones de carácter general tienen por objeto regular las características <u>mínimas</u> de Servicio que deben brindar las Administradoras a los Usuarios, respecto de la atención que proporcionan a los Usuarios en la administración de sus cuentas individuales.</p>	<p>Aun cuando el artículo se refiere a características mínimas, el alcance de las disposiciones rebasa el mínimo y en realidad se incrementan sustancialmente los costos en las tareas de: crecimiento de las áreas de atención, administración de agentes promotores y capacitación, por lo que se considera no se cumple con el artículo 68 fracción I de la Ley. Tal y como se precisa por los artículos y razones que se contienen en el presente documento.</p>
<p>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:</p>	
<p>I. Carta de Derechos del Usuario, es el documento mediante el cual las Administradoras dan a conocer a los Usuarios sus derechos considerando lo previsto en las presentes disposiciones;</p>	<p>Los derechos del usuario forman parte del contrato entre los trabajadores y las Administradoras, por lo que resulta redundante y de requisito ocioso contar con un documento separado que reitera el contenido, estableciéndose con ello una obligación adicional, por lo que se considera no se cumple con el artículo 68 fracción II de la Ley.</p>



Afore

Coppel

Anteproyecto publicado	Comentarios y Observaciones
V.- Examen de Control , al examen que aplique el Tercero Independiente a los Agentes de Servicio, a fin de verificar sus capacidades técnicas;	Ejemplo de los controles más allá de los 'mínimos', pues se obliga a la Administradora a la contratación de un Tercero Independiente, encareciendo la operación de las mismas. Asimismo se incorpora el término 'Agentes de Servicio' mismo que no existe definido en Ley, por lo que esta incorporación resultaría inconstitucional al ir más allá de lo previsto en Ley.
VI.- Manual de Capacitación de los Agentes de Servicio , al manual que diseñen cada una de las Administradoras para llevar a cabo la capacitación de los Agentes de Servicio;	Nuevamente se incorpora el término 'Agentes de Servicio'.
X. Programa Anual de Cobertura , a la planeación de la atención que las Administradoras deben ofrecer a sus Usuarios a través de sus Canales de Atención considerando el cumplimiento de sus Niveles de Servicio;	<p>Con motivo de la disposición se pretende regular también la estrategia comercial de las Administradoras, esto es, se pretenden regular actividades que corresponden a la dirección de las Administradoras como entes comerciales; el Programa Anual de Cobertura está integrado por la planeación de la cobertura que contiene las estrategias de expansión y mantenimiento de las cuentas individuales.</p> <p>La autoridad estaría invadiendo la estrategia de negocio de las Administradoras a través de la injerencia en áreas que corresponden a la planeación de cada Administradora. Situación que afecta la competitividad entre ellas en violación a la fracción V del artículo 68 de la Ley, así como a la diversa fracción II ya que al pretender controlar 'mínimos' de los programas anuales de cobertura se pretenden homologar lo que desincentiva la competencia.</p>
XII Queja , a la expresión de insatisfacción sobre alguna Solicitud de Servicio que sea recibida, a través de los Canales de Atención que habilite la Administradora;	La definición es vaga, no contiene qué elementos formales debe revestir una Queja, esto es, si sólo entran en esta definición las Quejas escritas, o también aquellas formuladas a través de otros medios de comunicación, y qué procedimiento deberán seguir. En violación a las fracciones II y VI del artículo 68 de la Ley.
XIII. 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>Se propone que se elimine el último párrafo a fin de que cada administradora defina cómo debe ser su expediente, de lo contrario se viola la garantía de seguridad jurídica.</p> <p>Nuevamente se incorpora el término 'Agentes de Servicio'.</p>
XX. Trámite , al conjunto de acciones operativas que deberán realizar las Administradoras respecto de las cuentas individuales en coordinación con los Participantes en los sistemas de ahorro para el retiro, los Institutos de Seguridad Social y otras instancias que	Es necesario complementar la definición de 'Trámite', ya que pudiera entenderse que los procesos operativos incluyen lo relativo al Registro y Traspaso, siendo que estos trámites son exclusivos de los Agentes Promotores, por lo que los Agentes de Servicio no podrían realizarlos,

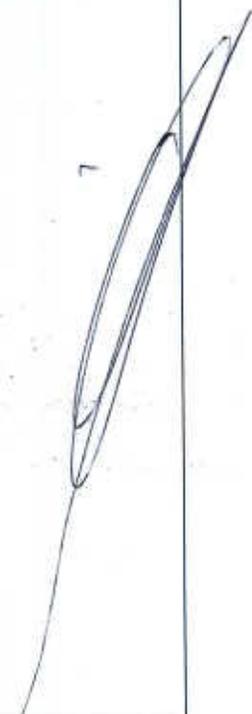
Anteproyecto publicado	Comentarios y Observaciones
<p>determinen las Disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión;</p>	<p>lo que actualizaría una contravención a la garantía de seguridad jurídica.</p>
<p>Artículo 3. Las Administradoras deberán observar que el Servicio que se proporcione a los Usuarios, a través de los diferentes Canales de Atención se apegue a los principios que cada Administradora establezca así como a los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Oportunidad. Es el reconocimiento y otorgamiento de prestaciones o beneficios que correspondan a los Usuarios en el momento en que conforme a derecho les corresponda; II. Eficiencia. Es la aptitud funcional en la gestión operativa de las Administradoras que permita a los Usuarios recibir la Notificación de conclusión de las Solicitudes de Servicio de acuerdo con la normatividad aplicable y los Niveles de Servicio establecidos por la Administradora; III. Colaboración. Son las acciones que deben efectuar las Administradoras con los Participantes en los sistemas de ahorro para el retiro y los Institutos de Seguridad Social para la atención de los Usuarios; IV. Mejora continua. Es el compromiso que asumen las Administradoras para realizar un proceso de análisis y diagnóstico con el fin de implementar acciones para establecer sus procesos enfocados al Servicio y mejorar los Niveles de Servicio, y V. Excelencia. Es el compromiso para efectuar las acciones necesarias a fin de alcanzar y mantener el más alto Nivel de Servicio establecido por la Administradora, en la atención a las Solicitudes de Servicio o bien el analizar y proponer una solución alterna. 	<p>La definición de Eficiencia es incorrecta ya que se está considerando como eficiente el término de un trámite dejando de lado otros argumentos.</p> <p>Con la eficiencia surge la obligación de la Notificación de la conclusión de las Solicitudes de Servicio a los Trabajadores, adicionalmente con esta obligación se deja evidencia para que CONSAR no pueda medir.</p> <p>Este no es un principio de servicio, es la forma natural de desarrollar los procedimientos para la atención a los Usuarios de las Administradoras por lo que no debe estar en estas definiciones</p>
<p>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.</p>	<p>Se obliga a las Administradoras a atender todas las solicitudes de servicio aun cuando la persona no tenga derecho o no cumpla con los requisitos para su atención en el momento en que se presenta a la</p>

Anteproyecto publicado	Comentarios y Observaciones
	<p>Administradora, cuestión violatoria de las fracciones I y II del artículo 68 de la Ley.</p> <p>No se establecen casos de excepción o causa justificada de no procedencia de las solicitudes, o un procedimiento regulatorio de las mismas, por ejemplo, la facultad para realizar requerimientos a los Usuarios ante el incumplimiento de los requisitos para atender sus solicitudes de servicios, plazos para cumplir requerimiento por parte de Usuarios y la declaración de la no procedencia de la misma ante la falta de los requisitos.</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>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.</p> <p>Los responsables que se mencionan en el presente artículo, deberán reportar a la Administradora toda la información relacionada con los Servicios que se brindan.</p> <p>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.</p>	<p>Se solicita modificar la redacción de este artículo, ya que las Administradoras no pueden asegurar en todo momento la continuidad de los Servicios que ofrezcan dentro de los horarios establecidos, toda vez que no se está considerando para el cumplimiento de esta obligación, la dependencia que existe con las entidades participantes, entre las que destacan la Empresa Operadora de la BDNSAR y el Instituto Mexicano del Seguro Social.</p> <p>La obligación descrita en el último párrafo atenta contra el modelo de negocio de cada Administradora por lo que se solicita eliminarlo, ya que se pretende homologación de los Niveles de Servicio de todas las Administradoras en detrimento de la competencia por diferenciación de servicios, y no estableciendo casos de excepción o justificación ante casos de no cumplimiento por los niveles 'mínimos' como serían casos fortuitos o causa mayor ajenos a la voluntad área de actuación de las Administradoras, actualizándose una violación a las fracciones I, II, III y V del artículo 68 de la Ley.</p> <p>Asimismo, en virtud de la modificación a los niveles operativos que se tienen que realizar y en atención a que se carece del establecimiento de un plazo razonable para lograr las modificaciones propuestas en el anteproyecto, se solicita que la entrada en vigor para este artículo sea a los cuatro meses contados a partir del día hábil siguiente a la publicación de las disposiciones en el D.O.F.</p>
<p>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</p>	<p>Dentro de las obligaciones previstas para las Administradoras no se aclara si el hecho de que por causa mayor o caso fortuito no puedan brindarse en conjunto los canales de atención tanto presencial como a</p>

Anteproyecto publicado	Comentarios y Observaciones
<p>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>distancia (teléfono e internet), se solicita se incluyan causales de excepción, o bien, se establezca que al menos uno de los dos canales de atención a usuarios se deberá tener disponible en caso de que el otro falle, a fin de que siempre que los usuarios puedan contactar a las Administradoras por alguno de estos dos canales se tenga por cumplida esta obligación.</p>
Circular de Servicios Borrador	Impactos y comentarios
<p>Artículo 7. 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 anterior.</p> <p>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:</p> <p>I. La atención de Solicitudes de Servicio dentro del horario de atención, y</p> <p>II. Emitir reportes de la gestión de atención.</p>	<p>Existe una confusión en el artículo, ya que pareciera que este artículo se refiere a los Módulos de Atención temporales, ya que los módulos permanentes, como es en el caso de esta Administradora, están conectados a la red de la misma y por lo tanto resulta innecesaria la emisión de reportes de la gestión de atención, por lo que se solicita modificar la redacción, o bien especificar en qué circunstancias se deben emitir los reportes de la gestión de atención. Por lo que la redacción violenta la fracción II del artículo 68 de la Ley.</p>
<p>Artículo 10. 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>Cualquier modificación o actualización que realicen a su Programa Anual de Cobertura deberá notificarse a la Comisión en un plazo no mayor a 20 días hábiles posteriores a que se haya realizado.</p> <p>El Programa Anual de Cobertura deberá contener como mínimo lo siguiente:</p>	<p>Se debe considerar que los planes de crecimiento de las Administradoras son decisiones que se toman en la Alta Dirección, con la premisa de que varias Administradoras forman parte de un Grupo Financiero o de Negocio. Por lo que la obligación de la normatividad va más allá de las facultades de supervisión de la Autoridad y se inmiscuye y afecta la estrategia comercial y directiva que debe ser de exclusividad de las Administradoras. Se considera violatorio de las fracciones I, II y VI del artículo 68 de la Ley.</p> <p>Debido a que la Administradora forma parte de un grupo de negocio, su estrategia de crecimiento está ligada al mismo, por lo que se solicita modificar la redacción de este artículo para que únicamente se obligue a que cuenten con un programa anual de cobertura y su presentación dando libertad a las Administradoras respecto de su estrategia de crecimiento.</p>

<p>I. El análisis de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Número de Usuarios de la Administradora y su distribución geográfica, del año en curso y el proyectado para el siguiente año; b) Número de Agentes de Servicio y personal que atiende a Usuarios en cada uno de sus Canales de Atención; c) Número de Usuarios atendidos en cada uno de los Canales de Atención presenciales en el año en curso y los proyectados para el siguiente año, y d) Número de Usuarios atendidos a través de otros Canales de Atención del año en curso y los proyectados para el año siguiente; <p>II. Estrategia de atención a los Usuarios en función del análisis de la demanda señalando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Canales de Atención que estarán disponibles para los Usuarios para cubrir la demanda del siguiente año considerando la ubicación geográfica de sus Usuarios; b) Las medidas que implementará la Administradora para cubrir la demanda cumpliendo con sus Niveles de Servicio, y c) El listado de Solicitudes de Servicio que se atenderán en cada uno de sus Canales de Atención. <p>III. Criterios que utilizó la Administradora para determinar que el Programa Anual de Cobertura satisface la demanda de Servicios proyectada y el cumplimiento de sus Niveles de Servicio.</p>	<p>Derivado de lo anterior se solicita modificar la redacción del artículo 11 y la eliminación del artículo 12 para quedar de la siguiente manera: Artículo 11. Las Administradoras deberán contar con un Programa Anual de Cobertura a través del cual podrán elegir el mecanismo de atención y servicio que mejor se adapte 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 deberá comprender del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año y estar a disposición de la Comisión a partir del 15 de diciembre de cada año, o al siguiente día hábil.</p> <p>Definición de Programa Anual de Cobertura, a la planeación de la atención que las Administradoras deben ofrecer a sus Usuarios a través de sus Canales de Atención considerando el cumplimiento de sus Niveles de Servicio;</p>
<p>DE LA ASESORÍA E INFORMACIÓN QUE LAS ADMINISTRADORAS DEBEN PROPORCIONAR A LOS USUARIOS</p> <p>Artículo 13. "Las Administradoras deberán entregar a los Usuarios una Carta de Derechos del Usuario en los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>Debido a todas las actividades que conlleva no tanto la elaboración de la Carta de Derechos del Usuario, sino las obligaciones contenidas en la misma, se solicita que el plazo para su entrada en vigor sea de seis meses a partir de la publicación de las disposiciones en D.O.F.</p> <p>Lo anterior, pues en adición se tendrá que elaborar información adicional disponible en los módulos de atención, la UNE, el CAT y por tanto se deberá considerar y por tanto realizar adecuaciones al lo que</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>establecen al respecto las leyes del INFONAVIT, FOVISSSTE y CONDUSEF.</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>Debido a las actividades que se deben realizar para dar cumplimiento a estas obligaciones, se solicita que el plazo para su entrada en vigor sea de seis meses contados a partir del día hábil siguiente a la publicación de las disposiciones en el D.O.F., ya que en el documento no se contempla un plazo adicional para su implementación.</p>
<p>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 Procedimientos, especificando actividades, tiempos y controles para cada fase del procedimiento.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Este artículo obliga a enviar notificaciones (información) a los Trabajadores y al público en general, para todos los trámites incrementando sustancialmente los procesos y procedimientos a realizar por lo que se generan costos adicionales para adaptarse.</p> <p>Adicionalmente se pide evidencia de dicha actividad, lo que implica una modificación a los sistemas para cumplir con la obligación de la evidencia, situación que además no prevé un plazo razonable para adaptarse y realizar las modificaciones correspondientes, por lo que se solicita se dé un plazo de cuatro meses para cumplir con esta obligación.</p> <p>Se establece en forma tajante que <i>“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.”</i> No se establecen casos de excepción o causa justificada de no procedencia de las solicitudes, o un procedimiento que regule su procedimiento, por ejemplo, la facultad para realizar requerimientos a los Usuarios ante el incumplimiento de los requisitos para atender sus solicitudes de servicios, plazos para cumplir requerimiento por parte de Usuarios y la declaración de la no procedencia de la misma ante la falta de los requisitos.</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>Se solicita a las Administradoras que se proceda a 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, lo que implica una modificación a los sistemas para cumplir con la obligación de la evidencia, situación que además no</p>

<p>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 información homologada del estado que guardan las Solicitudes de Servicio.</p>	<p>prevé un plazo razonable para adaptarse y realizar las modificaciones correspondientes.</p>
<p>Artículo 21. Las Administradoras deberán diseñar, desarrollar e implementar un procedimiento que asegure la gestión, el Seguimiento y conclusión de las Quejas que presenten los Usuarios, mismo que deberá garantizar su atención dentro de los plazos de solución previstos en la normatividad aplicable.</p> <p>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.</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> <ol style="list-style-type: none"> I. En aquellos casos en los que se emita una Notificación de conclusión, la Administradora deberá considerar por lo menos: <ol 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; II. En las solicitudes no concluidas, deberá contener por lo menos: 	<p>Se obliga a diseñar, desarrollar e implementar un procedimiento que asegure la gestión, el Seguimiento y conclusión de las Quejas que presenten los Usuarios, estableciendo elementos mínimos del proceso, por lo cual se deberán realizar diversas modificaciones a los procesos operativos, sin que las normas establezcan tiempo razonable para las modificaciones, por lo que se solicita incrementar el plazo para la entrada en vigor del artículo 21 de tres a cuatro meses contados a partir del día hábil siguiente a la publicación de las disposiciones en el D.O.F. Estos plazos se solicitan para los artículos 21, 23 y 24.</p> 

- a) El Folio de Queja o Servicio asignado por la Administradora;
- b) Los motivos por los cuales la Administradora no ha podido resolver la Queja o;
- c) Las acciones que el Usuario deberá llevar a cabo o, en su caso, las acciones que la Administradora realizará para resolver la Queja;
- d) Los medios de contacto de la Administradora para solventar cualquier duda respecto a la respuesta emitida, y
- e) Nombre y área a la que pertenece el responsable de la emisión de la respuesta de no conclusión.

La entrega de la información a los Usuarios del estado que guardan sus Quejas deberá ser medible y auditable.

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.

Artículo 27. Las Administradoras deberán definir sus Niveles de Servicio, considerando como mínimo, los siguientes criterios:

- 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;

Se obliga a definir los Niveles de Servicio estableciendo elementos mínimos, por lo cual se deberán realizar diversas modificaciones a los procesos operativos, sin que las normas establezcan tiempo razonable para las modificaciones, por lo que a fin de dar cumplimiento a las obligaciones descritas en este artículo, se solicita incrementar el plazo para la entrada en vigor de nueve a doce meses contados a partir del día hábil a la publicación de las disposiciones en el D.O.F.



- 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.

Artículo 28. Las Administradoras deberán establecer sus propios parámetros de medición para evaluar:

- I. Asignación y Seguimiento a los Folios de Queja o Servicio presentados por los Usuarios, previstos en las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, a todas las Solicitudes de Servicio que reciban directamente de los Usuarios. Adicionalmente, la Administradora podrá establecer cualquier otro mecanismo que permita individualizar y hacer más eficiente la atención;
- 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;
- III. Satisfacción de los Usuarios sobre los Servicios que brinda la Administradora;
- IV. Calidad de las instalaciones cuyo inmueble, mobiliario y servicios generales sean proporcionales a la afluencia de personas que reciben en sus Canales de Atención presenciales;
- V. El número de Solicitudes de Servicio que se pueden realizar a través de Canales de Atención no presenciales;
- VI. Relación de Solicitudes de Servicio concluidas **contra** Solicitudes de Servicio solicitadas, y
- VII. Volumen de Quejas respecto al número de Solicitudes de Servicios recibidas.

Se obliga a las Administradoras a establecer parámetros de medición para evaluar diversas cuestiones que son resultados de la aplicación de sus procedimientos, por lo cual se deberán realizar diversas modificaciones a los procesos operativos, sin que las normas establezcan tiempo razonable para las modificaciones, por lo que se solicita dar un plazo a las Administradoras de cuatro meses contados a partir del día hábil siguiente a la publicación de las disposiciones en el D.O.F., para su entrada en vigor.



Afore

Coppel

<p>Artículo 33. El registro de los tiempos de espera y tiempos de atención a los Usuarios, deberá ser medible, auditable y encontrarse a disposición de la Comisión en cualquier momento.</p>	<p>Se obliga establecer registro de los tiempos de espera y tiempos de atención a los Usuarios, que cumplan con tiempos de espera máximos de conformidad con el artículo 30, por lo cual se requerirá tiempo para modificar los procesos y establecer mecanismo de registros, por lo que se solicita aumentar el plazo para su entrada en vigor de nueve a doce meses contados a partir del día hábil siguiente a la publicación de las disposiciones en el D.O.F., para su implementación.</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 obliga a contratar a un tercero 'casa encuestadora', siendo que ya se establecen adicionalmente parámetros de medición de los tiempos para proporcionar atención a citas y en general los servicios a brindar a los usuarios, misma que debe estar a disposición de la autoridad, por lo que resulta redundante contratar adicionalmente un externo que valorará los servicios prestados a usuarios; facultad y obligación que es de la autoridad y no así de un tercero privado, pues ello va más allá de la Ley y se estarían delegando facultades que le corresponden en todo caso a la CONSAR y no así a un ente privado.</p>
<p>Artículo 36. Las Administradoras deberán contar con turno prioritario para los Usuarios que presenten condiciones físicas o intelectuales que lo ameriten.</p>	<p>Debido a las actividades que se deben realizar para dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en este artículo, se solicita cambiar el plazo para su entrada en vigor de nueve a doce meses contados a partir del día hábil siguiente a la publicación de las disposiciones en el D.O.F., para su implementación.</p>
<p>Artículo 37. Las Administradoras deberán efectuar la medición de sus Niveles de Servicio a que se refiere el artículo anterior de manera trimestral y el resultado deberá remitirse anualmente en los primeros 60 días naturales del año a la unidad que designe la Comisión.</p>	<p>Se solicita incluir este artículo en los transitorios a fin de que su entrada en vigor sea posterior a la del artículo anterior.</p>
<p>Artículo 40. Son funciones de los Agentes de Servicio y del personal del Centro de Atención Telefónica de la Administradora que brinde atención a los Usuarios: [...] Artículo 41. Las Administradoras deberán verificar que las personas que contraten o subcontraten para fungir como Agentes de Servicio cumplan con los siguientes requisitos: [...] 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</p>	<p>Aún cuando el capítulo hace referencia a los Agentes de Servicio, en la redacción del artículo se incluye al personal del Centro de Atención Telefónica, al tratarse de dos canales de atención diferentes, porque en el caso del agente de Servicio se realiza de manera presencial y el personal del Centro de Atención Telefónica es remoto a través de una llamada, nuevamente se solicita a esa Comisión, que se no se incluya en esta sección lo relativo al Personal del Centro de Atención Telefónica, como se hace en las fracciones II y III del Artículo 40.</p>



registro será intransferible y será responsabilidad del Agente de Servicio su buen uso.

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:

[...]

Capítulo V "De los Agentes de Servicio" Sección II "Del Programa de Capacitación de las Administradoras" **Artículos 44 al 47.**

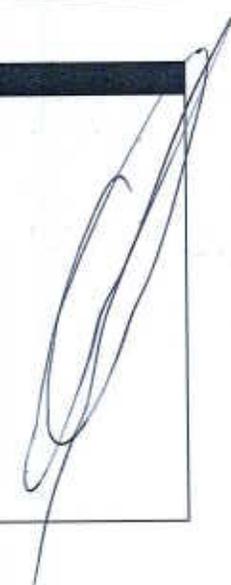
Se solicita a esa Comisión considerar que algunas Administradoras cuentan con Agentes de Servicio que también son Agentes Promotores, por lo que estos Agentes de Servicio ya están sujetos a un programa de capacitación anual, por lo que resulta redundante el establecer un nuevo 'Agente' cuyas funciones las podrían realizar los Agentes Promotores a los cuales se les daría capacitación adicional para cumplir con las obligaciones adicionales que se imponen. Se considera resulta ineficiente la propuesta de la incorporación de la figura 'Agente de Servicio', en violación a la fracción II del artículo 68 de la Ley.

Por otra parte, en las disposiciones no se contempla un plazo adicional para la entrada en vigor del capítulo, (únicamente para el artículo 47), por lo que se solicita incluir este capítulo en los artículos transitorios y dar a las Administradoras un plazo de seis meses contados a partir del día hábil siguiente a la publicación de las disposiciones en el D.O.F., para su implementación.

Capítulo V. "De los Agentes de Servicio" Sección IV De los Exámenes de Control". **Artículos 48 al 53.**

En adición al comentario anterior se solicita a esa Comisión considerar que las Disposiciones generales para los Agentes Promotores regula que el examen de Control se lleva a cabo cada 3 años, por lo que se pide igualar, todo caso, la obligación para los Agentes de Servicio (cada 3 años en vez cada año), y que el examen de Control aplicado a los Agentes Promotores por el tercero independiente pueda servir también para los Agentes Promotores con rol de Agente de Servicio, agregando algunos reactivos, en su caso.

<p>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.</p>	<p>Se solicita agregar a los artículos Transitorios éste, ya que en el SISAT no se tiene la funcionalidad que se obliga, por lo que no puede realizarse la actualización en tanto no se haya modificado el SISAT, cuestión que no se toma en cuenta en el anteproyecto.</p>
<p>Artículo 67. Las Administradoras deberán agotar hasta la última instancia para atender las Solicitudes de Servicio en el ámbito de su competencia. Toda Solicitud de Servicio que reciba la Comisión, será canalizada a la Administradora a través del SISAT.</p>	<p>Se aclara que no todas las solicitudes de servicio que se reciben vía Sisat son Quejas, ya que en muchas ocasiones el Trabajador acude a CONSAR a solicitar un servicio sin antes acudir a las oficinas de atención de la Administradora por lo que estamos en desacuerdo de esta obligación.</p>
<p>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.</p>	<p>Para este respecto se solicita se envíe el calendario anual para llevar a cabo la Feria de Afores, a fin de poder cumplir con esta obligación. Dado que no se establece la obligación de la CONSAR para enviar en una determinada fecha y con un tiempo de antelación razonable el calendario. Se propone que a más tardar la última semana de enero de cada año se deba enviar dicho calendario y si es que se modifica se deba de avisar con tiempo razonable de antelación de al menos un mes.</p>

TRANSITORIOS	
<p>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 5, relativo a la designación de un responsable en las Sucursales de Atención al Público y demás Canales de Atención, entrará en vigor a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;</p> <p>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 10, relativo al Programa Anual de Cobertura, mismo que para efectos del Programa Anual</p>	

de Cobertura de 2019, por única ocasión, deberá ser presentado ante la Comisión el último día hábil del mes de marzo de 2019;

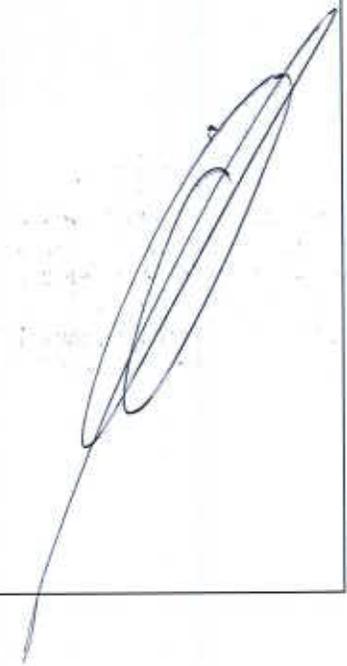
- III. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección I, “De la Asesoría e Información que las Administradoras deben proporcionar a los Usuarios”, artículos 11 y 12, relativos a la información actualizada sobre direcciones, días, horarios, teléfono y nombres de los responsables de servicio que 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; la información actualizada conforme a la normatividad vigente y homogénea en sus distintos Canales de Atención; así como únicamente lo concerniente a la publicación de los horarios fijos en los distintos Canales de Atención a que se refiere el artículo 29, 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 Administradoras deben proporcionar a los Usuarios”, artículo 13, relativo a la entrega de Carta de Derechos del Usuario en los trámites de Registro, Traspaso, Recertificación, su disponibilidad en la página de internet, así como su exhibición en las Sucursales de Atención al Público y Módulos de Atención, entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Por lo que se refiere al envío de la Carta de Derechos del Usuario en los Estados de Cuenta, la correspondiente al año 2019 deberá enviarse por única ocasión en los Estados de Cuenta correspondientes al primer cuatrimestre de 2019, de conformidad con los plazos que establecen el Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro y las Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los sistemas de ahorro para el retiro, exceptuando por única vez la información contenida en fracción VI del artículo 13. El envío de la Carta de Derechos del Usuario que corresponda a los años 2020 y subsecuentes, deberá enviarse con los Estados de cuenta correspondientes al tercer cuatrimestre de cada año según lo establece el artículo 13, inciso a) de las presentes disposiciones de carácter general;



- 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 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;
- VI. 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;
- VII. El Capítulo III “De la Atención a Usuarios”, Sección I, “De la Asesoría e Información que las Administradoras deben proporcionar a los Usuarios”, artículo 16, relativo a las notificaciones que las Administradoras deberán hacer a los Usuarios sobre el estatus de las Consultas o Aclaraciones y Trámites que estos ingresen, entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- VIII. 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 cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- IX. 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;



- X. El Capítulo III "De la Atención a Usuarios", Secciones III y IV, "Del Seguimiento a las Consultas o Aclaraciones y Trámites" y "De la Atención de Solicitudes de Servicios que presentan una problemática" los artículos 19, 20, 25 y 26 relativos al diseño, desarrollo e implementación de un procedimiento que asegure la gestión, el Seguimiento y conclusión de las Consultas o Aclaraciones y Trámites, así como la identificación de Solicitudes de Servicio que se encuentren pendientes de resolver con motivo de una problemática y su Seguimiento, entrará en vigor a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- XI. El Capítulo III "De la Atención a Usuarios", Sección IV, "Del Seguimiento de las Quejas", los artículos 21 y 22, relativos al diseño, desarrollo e implementación de procedimientos para gestión, Seguimiento y conclusión de Quejas, entrará en vigor a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- XII. El Capítulo III "De la Atención a Usuarios", Sección IV, "Del Seguimiento de las Quejas", artículo 23, relativo a informar a los Usuarios, a través de los medios que definan, el estado que guardan las Quejas, entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- XIII. El Capítulo III "De la Atención a Usuarios", Sección IV, "Del Seguimiento de las Quejas", artículo 24, relativo establecer algún medio que permita recibir, registrar y generar un acuse de recepción y Folio de Queja o Servicio a toda Queja que presenten los Usuarios, entrará en vigor a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- XIV. El Capítulo IV "De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios", Sección I, "Niveles de Servicio", artículos 27 y 34, relativos a la definición de Niveles de Servicio, así como únicamente lo concerniente al cumplimiento de dichos Niveles de Servicio para que las Administradoras cuenten con Sucursales de Atención al Público a que se refiere el artículo 4, entrará en vigor a los nueve meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;

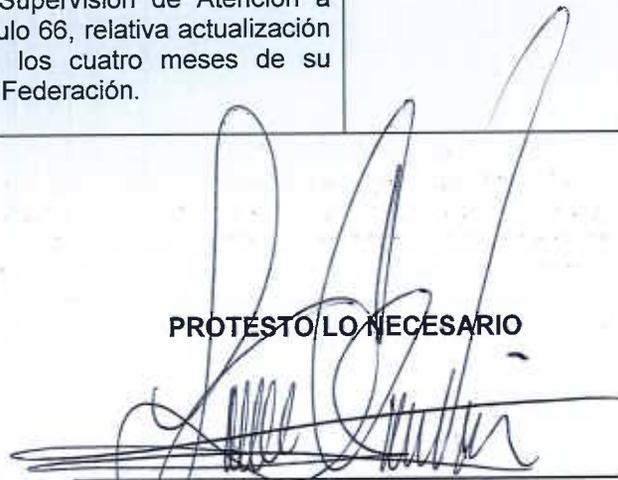


- XV. El Capítulo IV "De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios", Sección I, "Niveles de Servicio", artículo 28, relativo a establecer sus propios parámetros de medición, entrará en vigor a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- XVI. El Capítulo IV "De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios", Sección I, "Niveles de Servicio", el 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;
- XVII. El Capítulo IV "De los Niveles de Servicio y evaluaciones del Servicio a Usuarios", Sección I, "Niveles de Servicio", artículo 32, relativo al esquema de atención prioritario, entrará en vigor a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- XVIII. 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;
- XIX. 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;
- XX. 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 37, relativo a la obligación de remitir a la Comisión anualmente el resultado de su medición de los niveles de servicio, entrará en vigor una vez que lo determine la Comisión mediante los criterios que emita para tales efectos;



- XXI. El Capítulo V "De los Agentes de Servicio y personal del Centro de Atención Telefónica", Secciones II, III, IV y V "Del Registro de los Agentes de Servicio" y "Del Programa de Capacitación de las Administradoras", "De los Exámenes de Control" y "De la Responsabilidad de las Administradoras por los actos que realicen sus Agentes de Servicio", con excepción de los artículos 46, 47 y 54, entrarán en vigor a los seis meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- XXII. El Capítulo V "De los Agentes de Servicio y personal del Centro de Atención Telefónica", Sección III, "Del Programa de Capacitación de las Administradoras", los artículos 46 y 47, relativos al Manual de Capacitación de los Agentes de Servicio y los programas de capacitación, entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación;
- XXIII. El Capítulo VI "Del Sistema de Supervisión de Atención a Usuarios denominado SISAT", con excepción del artículo 66, entrará en vigor a los 10 días hábiles de su publicación en el Diario Oficial de la Federación, y
- XXIV. El Capítulo VI "Del Sistema de Supervisión de Atención a Usuarios denominado SISAT", artículo 66, relativa actualización en el SISAT, entrará en vigor a los cuatro meses de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

PROTESTO LO NECESARIO

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to read "Luis Gerardo Goycoolea Valencia".

**LUIS GERARDO GOYCOOLEA VALENCIA
REPRESENTANTE LEGAL DE
AFORE COPPEL, S.A. DE C.V.**