

De: Ximena Montes de Oca Desachy <xmontes@elektra.com.mx>
Enviado el: martes, 23 de julio de 2019 06:48 p. m.
Para: Contacto CONAMER
CC: Contacto CONAMER
Asunto: Comentarios de Afore Azteca, S. A. de C.V., al proyecto de reforma a las "Disposiciones de carácter general de Servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro"
Datos adjuntos: COMENTARIO CUS - AFORE AZTECA.pdf

DR. CÉSAR EMILIANO HERNÁNDEZ OCHOA

Comisionado Nacional de Mejora Regulatoria

Presente

Se adjunta al presente archivo con opinión y comentarios de Afore Azteca, S. A. de C.V., al proyecto de reforma a las "Modificaciones a las Disposiciones de carácter general de Servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro" publicadas el pasado de 16 julio de 2019, agradeciendo que las mismas sean consideradas.





DR. CÉSAR EMILIANO HERNÁNDEZ OCHOA
COMISIONADO NACIONAL DE MEJORA REGULATORIA
COMISIÓN NACIONAL DE MEJORA REGULATORIA.
Boulevard Adolfo López Mateos No 3025, Piso 8,
San Jerónimo Aculco, Delegación Magdalena Contreras
C.P.10400, Ciudad de México
Presente.

XIMENA MONTES DE OCA DESACHY, en nombre y representación de **AFORE AZTECA, S.A. de C.V.**, hago referencia al Expediente mediante el cual la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, solicita la exención de la manifestación de impacto regulatorio ("MIR") de las "Modificaciones a las disposiciones de carácter general de servicios a usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro" (en adelante CUS).

Proyecto de modificación a las Disposiciones de Carácter General en materia de Servicio a los Usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (CUS)

Antecedentes:

- I. El pasado 21 de mayo se publicó en el portal de CONAMER el proyecto de reforma a la CUS (bajo el expediente 05/0046/210519); en el cual se propone, entre otros aspectos, modificar lo siguiente:
 - Del artículo 8, sustituir la obligación por una potestad para las Administradoras de informar a su público objetivo los lugares, días y horarios de atención de los Módulos de Atención móviles o itinerantes;
 - En los artículos 16 y 23, sustituir la obligación para los regulados de proporcionar el nombre del Responsable que emite la respuesta a las Consultas o Aclaraciones que presenten los Usuarios por el del área a la que pertenece;
 - En el artículo 27, permitir a las Afores establecer libremente el tiempo de espera para que los Usuarios sean atendidos por un Agente de Servicio y que el mismo sea visible permanentemente en sus Canales de Atención presenciales y en sus páginas de internet;
 - En el artículo 30, eliminar la obligación a las Afores de dar atención a los Usuarios que cuenten con una cita cuando exista una intermitencia en sus sistemas;
 - En el artículo 35, eliminar la obligación de CONSAR de publicar en su página los resultados emitidos por la empresa encargada de la encuesta sobre la calidad del servicio al usuario de las Afores;
 - En el artículo 43, adicionar un último párrafo para que las Administradoras cuenten con un solo expediente administrativo de los Agentes de Servicio que también asuman funciones como Agentes de Promotores;
 - En el artículo 53, modificar la calificación en la evaluación técnica para desempeñarse como Agentes de Servicio; y
 - Modificar la fracción IV del artículo Único Transitorio, con la finalidad de que las Afores tengan tiempo suficiente para que las Cartas de Derechos a Usuarios contengan la información relativa a los Niveles de servicio (cambiar el plazo de 9 meses por el del primer día hábil del mes de enero de 2020 para la entrada en vigor del artículo 18).
- II. El 16 de julio del presente, se publicó en el portal de CONAMER un nuevo proyecto de reforma a la CUS (bajo el expediente 05/0066/160719); en el cual, **únicamente** se está proponiendo modificar los plazos de entrada en vigor contenidos el artículo Único Transitorio, con la finalidad de ampliar los mismos y facilitar a las Afores su implementación y cumplimiento.

Comentarios:

En este nuevo proyecto de reforma a la CUS, no se están contemplando las modificaciones regulatorias que fueron precisadas en el proyecto del 21 de mayo (se citan en el punto I), con excepción de la entrada en vigor del artículo 18.

La CONSAR señaló como justificación en el proyecto anterior que: *“el propósito de las modificaciones es principalmente eliminar cargas regulatorias que se consideran pueden generar un grado mayor de eficiencia para los regulados derivando en una mejor observancia a la regulación ya establecida, de tal forma que se genere un mayor beneficio en el servicio que se brinda a los Usuarios”*.

Por lo anterior, es imprescindible que la CONSAR aplique el principio de economía procesal al trámite en cuestión, con el objeto de que en este mismo proyecto contemple las modificaciones regulatorias que estableció en el proyecto del 21 de mayo, con la finalidad de que éstas no queden excluidas por la Comisión y se provoque una carga regulatoria adicional hacia las Afores que se refleje en la eficiencia del servicio brindado a los Usuarios.

Por lo expuesto, a **USTED C. COMISIONADO NACIONAL DE MEJORA REGULATORIA**, atentamente pido se sirva:

PRIMERO.- Tenerme por presentada con la personalidad que me ostento.

SEGUNDO.- Tener por presentados los comentarios al anteproyecto "Modificaciones a las disposiciones de carácter general de servicios a usuarios de los Sistemas de Ahorro para el Retiro", con la finalidad que sean valorados y considerados.

Atentamente.



XIMENA MONTES DE OCA DESACHY
REPRESENTANTE LEGAL
AFORE AZTECA, S.A. DE C.V.